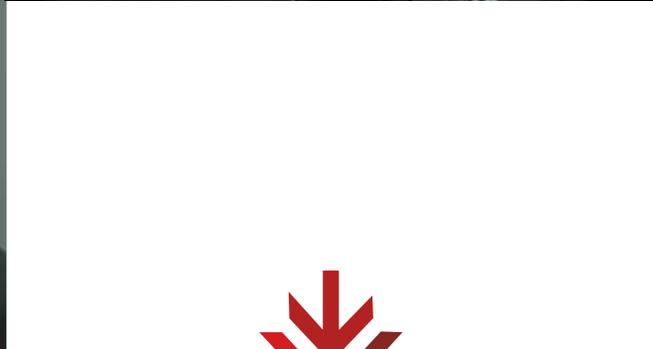


20



20



L'ACCÈS, ÇA OUVRE DES PORTES

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la chef de la direction et directrice générale 3

Mot du président du conseil d'administration 5

À propos de l'ACS 6

Revue de l'année 9

Des chiffres qui témoignent de notre histoire 10

Analyse du sondage de 2020 sur la satisfaction de la clientèle 13

Relations communautaires en 2020 15

Mise à jour des applications de SRV Canada 17

Collaboration avec Embrava 18

Amélioration du site Web de SRV Canada 18

Tirer parti des médias sociaux 19

Renforcer notre politique de confidentialité 21

Défendre le droit à l'accessibilité 21

Perspectives pour les années à venir 22

États financiers 24

L'ACS dédie son rapport annuel 2020 à l'équipe d'interprètes ASL et LSQ, en reconnaissance des efforts incroyables qu'ils ont déployés pendant la pandémie de COVID-19.

CHEF DE LA DIRECTION ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

J'ai le privilège de présenter le rapport annuel 2020 de l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.

Je choisis délibérément le mot « privilège ». Jamais au cours de ma vie - personnelle ou professionnelle - je n'ai eu le privilège de connaître un tel esprit de collaboration et de bonne volonté face à une crise, et encore moins une crise aussi importante qu'une pandémie mondiale.

Je dois également avouer que je ne me suis jamais sentie aussi divisée qu'au cours de l'année qui vient de passer. D'une part, je m'inquiétais au sujet de la santé et de la sécurité de notre personnel et de ceux qui font partie du réseau qui compose SRV Canada. D'autre part, j'étais très fière de diriger une équipe qui fournit un service essentiel à un moment où la communication n'a jamais été aussi importante. Je ne peux pas imaginer ce que les Canadiens sourds ou malentendants auraient fait sans SRV Canada pour obtenir des services essentiels comme les soins de santé, l'éducation des enfants, l'information pendant la période des impôts, et la communication avec le gouvernement fédéral au sujet de la Prestation canadienne d'urgence.

Je peux dire avec fierté que l'ACS a non seulement su relever les défis de la pandémie, mais que nous avons aussi continué à améliorer nos services tout au long de l'année. Pour cette réussite, je me dois de remercier de nombreuses personnes.

Dès les premiers jours de la pandémie, nous avons bénéficié pleinement du soutien et de la confiance de notre conseil d'administration alors que nous tracions de nouvelles voies sans précédent pour continuer à offrir l'accès à SRV Canada aux clients. Nous sommes très reconnaissants de leur confiance.



Je ne saurais être plus satisfaite des gestes exceptionnels de notre petite, mais puissante, équipe de l'ACS. Les membres de l'équipe se sont rapidement adaptés au télétravail, ont toujours fait preuve de solidarité et ont gardé les yeux fixés sur les priorités de l'année.

Je suis également reconnaissante envers nos fournisseurs d'interprétation vidéo pour l'agilité dont ils ont fait preuve. Ensemble, nous avons transformé notre modèle de service pour permettre aux interprètes de travailler à distance et en toute sécurité.

La gestion de l'augmentation vertigineuse des heures d'appel lors de la déclaration de la pandémie, qui s'est poursuivie tout au long de l'année, a demandé des efforts colossaux. Mais, les réussites de l'équipe de l'ACS ne se sont pas arrêtées là. Parmi nos nombreuses réussites, citons le lancement des nouvelles applications de SRV Canada pour les ordinateurs Mac et PC, qui assurent aux clients une expérience utilisateur intuitive, pratique, et surtout conviviale.

Nous avons également mis à la disposition de nos clients l'Embrava Blynclight, un dispositif spécialement conçu pour SRV Canada, qui clignote pour avertir les clients qu'ils reçoivent un appel.

L'ACS a effectué d'importants ajouts et des améliorations considérables aux ressources de notre site Web. Nous sommes particulièrement fiers de notre page de connexion à l'ACS, qui constitue le noyau de nos activités de relations communautaires. En 2020, le projet d'étendre la portée de nos activités de sensibilisation en organisant davantage d'événements dans un contexte virtuel a été accéléré par la pandémie et est devenu l'une de nos grandes réalisations de l'année. Si nous devons retenir un point positif de la pandémie, notons

que la combinaison d'événements en personne et d'événements virtuels est non seulement possible, mais qu'elle offre des moyens nouveaux et innovants de rejoindre et de mobiliser davantage de personnes.

En 2020, nos efforts de sensibilisation ont été renforcés par une plus grande utilisation de nos comptes Facebook et YouTube pour transmettre des informations fréquentes et précises à nos clients. L'année dernière, le nombre d'abonnés à nos comptes Facebook ASL et LSQ a augmenté de plus de 25 %.

Notre rendement en 2020 a été démontré dans les résultats de notre sondage sur la satisfaction de la clientèle, auquel les taux de réponse ont été aussi élevés et, dans certains cas, supérieurs à ceux des années précédentes. Je ne remercierai jamais assez nos clients, qui ont fait preuve de patience, de courtoisie et de loyauté alors que nous traversons de nombreux moments difficiles pour leur permettre d'effectuer leurs appels importants à un moment où nous vivions tous dans l'isolement.

À l'avenir, quand je repenserai à 2020, je le ferai avec une grande fierté et je me rappellerai que nous avons été présents pour les gens.



Sue Decker

Chef de la direction et directrice générale

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au début de 2020, personne n'aurait pu prédire la tournure que prendrait cette année hors du commun. Toutefois, de mon point de vue en tant que président du conseil d'administration, ce qui était prévisible, était la façon dont l'ACS réagirait à cette situation - avec la volonté constante de fournir et de toujours améliorer un service essentiel aux Canadiens sourds, particulièrement en cette période de crise.

Je ne peux m'empêcher de penser à l'effet égalisateur que la pandémie de COVID-19 a produit sur nous tous. Nous avons tous vécu cette situation ensemble, et avons connu des circonstances similaires. Nous avons affronté et craint l'inconnu. La frontière entre notre lieu de travail et notre demeure s'est rapidement brouillée, alors que nous sommes passés des réunions en personne aux réunions virtuelles. Nous avons concilié les obligations familiales, que ce soit en prenant soin des personnes âgées ou en encadrant les enfants scolarisés à la maison. Nous avons accompli toutes ces tâches tout en occupant un emploi ou en affrontant la perte d'un emploi ainsi que d'autres difficultés.

Plutôt que de nous éloigner les uns des autres, la pandémie a eu l'effet contraire. Nous avons été présents les uns pour les autres tout au long de cette période, et nous avons été présents pour nos clients au moment où ils avaient le plus besoin de nous.

Même si l'année s'est terminée dans l'incertitude, nous avons eu de nombreuses raisons d'être reconnaissants. Notre conseil d'administration a constamment apporté son soutien et a fait preuve d'une grande flexibilité lorsqu'il a été nécessaire de prendre des décisions et de modifier certains plans pour répondre à l'augmentation phénoménale de la demande pour les services de SRV Canada.

En 2020, nous avons été ravis de nommer David Joseph vice-président de notre conseil d'administration. Le temps que David a passé en tant que directeur ainsi que sa vaste expérience professionnelle font de lui un choix idéal alors que nous nous tournons vers de nouvelles possibilités et de nouveaux défis qui nous attendent.

Sue Decker et son équipe ont été une source d'inspiration tout au long de l'année. Je m'exprime au nom du conseil d'administration lorsque je dis que leur capacité à faire



face à des pressions opérationnelles imprévues tout en apportant des améliorations considérables à SRV Canada a été tout à fait impressionnante. Nous les remercions et leur témoignons toute notre reconnaissance.

Je tiens également à féliciter Sue pour son travail de défense des intérêts des personnes sourdes. Depuis 2016, SRV Canada a largement contribué à renforcer l'autonomie des Canadiens sourds et des personnes avec lesquelles ils communiquent. Cependant, il en reste encore beaucoup à faire.

Si nous avons soutenu nos clients de SRV Canada, ils ont été tout aussi solidaires envers nous. Les résultats du sondage de 2020 sur la satisfaction de la clientèle m'ont apporté deux certitudes.

La première, et la plus évidente, est que l'équipe de l'ACS a offert un excellent service. La deuxième est qu'à une période où la patience et la tolérance faisaient souvent défaut, les clients ont su démontrer ces deux qualités, en plus de leur loyauté, vis-à-vis de SRV Canada où la patience et la tolérance faisaient souvent défaut, les clients ont su démontrer ces deux qualités, en plus de leur loyauté, vis-à-vis de SRV Canada.

À la fin de l'année, la situation restait incertaine. Cependant, ce qui est certain, est que même si l'ACS est amené à ses limites, il fournira toujours un excellent service de relais vidéo aux Canadiens sourds.

Tony D'Onofrio
Président du conseil d'administration

À PROPOS DE L'ACS

VISION

Favoriser l'autonomie des personnes sourdes au Canada

MISSION

Fournir le SRV aux Canadiens qui utilisent l'ASL et le LSQ; favoriser l'établissement de liens avec les gens et multiplier 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.

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.

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.



UNE HISTOIRE DE TRANSFORMATION

L'histoire de Shelley Carver

Le service d'interprétation de l'organisme Saskatchewan Deaf and Hard of Hearing Services offre de l'aide à la communication, en personne, aux patients sourds et malentendants lors des urgences médicales et des visites chez le médecin.

En juin, Shelley Carver éprouvait des difficultés à respirer et a eu recours à SRV Canada pour l'aider à communiquer avec la ligne info-santé de la province. Durant l'appel, l'agent de la ligne info-santé a demandé au centre de répartition d'envoyer une ambulance. L'interprète vidéo a pu rester avec elle pendant tout ce temps. Lorsque les ambulanciers sont arrivés, ils ont commencé à évaluer la situation avec l'aide du SRV sur son appareil. La présence de l'interprète vidéo a tout changé. Shelley a réussi à communiquer avec les ambulanciers facilement, ce qui lui a permis de découvrir la cause de son urgence médicale. L'interprète a aidé les deux parties à communiquer de manière efficace et fluide. Sans SRV Canada, l'interaction aurait été beaucoup plus difficile et stressante, tant pour Shelley que pour les ambulanciers.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE 2020 DE L'ACS

UN MOT SUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au cours d'une année remplie de moments inattendus et imprévisibles, l'ACS a eu la chance de pouvoir compter sur le leadership infaillible de son conseil d'administration. Le fait que l'organisation a non seulement traversé une année difficile, mais a aussi de fonctionné avec une grande efficacité et a enregistré une forte productivité témoigne du talent, de l'expérience et du soutien inlassable de chaque membre.

Dès que la pandémie mondiale a été déclarée, les réunions du conseil d'administration sont rapidement passées de rencontres habituelles en personne à des activités virtuelles.

Malgré le changement de procédure, les membres du conseil d'administration se sont montrés, sans exception, disponibles et ont soutenu les décisions et les mesures qui devaient être prises pour que SRV Canada continue d'offrir un service de qualité supérieure à un moment où il était plus que jamais nécessaire.

En 2020, David Joseph a été nommé vice-président du conseil d'administration. David était un directeur du conseil d'administration depuis 2019, et sa contribution en tant que personne sourde, analyste financier et enseignant a été inestimable pour assurer la gestion et la croissance de SRV Canada. Son nouveau rôle de vice-président permettra au conseil d'administration de continuer à bénéficier d'un leadership stable et compétent à long terme.

En novembre 2020, Renu Sangha, membre du conseil d'administration, a démissionné pour accepter un poste de gestionnaire chez Convo Canada, partenaire de l'ACS. Le conseil d'administration a regretté son départ, mais s'est réjoui qu'elle continue de contribuer à l'environnement de SRV Canada et de servir les clients de l'organisation.



De gauche à droite : 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; Gary Birch, directeur (assis); Anne Missud, invitée permanente; D^{re} Jessica Dunkley, directrice; David Joseph, vice-président du conseil d'administration; Tony D'Onofrio, directeur et président du conseil d'administration.

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

LE PERSONNEL DE L'ACS

En mai, l'ACS a annoncé l'arrivée de Carmelle Cachero, au poste nouvellement créé de directrice du personnel. Carmelle a rapidement trouvé sa place; elle s'occupe de diverses fonctions administratives, dirige plusieurs projets spéciaux et est l'interprète attitrée de la directrice générale. Elle apporte à l'ACS une expérience et des compétences exceptionnelles, qui conviennent parfaitement au secteur des télécommunications et à la communauté des SRV du Canada.

Carmelle est une interprète agréée. Elle a étudié l'interprétation en langue des signes au Collège Douglas, en Colombie-Britannique. Parmi ses expériences professionnelles, citons l'interprétation

dans divers contextes, le travail administratif, l'engagement auprès de la communauté sourde ainsi que la participation au domaine des arts du spectacle en tant qu'artiste. Carmelle a également suivi une formation d'interprète pour le théâtre.

En septembre, l'ACS a également accueilli David Eagan au sein du personnel de son siège social. En tant que gestionnaire du soutien aux services, David est chargé de superviser et de diriger les opérations du service à la clientèle de l'ACS. David apporte à l'ACS une grande expertise en télécommunications, en technologies de l'information et en service à la clientèle. Il possède plus de 20 ans d'expérience dans le secteur des centres d'appels. Il a travaillé pour des entreprises renommées, comme Bell Canada, Dell Canada et Xerox, ainsi que pour le gouvernement du Canada. Son objectif sera de créer la meilleure expérience de service à la clientèle possible pour les clients des SRV du Canada.



Rangée du haut : Carmelle Cachero, directrice du personnel; Jonathan Masters, conseiller de projet; Jo-Anne 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 du soutien aux services. Rangée du bas : Diane Underschultz, Gestionnaire adjointe aux relations communautaires; Patrick Lazure, spécialiste en sensibilisation communautaire; Pamela Witcher, gestionnaire des relations communautaires.

REVUE DE L'ANNÉE

En 2020, rien de normal ne s'est produit. Cependant, même sans les perturbations causées par la pandémie de COVID-19, les réalisations de l'année se comparent certainement de manière favorable à celles des années précédentes. En 2020, l'ACS a traversé la pandémie tout en continuant à faire progresser l'ensemble de ses services et en élaborant des plans ambitieux pour de futures améliorations.

Ce que les résultats de l'année ne révèlent pas à première vue, ce sont les efforts considérables que l'ACS a déployés pour minimiser les interruptions de service pendant la pandémie. Lorsque la pandémie a été déclarée, les premières mesures que l'ACS a prises ont été de suivre les conseils des autorités de santé publique, de fermer ses bureaux et d'activer les procédures d'urgence pour permettre au personnel de travailler à distance. L'ACS ne pouvait pas poursuivre ses activités si la santé et la sécurité de son propre personnel n'étaient pas protégées.

Il est rapidement devenu apparent que SRV Canada offrait un service plus important que jamais pour les clients : il permettait aux familles et aux employés de rester en contact lorsqu'ils ne pouvaient pas se voir, d'interagir avec des fournisseurs de soins de santé, de discuter avec des enseignants, de consulter des spécialistes fiscaux pendant la période des impôts, et d'accéder à d'autres services essentiels.

Le 16 mars, jour où on a demandé à la plupart des Canadiens de rester chez eux, la chef de la direction et directrice générale, Sue Decker, a publié un message sur Facebook. « Notre priorité absolue est la santé et la sécurité des membres de notre équipe de l'ACS, de nos clients et des communautés où nous vivons, travaillons et offrons nos services aux quatre coins du Canada. » Elle a également demandé la coopération des clients durant les premiers jours de la pandémie, afin qu'ils limitent leurs appels, dans la mesure du possible, et qu'ils utilisent d'autres moyens de communication, surtout en cas d'urgence.

La priorité suivante a été de faire en sorte que SRV Canada continue de fonctionner efficacement, car les heures d'appel ont augmenté de 60 %. L'une des nombreuses tâches de l'ACS consistait à collaborer avec ses fournisseurs d'interprétation vidéo. Compte tenu de la perturbation de leurs processus de travail due

aux fermetures de centres d'appels et de bureaux et à d'autres restrictions, la priorité absolue était de veiller à ce que les interprètes vidéo - le personnel essentiel de l'interprétation vidéo - disposent des ressources nécessaires pour poursuivre leur travail depuis leur domicile.

L'ACS s'est rapidement adapté et a mis en place un programme pilote pour permettre aux interprètes vidéo d'effectuer du télétravail en toute sécurité. Ces mesures ont contribué à assurer la sécurité des interprètes vidéo et leur ont permis de rester près de leur famille pendant une période très stressante. De plus, de nombreux interprètes communautaires ne pouvaient plus travailler en raison de la COVID-19, et l'ACS a été en mesure de leur offrir un emploi. Le contexte a donc été favorable à tous, car l'ACS avait besoin d'un plus grand nombre d'interprètes pour répondre à l'augmentation du nombre d'appels, et les interprètes avaient besoin de travail.



Ce qui est toujours remarquable dans une situation de crise est qu'en dépit des grands bouleversements qu'elle provoque, il est toujours possible de trouver de nouvelles structures, et les organisations comme l'ACS réussissent à s'adapter à une nouvelle normalité. Dès que les services essentiels ont été rétablis, les améliorations que l'ACS avait prévues pour l'année se sont poursuivies, tandis que le personnel a continué à surveiller de près les problèmes liés à la pandémie qui perturbaient les opérations d'appel.

De nouvelles applications SRV Canada pour les ordinateurs Mac et PC ont été lancées, ce qui offre aux clients un plus grand contrôle sur la communication et des fonctions améliorées. De plus, le dispositif de notification Embrava Blynlight a été ajouté à l'ensemble d'outils.

Le programme de sensibilisation communautaire, qui, avant la pandémie, évoluait déjà vers un modèle hybride d'activités en personne et en ligne, a subi une

transformation majeure et est passé d'un programme en personne à un programme vidéo. La transformation a inclus l'adoption d'un nouveau nom et d'un nouveau logo. CAV Connect/Connexion ACS est bilingue, et indique « SRV » en ASL et en LSQ.

L'équipe de sensibilisation a également tiré parti du Web et des médias sociaux non seulement pour transmettre aux clients les actualités, des informations et des invitations, mais aussi pour permettre à la communauté de garder le contact tout au long de l'année.

Ces informations ont souvent été transmises au moyen de messages vidéo et d'infographies captivantes.

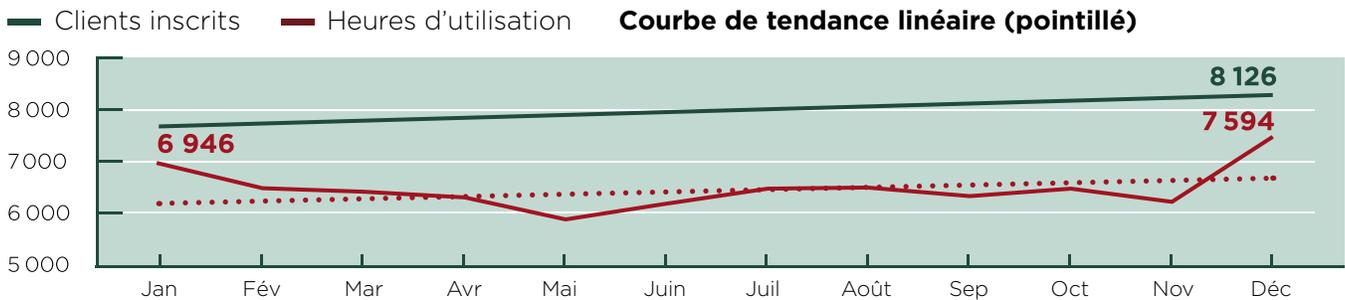
Ces informations ont souvent été transmises au moyen de messages vidéo et d'infographies captivantes.

Le travail d'éducation - toujours une priorité - s'est poursuivi et des progrès ont été réalisés auprès des décideurs politiques. Ils ont pris conscience des obstacles auxquels sont confrontés les Canadiens sourds pour communiquer et s'épanouir pleinement sur le marché du travail et dans d'autres contextes sociaux.

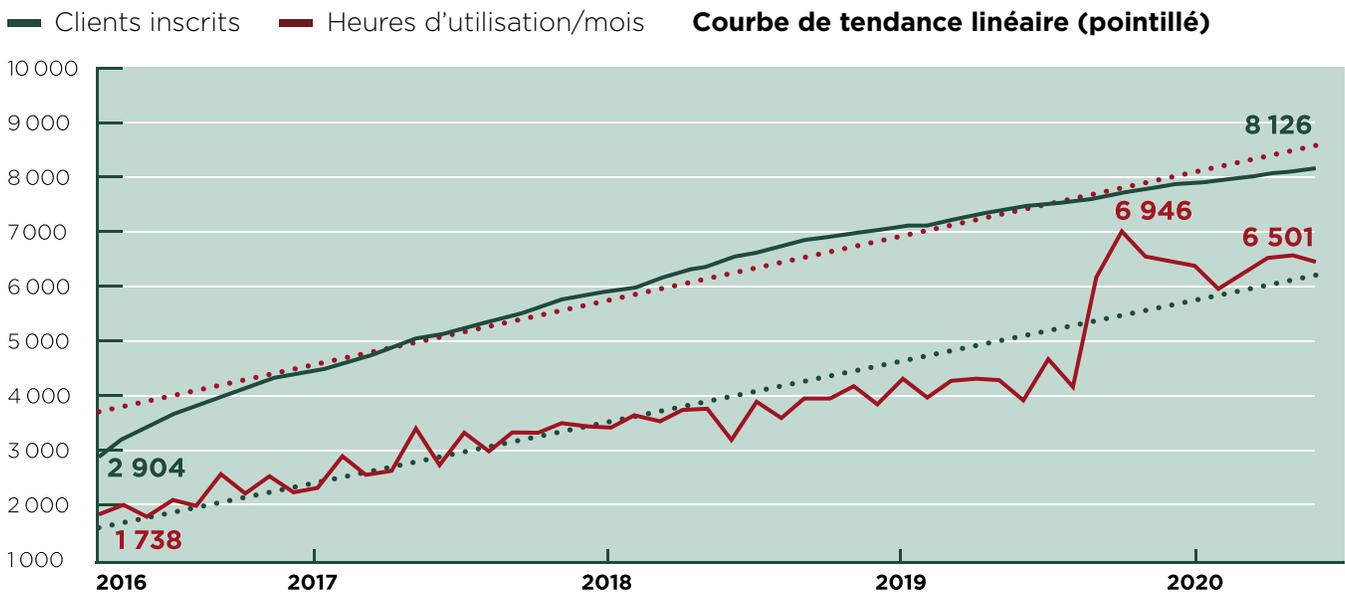
Les efforts que l'ACS a déployés au cours de l'année ont été reconnus dans le cadre du sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle. Les résultats, aussi positifs que ceux des années précédentes, ont prouvé que le travail de l'ACS a été efficace.

DES CHIFFRES QUI TÉMOIGNENT DE NOTRE HISTOIRE

CROISSANCE DE SRV EN 2020 [Figure 1]



CROISSANCE DE SRV PAR MOIS, DU LANCEMENT JUSQU'AU 31 DÉCEMBRE 2020 [Figure 2]



APPELS [Figure 3]

Type d'appel	2017	2018	2019	2020	T4 2020
Total des appels de relais*	318 480	472 959	521 569	610 731	160 335
De personne sourde à personne entendante	80 %	76 %	78 %	85 %	85 %
De personne entendante à personne sourde	19 %	23 %	21 %	15 %	15 %
Poste à poste	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Appels 9-1-1*	283	799	823	1 340	377
Moy. min./Appel	5,5	5,1	5,6	7,0	7,2

* avec réponse

En 2020, le nombre de clients inscrits est passé de 7 432, en début d'année, à 8 126 en fin d'année [Figure 1]. Il s'agit d'un taux comparable à la croissance de l'année précédente et prévu dans la planification opérationnelle.

Depuis sa création, en 2016, SRV Canada a enregistré une croissance régulière d'une année à l'autre [Figure 2]. La combinaison d'un service de qualité, d'améliorations continues et d'un excellent programme de sensibilisation a produit des résultats très satisfaisants. De plus, à mesure que les taux d'adhésion des clients ont naturellement diminué (après quelques séries successives d'abonnements des premiers utilisateurs et des utilisateurs traditionnels), la façon dont les clients font appel à SRV Canada a changé. Le nombre moyen de minutes par appel a augmenté, et les clients se sont de plus en plus tournés vers SRV Canada pour appeler la famille et les amis, mais aussi pour communiquer avec des fournisseurs de services ainsi qu'avec d'autres organismes et ressources.

De plus, grâce à la campagne *Ne raccrochez pas!* de l'ACS, la communauté entendante du Canada a appris à reconnaître les appels SRV entrants, ce qui a contribué à améliorer le service.

L'ACS n'aurait certainement pas su se préparer à la croissance spectaculaire du nombre d'heures d'appel en 2020, illustrée à la figure 3. Après la déclaration de la pandémie mondiale de COVID-19, à la mi-mars, les heures d'utilisation ont augmenté de plus de 60 %, passant de 4 605 heures à 6 946 heures au cours de ce mois. Même lorsque les clients se sont remis de la phase de choc initiale de la pandémie, les heures d'utilisation se sont stabilisées à environ 30 % de plus que la moyenne pour le reste de l'année.

Les Canadiens connaissent bien le coût social de la pandémie - la perte d'êtres chers et les sacrifices que les personnes qui ont travaillé en première ligne ont faits pour assurer la continuité des services essentiels. L'ACS a ses propres témoignages à relater : le travail acharné et la détermination du personnel de l'ACS pour assurer un service de qualité pendant la situation de crise; la demande exceptionnelle sur l'infrastructure du SRV; la réalité des clients qui passent des heures à attendre avant de réussir à joindre les services de santé, le gouvernement, ou d'autres ressources; et la pression sur les interprètes vidéo pour assurer le lien essentiel entre les appelants et la communauté des entendants. L'ACS a réalisé un véritable exploit en faisant face, jour après jour, à une augmentation sans précédent du nombre d'heures d'appel et, par la suite, en continuant à assurer le service pendant un nombre d'heures d'appel supérieur à la moyenne pour le reste de l'année.

À eux seuls, les chiffres et les résultats ne révèlent pas toujours les activités qui se déroulent en coulisses, surtout en période de crise. Pour les Canadiens sourds, les interprètes vidéo figurent parmi les héros méconnus de la pandémie. Lorsque cette dernière a été déclarée, l'ACS a collaboré étroitement avec les fournisseurs d'interprétation vidéo et avec les interprètes vidéo afin de leur permettre de continuer à fournir des services tout en respectant les restrictions sanitaires. Lorsque les interprètes vidéo ont dû cesser de travailler à partir de leurs bureaux, l'ACS a mis en place un programme pilote pour permettre le télétravail.

L'ACS a permis aux interprètes vidéo de continuer à travailler, alors que de nombreux interprètes communautaires ne pouvaient plus le faire en raison de la pandémie. Le fait d'offrir aux interprètes vidéo la possibilité de travailler depuis leur domicile a créé un contexte gagnant-gagnant pour tous.

Compte tenu de l'augmentation de 30 % des heures d'appel et du fait que les interprètes vidéo travaillaient à distance, une coordination plus étroite était nécessaire. Des réunions hebdomadaires avec les fournisseurs d'interprétation vidéo ont donc été organisées, et des ajustements ont été apportés aux méthodes de prestation de services.

De nombreux appels que les interprètes vidéo ont traités étaient particulièrement importants et confidentiels. Les appels pour obtenir des services de télésanté, présenter une demande de prestations d'assurance-emploi, joindre l'école et les enseignants, ainsi que pour demander la Prestation canadienne d'urgence (PCU) sont devenus courants.

Au fur et à mesure que la pandémie se prolongeait, les structures et les solutions évoluaient, grâce à un important travail en coulisse. Il était prioritaire de maintenir une constance dans l'expérience d'appel. À cette fin, le fait de placer les interprètes vidéo dans des décors, des éclairages et d'autres contextes similaires a permis de convaincre les clients que leurs appels sont gérés de manière aussi professionnelle qu'avant la pandémie. Pendant la mise en œuvre de ces nouvelles solutions, l'ACS informait ses clients des changements dans la prestation des services. Aucune plainte n'a été émise.



« J'ai passé une entrevue d'emploi durant laquelle j'ai utilisé les services de SRV Canada. L'employeur ne savait pas que j'étais sourd, mais nous prenions la parole à tour de rôle, nous étions à l'aise l'un avec l'autre, et nous avons pu rire ensemble grâce à un interprète vidéo. Après l'entrevue, j'ai obtenu le poste. Incroyable, n'est-ce pas? »

Forrest Smith

De nouveaux moyens pour permettre aux interprètes vidéo de collaborer ont été trouvés. Le travail de ces interprètes peut devenir intensif, surtout si les appels sont longs et qu'un interprète doit en relancer un autre. Lors des appels longs, qui se sont multipliés alors que les clients attendaient de joindre les services pour la PCU ou l'école de leurs enfants, il était plus important que jamais de permettre aux interprètes de collaborer étroitement. Pour soutenir les interprètes qui travaillaient à distance, l'ACS a dû trouver des solutions pour leur permettre de se relancer rapidement et efficacement.

Bien entendu, des problèmes sont apparus et il a fallu les résoudre. L'ACS avait déjà prévu de faire évoluer ses services et ses applications d'interprétation vidéo pour permettre le télétravail. Certaines de ces initiatives étaient déjà en place, tandis que d'autres sont prévues pour l'année prochaine. Durant l'année, l'ACS a consulté le CRTC pour mener un projet pilote de service d'interprétation vidéo à distance.

ANALYSE DU SONDAGE DE 2020 SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Au cours d'une année marquée par des moments imprévisibles et perturbateurs, les résultats favorables du sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle témoignent des efforts du personnel de l'ACS et de son réseau de fournisseurs de services hautement professionnels.

L'ACS mène un sondage annuel pour évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard de SRV Canada, pour obtenir un portrait détaillé de la façon dont les services sont utilisés et pour recenser les obstacles qui peuvent empêcher l'utilisation du service. Le sondage est envoyé à tous les clients inscrits aux services ASL et LSQ.

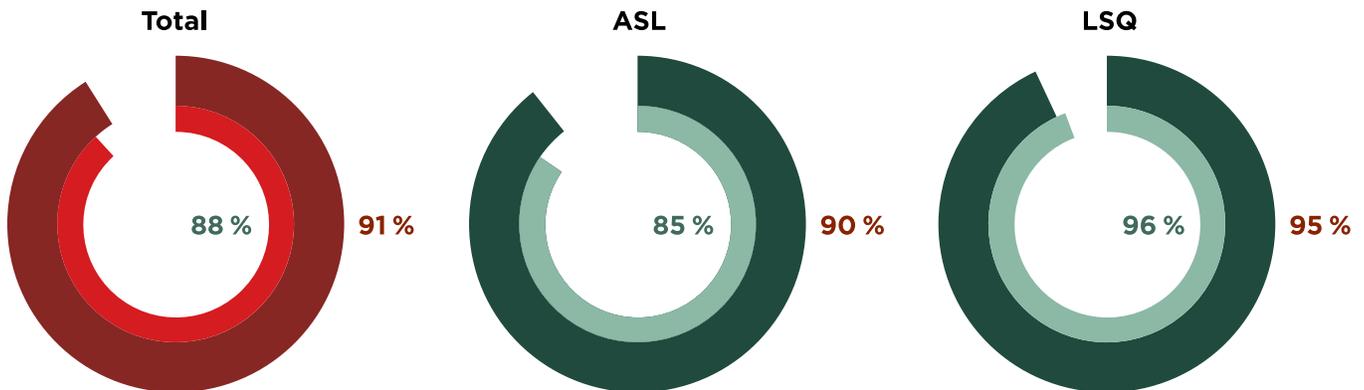
Sur les 7 978 clients de SRV Canada invités à participer au sondage de 2020, 1 295 ont accepté de le faire, soit 957 et 338 utilisateurs des services ASL et LSQ respectivement.

Parmi les résultats de haut niveau du sondage, on constate que la satisfaction globale à l'égard de SRV Canada est de 91 %, que la satisfaction à l'égard de la qualité de l'interprétation vidéo est de 93 % et que 92 % des répondants au sondage sont satisfaits de la qualité technique.

RÉSULTATS CONSTANTS DE SATISFACTION ÉLEVÉE

7 978 clients invités à participer
1 295 ont répondu au sondage (taux de réponse 16 %) 957 ASL 338 LSQ

■ 2019 ■ 2020



Qualité de l'interprétation	93 %	Qualité des éléments techniques	92 %
Professionnalisme et amabilité des interprètes vidéo	95 %	Facilité d'utilisation	91 %
Flexibilité et patience des interprètes vidéo	94 %	Résolution des problèmes techniques	86 %
Compétence des Interorètes vidéo	93 %	Temps d'attente	83 %



L'HISTOIRE DE SRV D'UNE PERSONNE ENTENDANTE

Paul Hempel est un chauffeur bénévole du Parkdale Food Centre, qui est situé à Ottawa. Il a découvert SRV Canada alors qu'il se trouvait à l'extérieur de la résidence d'un client. Après avoir passé son appel, le client sourd est sorti pour récupérer sa commande.

Impressionné par cette belle expérience, Paul ne savait pas si la voix qu'il entendait était celle de la personne sourde ou celle d'une autre personne. Le fonctionnement du SRV a piqué sa curiosité.

Plus tard, Paul a effectué une recherche sur Google, a trouvé le numéro du fournisseur de services d'interprétation vidéo et l'a appelé. Il a discuté pendant plusieurs minutes avec un gestionnaire de Sign Language Interpreting Associates Ottawa Inc (SLIAO), qui l'a dirigé vers le site Web de SRV Canada.

L'effet positif que SRV Canada produit sur les gens est étonnant. Paul dit qu'il transmettra l'information sur le SRV au centre alimentaire et qu'il en parlera à son patron.

Il convient de noter qu'en ce qui concerne la qualité de l'interprétation vidéo, on a demandé aux répondants du sondage d'évaluer le professionnalisme et l'amabilité, la flexibilité et la patience, ainsi que le niveau de compétence des interprètes. En ce qui concerne la qualité technique, les répondants ont évalué la facilité d'utilisation, la résolution des problèmes techniques et le temps d'attente.

SRV Canada change la façon dont les Canadiens sourds communiquent. Les utilisateurs canadiens de SRV déclarent qu'ils dépendent moins des services de relais textuels, comme les appareils de télécommunication pour sourds (téléscripteur, ou équipement de télécommunication textuel) et le service de transmission de messages. Le pourcentage est passé de 24 % en 2019 à 15 % en 2020.

Voici quelques conclusions plus générales :

- Pour deux années consécutives, le taux de satisfaction globale a atteint en moyenne environ 90 %.
- Un plus grand nombre de Canadiens sourds souhaitent avoir la possibilité de s'annoncer eux-mêmes lors de leurs appels de SRV.
- De nouvelles applications mobiles de SRV et des efforts de sensibilisation pourraient susciter l'intérêt des jeunes sourds, chez qui le nombre d'inscriptions demeure faible.

Les données démographiques du sondage indiquent que les participants âgés de moins de 35 ans représentent 11 % des répondants. Les clients âgés de 35 à 44 ans représentent 16 % des répondants. Les clients âgés de 45 à 54 ans représentent 22 % des répondants. Les clients âgés de 55 à 64 ans forment le groupe le plus important - il s'agit de 30 % des répondants - et 20 % des répondants sont âgés de 65 ans ou plus.

Les données démographiques du sondage indiquent que les participants âgés de moins de 35 ans représentent 11 % des répondants. Les clients âgés de 35 à 44 ans représentent 16 % des répondants. Les clients âgés de 45 à 54 ans représentent 22 % des répondants. Les clients âgés de 55 à 64 ans forment le groupe le plus important - il s'agit de 30 % des répondants - et 20 % des répondants sont âgés de 65 ans ou plus.

Le fait de comprendre les données démographiques permet à l'ACS d'adapter et d'améliorer ses services, ainsi que de créer des activités de sensibilisation plus ciblées. Par exemple :

- En ce qui concerne les clients âgés de moins de 35 ans, on présume que ce groupe démographique utilise davantage d'autres moyens de communication sur Internet ou sur des appareils mobiles. Nous pourrions le cibler directement dans le cadre de nos campagnes de sensibilisation en l'informant des avantages que procurent les nouvelles applications mobiles de SRV Canada.
- Parmi les répondants du sondage, 12 % ont déclaré avoir une déficience visuelle. Cette information est très utile, car l'ACS peut la transmettre aux interprètes vidéo qui, à leur tour, ajusteront leur éclairage. L'ajout d'options à contraste élevé aux applications de l'ACS est prévu pour 2021.
- Il est important de reconnaître la façon dont les gens s'identifient. Parmi les répondants du sondage, 2 % se sont identifiés comme non-binaires. L'ACS a décidé d'ajouter Mx à ses options de genre M. et Mme dans les paramètres de l'application mobile de SRV Canada.
- Parmi les répondants, 52 % ont déclaré avoir un revenu annuel inférieur à 40 000 \$.

- Les appareils mobiles (iPhone et Android) demeurent les outils préférés pour effectuer des appels de SRV (72 %). En deuxième position, on trouve les ordinateurs de bureau (51 %).
- Parmi les répondants du sondage, 50 % souhaitent pouvoir annoncer leur propre appel de SRV Canada, plutôt que de laisser l'interprète vidéo le faire pour eux. Pour 2021, l'ACS apportera des changements aux politiques et aux procédures afin d'inclure une option qui permettra aux clients de s'annoncer eux-mêmes.

ÉQUIPE DE SENSIBILISATION COMMUNAUTAIRE

L'engagement communautaire est l'un des piliers de service de l'ACS en tant que service de télécommunications canadien.

Dès la création de l'ACS, un des objectifs de l'organisme est de communiquer directement avec les gens et d'établir des relations solides. Beaucoup de temps et d'énergie ont été investis pour joindre les gens partout au pays afin de faire connaître le SRV canadien, montrer aux clients comment s'abonner au service et l'utiliser, répondre aux questions techniques et, sans doute l'aspect le plus important, établir un lien direct et personnel avec les gens.



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

En raison de la pandémie, les spécialistes de la sensibilisation n'ont pas pu voyager, et les réunions en personne, les conférences et les festivals dans les communautés du Canada ont été annulés. Malgré tout, l'ACS a poursuivi ses activités de sensibilisation en créant Connexion ACS, un nouveau centre numérique de relations et d'engagement communautaires, qui propose des webinaires, des émissions en ligne et des réunions vidéo. La plateforme a été mise en ligne au début de 2020, et les réunions ont bénéficié du travail de sensibilisation en personne que l'ACS effectue depuis 2016, année où SRV Canada est devenu une source de connaissances et de confiance.



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

Grâce à Connexion ACS, l'équipe de spécialistes de la sensibilisation communautaire de l'ACS peut rencontrer un plus grand nombre de personnes dans un contexte virtuel. Il s'agit d'un moyen plus flexible et sécuritaire de créer des liens. De plus, à un moment où la plupart des gens s'habituent à des rencontres virtuelles, l'ACS peut continuer à développer des relations importantes, même si ce type d'activité se déroulait habituellement en personne.

Pour faciliter la participation, l'ACS a créé une page Web qui permet aux gens de consulter un calendrier d'événements, de trouver les événements auxquels ils veulent assister et de s'y inscrire, puis de recevoir un courriel qui confirme leur inscription.

Les membres de l'équipe de sensibilisation ont fait grand usage de Facebook et de YouTube au cours de l'année pour faire connaître les événements de Connexion ACS. Ils ont publié plus de 70 vidéos en ASL et LSQ pour inviter les membres aux événements. Il s'agit d'une façon dynamique et personnalisée de nouer des liens avec les communautés du Canada.

ÉVÉNEMENTS DE SENSIBILISATION COMMUNAUTAIRE

41 événements au total, réunissant 375 personnes dans un contexte virtuel		
16 événements généraux de SRV Canada	9 événements d'engagement communautaire	5 événements liés aux nouvelles applications
	2 séances « d'instructions » et de « questions-réponses »	9 séances techniques

En 2020, l'ACS a organisé 41 événements, accessibles aux clients de tout le Canada. Il s'agissait d'activités de sensibilisation générale au SRV canadien, de séances de conseils techniques, des occasions de découvrir les nouvelles applications de SRV et même des séances individuelles. À un moment où les rencontres en personne étaient impossibles, l'ACS a tenu des réunions virtuelles avec plus de 375 personnes.

Il est intéressant de noter que, lorsque nous avons posé la question, nous avons découvert que les utilisateurs de Connexion ACS comprenaient des personnes sourdes, des personnes entendantes, des interprètes et d'autres personnes, ce qui prouve que le SRV canadien a percé bien au-delà de la communauté sourde. Les participants ont également indiqué qu'ils ont recours à SRV Canada tant pour des raisons personnelles que professionnelles.

RÉACTION SUR LES ÉVÉNEMENTS DE SENSIBILISATION COMMUNAUTAIRE

« Très heureux d'avoir participé à cet atelier; très bénéfique. »

« J'adore SRV Canada et je me réjouis de pouvoir communiquer avec d'autres personnes. »

MISE À JOUR DES APPLICATIONS DE SRV CANADA

En tant que fournisseur de services de télécommunications, l'ACS travaille sans relâche, surtout lorsqu'il s'agit d'offrir à ses clients qui utilisent le SRV canadien des moyens supplémentaires de réussir. À cette fin, l'organisme a notamment amélioré les applications qu'ils utilisent au quotidien pour faire des appels et en recevoir.

Tout au long de l'année, l'ACS a collaboré étroitement avec son équipe de développement, située en France, et avec une entreprise située en Inde, afin de mettre au point les nouvelles applications du SRV canadien de la prochaine génération pour les ordinateurs PC et Mac. L'initiative a posé un défi, car la petite équipe a dû collaborer malgré les décalages horaires. Les modèles d'applications, inspirés par les commentaires de Canadiens sourds, sont les premiers créés spécialement pour les clients canadiens.

Lorsque les nouvelles applications ont été lancées, lors de la journée portes ouvertes annuelle de l'ACS, en septembre, les améliorations étaient considérables : l'expérience client était plus rapide et plus flexible, et les fonctionnalités plus faciles à utiliser.

Une importante campagne de sensibilisation a été menée en août, avant le lancement des nouvelles applications prévu en septembre. Cette étape a été suivie d'une campagne de longue durée pour encourager les clients à « Changer leur application ». Elle a été menée sur Facebook et reprise sur le site Web de SRV Canada.

Ce changement a nécessité un certain travail de la part des clients, qui ont été invités à mettre à jour leur système d'exploitation. Les clients qui possèdent un ordinateur de bureau devaient disposer de Windows



« Merveilleux! La nouvelle appli est plus conviviale, visuelle et fonctionnelle! Patrick m'a aidé en direct, en LSQ, à comprendre comment mieux utiliser l'appli et a répondu à mes questions. Les nouvelles applications de l'ACS me plaisent beaucoup! »

Client de SRV Canada

10 pour pouvoir utiliser l'application sur PC, tandis que les clients qui possèdent un ordinateur Mac ont été informés qu'ils devaient disposer de la version MacOS High Sierra ou d'une version ultérieure pour pouvoir utiliser l'application. Les clients qui préféraient ne pas effectuer la mise à niveau de leur système d'exploitation pouvaient continuer à utiliser leurs applications originales de SRV Canada. En fin de compte, le changement a été une réussite.

En plus des améliorations apportées aux applications PC et Mac de première génération, les applications de SRV Canada pour les appareils mobiles Android et iOS ont également été mises à niveau en 2020.

La mise à niveau comprenait une fonctionnalité de « notification poussée », qui améliore le signalement ou les avis d'appels entrants. Lorsque cette fonction est activée, les appels entrants lancent l'application SRV Canada et sont accompagnés d'un signal lumineux et d'une vibration.

Lors de l'introduction de la mise à niveau, il a également été recommandé aux clients d'activer les mises à jour automatiques sur leurs appareils mobiles afin qu'ils puissent bénéficier des nouvelles versions dès leur sortie.

COLLABORATION AVEC EMBRAVA

Au printemps 2020, l'introduction du dispositif Blynclight d'Embrava comme nouvelle caractéristique de SRV Canada a été l'une des meilleures réussites de l'année pour l'ACS.

Le dispositif Blynclight d'Embrava est un appareil qui clignote pour informer les utilisateurs de PC ou de Mac qu'ils reçoivent un appel de SRV.

Spécialement conçu pour SRV Canada, il est compatible avec les applications Mac et PC, et facile à configurer et à utiliser. Les utilisateurs peuvent choisir parmi plusieurs couleurs de clignotement et les adapter à différents usages.

Par exemple, un client qui possède un dispositif Blynclight peut également le configurer pour informer les personnes du bureau où il travaille qu'il est soit sur un appel, soit disponible.

Pour rendre le Blynclight accessible aux utilisateurs du SRV canadien, l'ACS a collaboré avec Embrava, une entreprise située en Australie. La collaboration avec la compagnie australienne a permis à l'ACS de renforcer davantage sa présence internationale et de trouver des solutions de communication pour ses clients.

Il est important de noter que l'ACS a tenu compte de l'avis de ses clients et qu'elle leur est reconnaissante d'avoir suggéré l'ajout d'un signal lumineux pour améliorer leur expérience avec SRV Canada.

AMÉLIORATION DU SITE WEB DE SRV CANADA

Le site Web de SRV Canada contient tout ce que les clients doivent savoir sur les services de l'organisme, depuis la façon de s'inscrire et d'obtenir le SRV jusqu'à la participation aux événements virtuels de sensibilisation communautaire.

Chaque année, le site Web reflète de plus en plus directement la rétroaction des clients, qui communiquent à l'ACS leurs souhaits et leurs besoins en matière de services. La production de nouvelles informations et la mise à jour des ressources et services en place reposent sur les commentaires des clients. Les renseignements sont également organisés de la manière la plus intuitive pour eux.



« J'ai eu un accident de voiture et il y a eu un gros problème de communication entre moi et l'autre conducteur. J'ai donc décidé d'appeler le 9-1-1 pour obtenir le service de police. La connexion a été rapide et bien coordonnée.

Je me suis immédiatement senti apaisé. La conversation a permis de clarifier bien des points et le malaise a disparu. Je suis très satisfait de mon expérience avec SRV Canada et le 9-1-1! »

Daniel Gagnon

En 2020, des changements importants ont été apportés à tous les égards. Au début de l'année, le Centre de ressources de notre site Web a été mis à jour et réorganisé afin de permettre aux nouveaux clients et aux clients de longue date de SRV Canada d'accéder facilement aux informations. Le site compte six parties, dont une section sur la façon d'optimiser les fonctionnalités des applications et un calendrier des mises à jour des applications. Une section pratique consacrée aux conseils des interprètes vidéo fournit des informations très utiles sur la manière de tirer le meilleur parti d'un appel de SRV, qu'il s'agisse de laisser un message vocal efficace ou d'utiliser le SRV pour appeler une banque pendant la période des impôts. Le site comprend également une

section sur la manière d'activer les fonctions de messagerie vidéo afin que, lorsque les clients du SRV manquent un appel, leur interlocuteur puisse laisser un message vidéo, et que le client soit avisé lorsqu'il reçoit un message. Les clients qui ont besoin d'une aide supplémentaire peuvent utiliser la fonction de « chat en direct » ou soumettre un formulaire de demande de soutien.

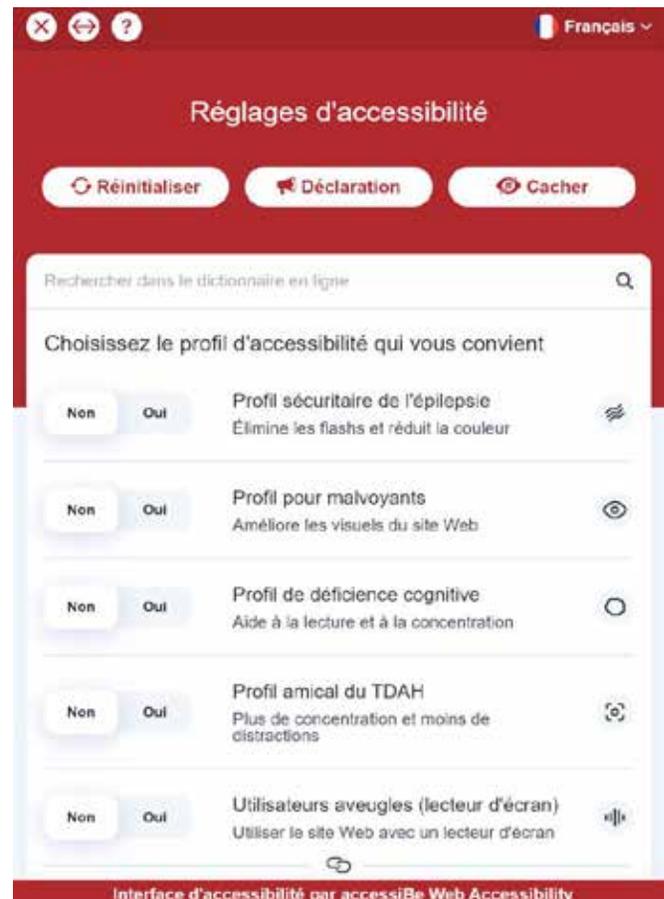
La section consacrée à la façon d'obtenir l'application est l'une des ressources les plus importantes du site Web. En 2020, elle a été mise à jour pour permettre aux clients de choisir facilement le service qui convient le mieux à l'appareil qu'ils utilisent. Des informations plus détaillées, également mises à jour en 2020, renseignent sur les fonctionnalités des applications, les manuels et, surtout, les mises à jour des applications. Les clients peuvent également obtenir des instructions détaillées pour télécharger ces applications sur leurs appareils.

Alors que les activités liées aux relations communautaires ont été orientées vers la sensibilisation virtuelle grâce à Connexion ACS, en 2020, un programme fondé sur un calendrier a été inclus sur le site Web. Il permet aux clients de s'inscrire à des activités qui se déroulent dans leur communauté ou à des événements généraux, comme celui qui présente les avantages du service à la clientèle, auxquels tous les gens au Canada peuvent participer, quel que soit leur emplacement. Le calendrier est un outil de soutien essentiel pour le gestionnaire des relations communautaires et pour l'équipe de spécialistes en sensibilisation, qui planifient et organisent des séances techniques, participent à des événements communautaires, et bien plus encore.

Notre section « Foire aux questions », qui est toujours une ressource utile pour les clients, a été réorganisée de manière à séparer les questions générales des questions techniques. Parmi les questions présentées, citons : « Que puis-je faire si les institutions bancaires, les services de santé et les organismes gouvernementaux refusent mon appel SRV Canada? » ou « Que dois-je faire si l'interprète vidéo ne me voit pas? »

L'accessibilité est toujours une priorité lorsqu'il s'agit d'améliorer ou de mettre à jour le site Web. L'année dernière, la fonction des outils d'accessibilité, disponible sur la page d'accueil du site, a été améliorée et mise en avant pour offrir une meilleure expérience aux clients.

En 2020, de nouvelles vidéos ont été ajoutées sur le site Web. Elles présentent des témoignages de clients sur les effets et les avantages de SRV Canada. À la section des témoignages, des clients ASL et LSQ décrivent comment SRV Canada leur a permis de transformer leur vie. Ces histoires sont une véritable source d'inspiration.



TIRER PARTI DES MÉDIAS SOCIAUX

Le trafic sur les comptes de médias sociaux de SRV Canada a augmenté de manière considérable en 2020. Habituellement, l'efficacité de ces plateformes repose sur un ensemble de raisons. La principale est le fait qu'elles fournissent aux clients des informations pratiques, fiables, claires et en temps opportun. Une autre est le résultat des efforts de promotion, que l'équipe des relations communautaires de l'ACS inclut dans ses activités d'engagement.

FACEBOOK

Langue	Croissance en 2020	Nombre total de membres au 31 décembre 2020
ASL	27 %	1 645
LSQ	25 %	1 062

Ce qui distingue les comptes de médias sociaux de l'ACS de ceux des autres organisations est que les pratiques exemplaires sont suivies pour faire en sorte que les clients sachent qu'ils sont membres d'une communauté très soudée et qu'ils aient un sentiment d'appartenance.

Comme prévu, Facebook a permis de transmettre des messages liés à la pandémie de COVID-19. Lors de mises à jour régulières, les clients ont été encouragés à se protéger et à se maintenir en bonne santé. Ils ont également été avisés des retards occasionnels - puisque l'ACS a dû composer avec des heures d'appel exceptionnelles. Les clients ont aussi reçu des informations sur la meilleure façon de joindre les services de télésanté provinciaux ou territoriaux pendant la pandémie.

Au fur et à mesure que la pandémie se prolongeait, Facebook est devenu une plateforme importante pour inviter les clients à des événements communautaires en ligne. Des messages réguliers, en format texte et vidéo, dirigeaient les clients vers la section du calendrier de Connexion ACS, où ils pouvaient s'inscrire à des événements. La page était régulièrement mise à jour tout au long de l'année.

Facebook a également servi à mener une campagne de « changement » globale et minutieusement organisée. Il s'agissait d'abord d'informer les clients de l'arrivée de nouvelles applications pour ordinateurs Mac et PC, puis, au moment de leur lancement, de fournir aux clients des informations détaillées sur la manière dont les nouvelles applications amélioreront leur expérience d'appel et sur les changements qu'ils doivent apporter pour les utiliser et en tirer le meilleur parti. Ces informations ont été présentées de façon claire au moyen de messages vidéo et de textes.

YOUTUBE

Les chaînes YouTube ASL et LSQ de l'ACS ont été pleinement utilisées en 2020 pour fournir aux clients des instructions claires sur la façon d'installer les nouvelles applications mobiles de SRV, des informations sur le nouveau système de signalisation d'Embrava, et pour

tenir les abonnés au courant grâce à des mises à jour sous forme de bulletins. Conformément à l'approche communautaire que l'organisme adopte dans ses comptes de médias sociaux, SRV Canada a également diffusé des messages pour souhaiter aux clients de joyeuses fêtes de fin d'année, une bonne fête du Canada et pour souligner plusieurs autres jours fériés.

Langue	Visionnements	Temps d'écoute (heures)
ASL	22 300	421,3
LSQ	22 400	383,2

RENFORCER NOTRE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

En mars, l'ACS a effectué d'importantes mises à jour à sa politique de confidentialité, conformément à son engagement permanent à protéger la vie privée et la confidentialité de ses clients.

Le premier de ces deux ajouts indique que l'ACS peut recueillir automatiquement des données techniques sur l'équipement informatique des clients, ainsi que sur leurs activités et leurs habitudes de navigation. Ces informations sont recueillies au moyen de témoins, de journaux de serveur et de technologies similaires. Elles sont utilisées uniquement à des fins d'analytique Web.

Le deuxième ajout concerne le transfert transfrontalier d'informations. L'ACS a conclu des contrats avec des services d'interprétation vidéo situés aux États-Unis. Les renseignements personnels, comme la date et l'heure d'un appel, ainsi que le nom et le numéro de SRV de l'appelant, sont recueillis par le poste de travail de l'interprète et utilisés et conservés aux États-Unis.

DÉFENDRE LE DROIT À L'ACCESSIBILITÉ

En plus de fournir le SRV canadien, l'ACS a pour mission de défendre les intérêts des personnes sourdes et malentendantes. Ces activités permettent de conscientiser les gens sur la façon dont les Canadiens sourds peuvent contribuer pleinement à tous les secteurs de la société, et de cerner les obstacles qui les empêchent de le faire. En tant que service de communication, SRV Canada a renforcé l'autonomie des personnes sourdes et leur a offert de nouvelles possibilités, mais il reste toujours du travail à faire, notamment pour veiller à ce que les décideurs et les groupes de défense des droits connaissent SRV Canada.

En 2020, Sue Decker, chef de la direction et directrice générale de l'ACS, a participé activement à plusieurs initiatives. À l'automne 2020, elle a participé à une initiative du Forum des politiques publiques (FPP) intitulée Accessibilité, dont l'objectif consiste à aborder les questions liées aux modèles et aux préjugés relatifs au recrutement et à l'embauche qui nuisent aux travailleurs handicapés.

L'année dernière, Sue Decker a également réalisé de nouveaux progrès auprès de plusieurs ministères fédéraux dont le travail consiste à améliorer les perspectives et défendre les droits des personnes handicapées.

Au début de 2020, l'ACS a également utilisé Facebook pour encourager ses clients à ajouter leur nom à la liste de recherche sur l'accessibilité du CRTC. Les clients de SRV Canada dont le nom figure sur la liste pourraient être choisis au hasard pour participer à une étude sur le SRV. Des groupes de discussion ont été organisés à Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Calgary et Vancouver.

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE À TROIS CHIFFRES

Au Canada, le seul numéro de téléphone national à trois chiffres qui fonctionne sur un téléphone fixe, un appareil mobile ou un système de voix sur IP (VoIP) est le 9-1-1. Les autres numéros à trois chiffres ne fonctionnent qu'à l'échelle régionale, et ils ne sont pas tous compatibles avec le système VoIP, la technologie par laquelle le SRV canadien est offert. Par exemple, si un client du SRV canadien appelle le 5-1-1 pour obtenir des renseignements sur le transport ou la circulation, ce numéro peut fonctionner dans certaines régions, mais pas dans d'autres. Le numéro peut également servir à d'autres fins ou pour un service différent. Pour accéder au service, les clients qui utilisent la technologie VoIP doivent composer le numéro complet à 10 chiffres.

Le fait qu'il n'existe pas de numéros nationaux centralisés à trois chiffres dans tout le Canada pour les services communs pose un problème à de nombreux clients du SRV canadien. En 2020, l'ACS a pris des mesures pour réduire l'écart de service pendant la pandémie. L'organisme a utilisé Facebook pour informer ses clients des numéros à 10 chiffres à composer dans les provinces et les territoires pour joindre le 8-1-1, soit le numéro des services de télésanté.

Le travail de l'ACS pour combler une lacune évidente est l'un des nombreux cas où ses efforts de défense des droits des personnes sourdes et son engagement envers un service à la clientèle de qualité supérieure se croisent. En 2020, l'ACS a fait valoir auprès de son fournisseur de services VoIP la nécessité d'offrir la traduction lors des appels aux numéros à trois chiffres, et espère participer à un programme pilote en 2021.

PERSPECTIVES POUR LES ANNÉES À VENIR

En temps normal, la tâche de planifier les activités futures comporte ses propres défis. Tracer la voie à suivre en plein milieu d'une pandémie - qui est par définition imprévisible - rend la tâche encore plus difficile. Il ne fait aucun doute que la pandémie et ce qui en découlera auront un effet durable sur la façon dont la technologie de SRV de l'ACS évolue, sur la façon dont le service est fourni et sur la façon dont l'important travail de relations et de sensibilisation communautaires est effectué. La situation continuera également à tester et à valider l'agilité et la créativité dont fait preuve l'ACS pour répondre aux attentes des clients en ce qui concerne l'excellence du service.

DÉVELOPPEMENT DES SERVICES

La façon dont les services se développent et l'endroit où ils se développent évoluent constamment. Pour découvrir les possibilités de développement, l'ACS s'appuie sur les commentaires des clients, obtenus durant les activités de sensibilisation communautaire, les sondages sur la satisfaction de la clientèle, la soumission de demandes au service à la clientèle, ainsi que les interactions régulières sur les médias sociaux et par courriel.

En 2020, l'ACS a appris que les clients de SRV Canada souhaitent avoir davantage de contrôle sur leurs outils. Par exemple, dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle, ils ont demandé l'option de s'annoncer eux-mêmes lors des appels de SRV. L'introduction du Blynclight d'Embrava a également démontré à l'ACS que les clients souhaitent que leurs outils de SRV soient encore plus robustes et autonomisants qu'ils ne le sont actuellement. Dans cette optique, il est reconnu que la croissance et la satisfaction des clients seront favorisées par une technologie et un service qui sont axés sur l'utilisateur.

La clientèle de SRV Canada pourrait également s'accroître si l'organisme continue à cibler les jeunes et les jeunes adultes de la communauté 2021, Deaf youth will be the focus of community relations activities and CAV Connect activities.



« Ma première expérience dans le domaine des télécommunications a été en tant qu'installateur D-Link. Depuis, je n'ai pas arrêté! J'adore travailler avec l'équipe de sensibilisation de l'ACS et SRV Canada. Mon emploi me permet d'apprendre continuellement et de rencontrer de nouveaux clients sourds et entendants, ainsi que des interprètes vidéo. »

Bryan Johnson,
Consultant en soutien technique pour le programme de sensibilisation à l'ACS

AMÉLIORATIONS DES SERVICES

Certaines des améliorations apportées aux services de l'ACS sont évidentes pour les clients, tandis que d'autres ont pour effet de perfectionner les fonctions des applications, ce qui rend l'utilisation du SRV canadien plus satisfaisante. D'autres encore exigent que les clients procèdent à des modifications de leurs appareils afin de pouvoir profiter pleinement des avantages du SRV.

Sur le plan technologique, l'ACS étudie la possibilité d'étendre les capacités de signalisation et de notification des appels de sa plateforme aux montres intelligentes, de sorte que des appareils comme Fitbit et Apple puissent servir pour aviser les clients de SRV Canada des appels et des messages vidéo entrants.

Le travail que l'ACS a commencé en 2020 pour développer et perfectionner les outils et les postes de travail afin de permettre aux interprètes vidéo et aux représentants du service clientèle de travailler à distance pendant la pandémie devrait se poursuivre en 2021. Il s'agit d'une solution gagnante dans trois sens. L'ACS gagne à avoir accès à un plus grand nombre d'interprètes et de représentants répartis dans tout le Canada. Les interprètes et les représentants bénéficient de meilleures possibilités d'emploi et d'une plus grande flexibilité. Mais avant tout, les clients bénéficient de la disponibilité et de la fiabilité des interprètes et des représentants, qui leur permettent de communiquer et de régler leurs soucis techniques respectivement.

SOUTENIR LES RELATIONS COMMUNAUTAIRES GRÂCE À LA SENSIBILISATION

L'équipe de sensibilisation communautaire de l'ACS n'aurait pas pu prédire la façon dont 2020 se déroulerait. En revanche, elle a su prendre des décisions essentielles en 2019 qui lui ont permis de joindre les communautés sans subir de grandes interruptions en raison de la pandémie. La stratégie « respectons la planète » de l'équipe, conçue pour réduire les déplacements coûteux et favoriser les réunions virtuelles, a été mise en œuvre grâce à Connexion ACS, qui a donné à l'équipe des relations communautaires et aux participants aux événements beaucoup plus de flexibilité pour participer aux nombreux webinaires, vidéoconférences et émissions Web inscrits dans son calendrier pratique tout au long de l'année.

Un certain nombre de stratégies prévues pour 2021 permettront de réaffirmer les réussites de l'année dernière. L'équipe des relations communautaires se concentrera sur des campagnes promotionnelles captivantes afin de motiver un plus grand nombre de personnes à participer aux séances de groupes ouverts. Elle collaborera également davantage avec d'autres organisations, notamment avec des groupes d'intervenants dont les membres ne sont pas des clients de SRV. De plus, elle se concentrera davantage sur la sensibilisation directe et individuelle.

L'équipe des relations communautaires cherchera à faciliter les contacts avec l'ACS, au moyen de Messenger et de Skype, et en ajoutant un lien « Contactez-nous » sur la page d'accueil du site Web.

Les activités de sensibilisation seront également axées sur les groupes qui n'ont pas encore été rejoints, notamment les refuges pour femmes et sans-abri, les agences de services aux immigrants, les organisations qui comptent des membres sourds et malentendants, et les communautés LGBT.

C'est dans le cadre des relations communautaires que l'ACS en apprend le plus sur la façon dont ses clients utilisent SRV Canada et découvre comment le service transforme des vies, crée de nouvelles possibilités et permet aux gens de tisser des liens et de communiquer.

ADMINISTRATEUR CANADIEN DU SRV (ACS), INC.

ÉTATS FINANCIERS

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2020

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de l'auditeur indépendant	26
États financiers	
État de la situation financière	28
État des résultats et de l'actif net	29
État des flux de trésorerie	30
Notes complémentaires aux états financiers	31-36

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 2020, 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 2020 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 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.

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.

Evaluate the overall presentation, structure and content of the financial statements, including the disclosures, and whether the financial statements represent the underlying transactions and events in a manner that achieves fair presentation.

BDO Canada LLP

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés Toronto (Ontario)

Le 5 mai 2021

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

31 décembre

	2020	2019
ACTIFS		
COURT TERME		
Encaisse	2 594 826 \$	3 919 832 \$
Placements à court terme (Note 2)	1 502 532	7 638 352
Charges payées d'avance	25 775	19 858
	4 123 133	11 578 042
IMMOBILISATIONS (NOTE 3)		
	34 328	41 208
ACTIFS INCORPORELS (NOTE 4)		
	1 187 152	853 956
	5 344 613 \$	12 473 206 \$
PASSIFS ET ACTIF NET		
COURT TERME		
Créditeurs et charges à payer (Note 5)	2 188 360 \$	1 632 924 \$
Tranche à court terme des apports reportés (Note 6)	-	6 009 753
	2 188 360	7 642 677
Apports reportés (Note 6)	1 934 773	3 935 365
Apports reportés liés aux immobilisations (Note 7)	1 221 480	895 164
	5 344 613 \$	12 473 206 \$

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ACTIF NET

31 décembre

	2020	2019
PRODUITS		
Apports (Note 11)	23 686 395 \$	18 002 473 \$
Amortissement des apports afférents aux immobilisations	154 767	253 803
	23 841 162	18 256 276
CHARGES		
Activités directes (Note 9)	21 438 101	15 728 744
Frais généraux et administratifs	2 245 211	2 270 856
Amortissement des actifs incorporels	128 605	227 281
Amortissement des immobilisations corporelles	26 162	26 522
Intérêts et frais bancaires	3 083	2 873
	23 841 162	18 256 276
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES POUR L'EXERCICE		
	- \$	- \$

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE	2020	2019
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 sur les charges de l'exercice et les flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation		
Amortissement des immobilisations corporelles	26 162	26 522
Amortissement des actifs incorporels	128 605	227 281
Amortissement des apports reportés liés aux immobilisations	(154 767)	(253 803)
Intérêts courus sur les placements à court terme	(2 532)	(31 882)
Intérêts courus sur les placements à court terme		
Charges payées d'avance	(5 917)	32 788
Créditeurs et charges à payer	555 436	134 538
Tranche à court terme des apports reportés	(6 009 753)	4 055 695
Apports reportés	(2 000 592)	132 228
	(7 463 358)	4 323 367
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de placements à court terme	(1 500 000)	(7 606 470)
Produits provenant de la vente des placements à court terme	7 638 352	5 091 559
Acquisition d'immobilisations	(19 282)	(10 176)
Acquisition d'actifs incorporels	(461 801)	(514 860)
	5 657 269	(3 039 947)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Apports reportés liés aux immobilisations reçus	481 083	525 036
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE AU COURS DE L'EXERCICE		
	(1 325 006)	1 808 456
ENCAISSE, AU DÉBUT DE L'EXERCICE		
	3 919 832	2 111 376
ENCAISSE, À LA FIN DE L'EXERCICE		
	2 594 826 \$	3 919 832 \$

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 décembre

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)l) 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.

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 les 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 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 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 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 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 s'élevaient à 20 686 \$ (2019 - 18 258 \$).

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 décembre

2. Placements à court terme

	2020	2019
Dépôts à terme	1 502 532 \$	7 638 352 \$

Les dépôts à terme sont encaissables, portent intérêt à des taux oscillant entre 0,70 % et 0,76 % (2019 - entre 2,04 % et 2,06 %) et sont assortis d'échéances allant d'avril 2021 à avril 2022 (2019 - d'avril 2020 à novembre 2020).

3. Immobilisations corporelles

	2020		2019	
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ
Matériel informatique	51 502 \$	32 514 \$	32 221 \$	23 961 \$
Mobilier et agencement	41 043	33 303	41 042	25 094
Améliorations locatives	21 859	19 509	21 859	10 109
Maquette	5 250	-	5 250	-
	119 654 \$	85 326 \$	100 372 \$	59 164 \$
Valeur comptable nette		34 328 \$		41 208 \$

4. Actifs incorporels

	2020		2019	
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ
Logiciels	2 136 798 \$	949 646 \$	1 674 997 \$	821 041 \$
Valeur comptable nette		1 187 152 \$		853 956 \$

Les logiciels comprennent les actifs en développement qui ne sont pas encore terminés au 31 décembre 2020. Le coût total capitalisé s'établit à 131 196 \$ (2019 - 678 303 \$), et un amortissement de néant \$ a été comptabilisé en 2020 (2019 - néant \$).

5. Crédoiteurs et charges à payer

Les crédoiteurs et charges à payer incluent un montant de 24 342 \$ (2019 - 43 180 \$) 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 1 934 773 \$ et un montant de néant \$ a été désigné à titre d'apports reportés à court terme. En 2019, ce montant à court terme correspondait au montant de surplus budgétaire estimé pour le budget 2019 soumis et déduit de la demande du budget du CRTC pour 2020.

	2020	2019
SOLDE À COURT ET À LONG TERME, AU DÉBUT DE L'EXERCICE	9 945 118 \$	5 757 195 \$
Financement reçu	15 676 050	22 190 396
Apports comptabilisés au cours de l'exercice	(23 686 395)	(18 002 473)
SOLDE À COURT ET À LONG TERME, À LA FIN DE L'EXERCICE	1 934 773	9 945 118
Tranche à court terme estimée des surplus soumis au CRTC	-	6 009 753
Tranche à long terme, à la fin de l'exercice	1 934 773 \$	3 935 365 \$

Le déficit réel pour l'exercice 2020 s'élevait à 1 876 199 \$ (2019 - surplus de 6 329 597 \$), soit 850 584 \$ de moins (2019 - 319 844 \$ de plus) que l'estimation du déficit de 1 025 614 \$ (2019 - surplus de 6 009 753 \$).

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.

	2020	2019
SOLDE, AU DÉBUT DE L'EXERCICE	895 164 \$	623 931 \$
Financement reçu	481 083	525 036
Amortissement des apports reportés liés aux immobilisations	(154 767)	(253 803)
Solde, à la fin de l'exercice	1 221 480 \$	895 164 \$

8. Engagements

Les paiements minimums en vertu du contrat de location-exploitation pour le siège social et les services contractuels d'ACS, à l'exception des ententes présentées dans le cadre des contrats liés aux activités directes de l'Organisme, s'établissent comme suit :

2021	318 665 \$
2022	253 468
2023	85 243
	657 376 \$

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 2015 et le milieu de l'année 2017. Les montants de versement prévus s'établissent entre 22,3 millions et 54,5 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 2020, l'Organisme a payé 27 120 \$ (2019 - 20 340 \$) 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 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 2020, conformément à la décision de télécom CRTC 2019-394, le niveau de financement approuvé s'établissait à 16 032 739 \$ (2019 - 22 527 815 \$), soit 1 336 061 \$ par mois (2019 - 1 887 318 \$), à compter de janvier 2020. Conformément à la décision de télécom CRTC 2020-394, le financement approuvé pour l'année civile 2021 s'élevait à 27 251 477 \$, soit 2 270 956 \$ par mois. Cette somme représente les charges prévues de 26 225 863 \$, majorées du déficit prévu de 2020 dans le budget annuel de 1 025 614 \$ soumis au CRTC. Le financement pour 2021 devrait être utilisé pour couvrir les charges prévues au budget pour 2021.

12. Incidence de la COVID-19

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a déclaré que l'épidémie de coronavirus (COVID-19) était devenue une pandémie. Le CRTC a décrété que le SRV était un service essentiel et qu'il ne pouvait donc pas être fermé pendant la pandémie. En raison de la pandémie de COVID-19, les volumes d'appels ont augmenté considérablement au cours de l'exercice. Le nombre d'appels et la durée moyenne des appels ont aussi augmenté. 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, environ 50 % 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 freiner sa 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.