



UN ÉLÉMENT DE LA VIE AU CANADA



RAPPORT ANNUEL 2022

TABLE DES MATIÈRES

Message de la chef de la direction et directrice générale.....	3
Message du président du conseil.....	4
À propos de l'ACS.....	5
Le conseil d'administration en 2022.....	6
Personnel de l'ACS.....	7
Bilan de l'année 2022 — faits saillants.....	8
Les chiffres racontent notre histoire.....	9
Aperçu de l'enquête de satisfaction de la clientèle 2022.....	13
Relations avec la communauté en 2022.....	14
Mise à jour des technologies, des applications et des services.....	16
Tirer le meilleur du web et des médias sociaux.....	19
Avis de consultation du CRTC.....	23
Renforcer les relations avec le gouvernement fédéral.....	24
Sensibilisation de l'industrie.....	26
Ce qui nous attend en 2023.....	27
Service client en 2022.....	28

Lien pour la version LSQ: https://youtube.com/playlist?list=PLJsMpjAqx1Z2hEs6VCdE6_u-5OP1IUeTD

MESSAGE DE LA CHEF DE LA DIRECTION ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

À la fin de 2022, j'ai annoncé que je prendrais ma retraite au printemps 2023. Alors que je passe au prochain chapitre de ma vie, je tiens à vous dire que le fait d'avoir créé et dirigé l'ACS et le SRV Canada VRS a été pour moi un honneur extraordinaire et l'aventure la plus stimulante de toute ma carrière.

Il y a tellement de « couches » à ce que beaucoup de gens considéreraient comme le « simple geste » d'effectuer un appel téléphonique... Je pense ici aux équipes TI qui ont développé une plateforme technique et des applications hyper évoluées, à nos merveilleux professionnels, ces passionnés qui sont si heureux d'agir comme passerelle de communication entre les communautés sourdes et entendantes, sans oublier les équipes de service à la clientèle qui répondent aux questions difficiles et surtout à vous, nos utilisateurs, les sourds canadiens. Je vous suis reconnaissante à tous et à toutes. Lorsque j'ai entrepris ce voyage, le 1er avril 2015, rien de tout cela n'existait.

Comme le veut la devise de l'ACS, « L'accès, ça ouvre les portes » et, comme vous, j'en suis la preuve vivante. Pour moi, déménager dans un nouveau pays pour lancer et diriger cette organisation a été une formidable occasion, mais aussi un défi personnel, et je n'ai pas toujours été certaine de réussir. Cependant, lorsque je repense aux huit dernières années, je suis fière des résultats que nous avons obtenus.

Sachez que ce fut un grand honneur de travailler à vos côtés dans de multiples langues et cultures au sein de notre merveilleuse mosaïque canadienne. Ensemble, nous avons relevé de nombreux défis. Vous avez partagé ma passion et m'avez inspirée dans le développement d'un service de relais vidéo typiquement canadien. Je suis extrêmement fière et reconnaissante de cela. Ensemble, nous avons mis SRV Canada VRS sur la mappemonde!



Sue Decker
Chef de la direction et directrice générale

CE FUT UN GRAND HONNEUR
DE TRAVAILLER À VOS CÔTÉS
DANS DE MULTIPLES LANGUES
ET CULTURES AU SEIN DE
NOTRE MERVEILLEUSE
MOSAÏQUE CANADIENNE.



David Joseph
Président du conseil d'administration

J'ATTENDS AVEC IMPATIENCE
TOUTES LES BONNES CHOSES
QUE SRV CANADA VRS VOUS
APPORTERA EN 2023 !

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Si je devais résumer l'année 2022 en quelques mots, je dirais que l'ACS a signé une performance solide malgré les temps incertains que nous traversons toujours.

À la lecture de ce rapport annuel, vous constaterez que malgré une troisième année de pandémie, nous avons réalisé des avancées significatives là où cela compte le plus, c'est-à-dire pour nos clients. Qu'il s'agisse de l'amélioration des applications et du service à la clientèle ou de l'extension de notre portée grâce à une initiative d'accessibilité du gouvernement fédéral et de grandes entreprises, nous avons continué de nous améliorer et de mûrir. Tout cela dans le respect de nos budgets.

Le changement le plus réjouissant que l'ACS entreprit en 2022 est sans doute le retour au présentiel. Les liens que notre équipe de sensibilisation établit avec nos clients ont une valeur inestimable. En 2016 déjà, à la fondation de l'ACS, ils étaient la pierre angulaire de nos activités, et encore aujourd'hui, ils sont au cœur de toutes nos actions. La loyauté et les relations durables viennent de ce que les gens peuvent se rencontrer face à face.

En 2022, le changement ne s'est pas limité à l'amélioration des services. La décision de Sue Decker de quitter ses fonctions de chef de la direction et directrice générale de l'ACS a été douce-amère. Cela est un énorme changement pour l'ACS.

Grâce à sa vision, à sa passion et à son ardeur au travail, Sue a dirigé SRV Canada VRS avec la conviction profonde que l'accès est synonyme d'opportunité. Au nom du conseil d'administration, je tiens à la remercier pour son leadership et son engagement sans faille, et je lui souhaite une retraite heureuse et bien remplie. Sue ne sera plus des nôtres, mais son influence se fera encore sentir pendant de longues années.

J'attends avec impatience toutes les bonnes choses que SRV Canada VRS vous apportera en 2023!

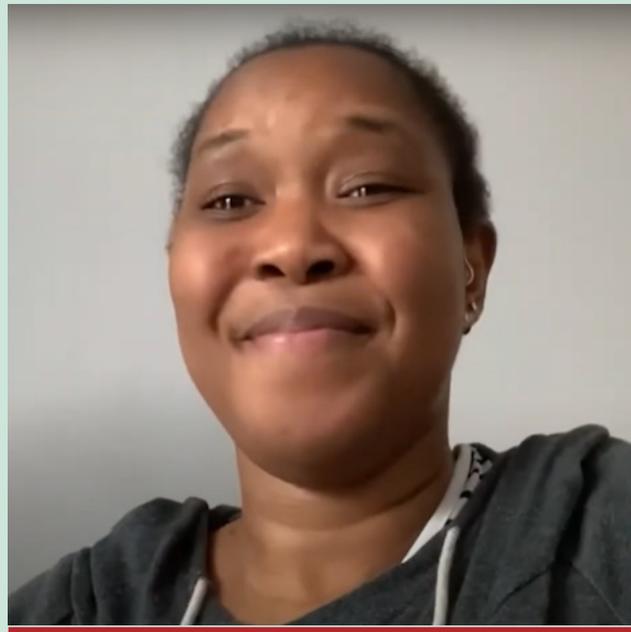
À PROPOS DE L'ACS

VISION

Renforcer l'autonomie des Canadiens sourds

L'ENTREPRISE ET SA MISSION

L'administrateur canadien du SRV (ACS) inc. est une société de services de télécommunications sans but lucratif que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a mandaté pour concevoir, mettre en œuvre et superviser la prestation d'un service de relais vidéo (SRV) au Canada. SRV Canada VRS permet aux personnes sourdes, malentendantes ou atteintes de troubles de la parole qui recourent à l'American Sign Language (ASL) ou à la langue des signes québécoise (LSQ) d'effectuer des appels téléphoniques grâce à une technologie de vidéoconférence Internet. Les appels sont acheminés à un professionnel de la langue des signes qui assure l'interprétation en temps réel des conversations téléphoniques, ce qui permet aux utilisateurs sourds de la langue des signes de communiquer avec les utilisateurs de la langue parlée.



« AUPARAVANT, MA FAMILLE ENTENDANTE M'AIDAIT À EFFECTUER DIFFÉRENTS APPELS. AUJOURD'HUI, JE RECOURS AU SRV. JE N'AI PLUS BESOIN DE DEMANDER L'AIDE DE MA FAMILLE POUR TÉLÉPHONER. »

Lovelise Toussaint

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2022

Le conseil d'administration de l'ACS formule des orientations et des conseils fiduciaires à l'intention de la direction. Le bagage des membres du conseil est varié. Chacun et chacune met à notre service sa riche expérience dans une variété de domaines, dont les télécommunications, le droit, la médecine, la finance et l'interprétation en langue des signes.

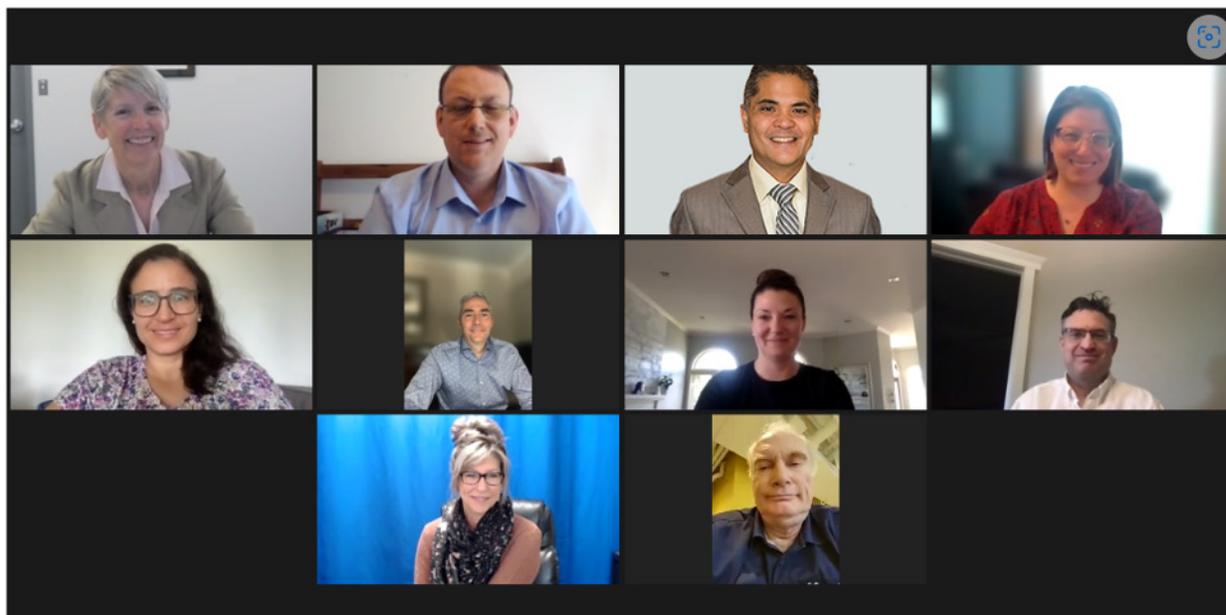
Notre conseil a changé de visage en 2022. Mark Kusiak a été nommé directeur LSQ/ASL pour un mandat de trois ans. Avant de se joindre à nous, ce résident de l'Alberta, pharmacien depuis 15 ans, avait siégé au conseil de divers organismes et entreprises, dont Deaf and Hear Alberta.

Carla Dupras a été élue pour un mandat de trois ans par les intervenants en interprétation ASL. Dans son Alberta natale, Carla est interprète ASL depuis plus de 27 ans et est membre certifiée de Canadian Association of Sign Language Interpreters (CASLI). Elle remplace le Dr Marty

Taylor, qui siégeait à notre conseil depuis le début 2015 en tant qu'interprète ASL permanent invité.

Enfin, les membres du conseil ont confié à Ruth Altman un mandat de trois ans en tant que directrice des fournisseurs de services de télécommunications (FST). Originnaire de l'Ontario, Ruth travaille chez Rogers Communications depuis 2006. Au sein de cette société, elle a occupé divers postes aux responsabilités croissantes au service des Affaires réglementaires. Actuellement, elle est directrice de la politique réglementaire, volet consommateurs. Ruth remplace Jonathan Daniels (Bell), membre sortant du conseil.

Le conseil d'administration a remercié Jonathan Daniels et le Dr Marty Taylor pour les nombreuses années de vaillant labeur qu'ils nous ont données depuis les débuts de l'ACS.



Rangée du haut (de gauche à droite) : Sue Decker, chef de la direction et directrice générale; David Joseph, directeur et président du conseil; Eric Edora, directeur; Ruth Altman, directrice. Rangée du milieu (de gauche à droite) : Jessica Dunkley, directrice; Tony D'Onofrio, directeur indépendant; Anne Missud, invitée permanente; Mark Kusiak, directeur. Rangée du bas (de gauche à droite) : Carla Dupras, invitée permanente; Dr Gary Birch, directeur indépendant.

PERSONNEL DE L'ACS

Un vent de changement a soufflé sur la direction de l'ACS en 2022. Une énergie et des idées nouvelles sont ainsi apparues au siège de l'ACS.

À l'été 2022, Pamela Witcher, gestionnaire de longue date des relations communautaires de l'ACS, nous a quittés pour relever de nouveaux défis. Membre fondatrice de l'équipe de direction de l'ACS, Pamela avait conçu et dirigé le programme de rayonnement et de sensibilisation de l'ACS, réunissant une équipe qui a animé des centaines de séminaires et d'événements partout au pays dans le but de sensibiliser les Canadiens sourds à l'existence du SRV et de les inciter à adopter. La vision et l'engagement de Pamela envers les Canadiens sourds nous manqueront beaucoup.

En décembre, Wissam Constantin a remplacé Pamela Witcher à la gestion des relations communautaires. Wissam est un membre bien connu de la communauté sourde ainsi qu'un ardent défenseur de l'accessibilité au Canada.

Wissam apporte à l'équipe une vision porteuse soutenue par sa riche expérience, lui qui a présidé le conseil de l'Association des sourds du Canada, qui a été instructeur ASL et qui est entraîneur adjoint de l'équipe de basketball de l'Association des sports des sourds du Canada.

En avril, l'ACS a accueilli Suzanne Laforest au poste de directrice des opérations pour les fournisseurs d'interprètes vidéo (FIV). Assurant la planification stratégique et le déploiement de multiples programmes et projets liés aux FIV, Suzanne garantit aux Canadiens un SRV de grande qualité. Ses connaissances et son expérience approfondies en interprétation (langue des signes) et en gestion des centres d'appel du SRV sont pour nous un atout précieux.

En 2022, l'ACS a accueilli Jodi Birley, qui apporte à l'équipe une vaste expertise en traduction et en production vidéo.



Rangée du haut (de gauche à droite) :
Sue Decker, chef de la direction et directrice générale; Jonathan Masters, chef de la direction financière et chef de l'exploitation par intérim.

Deuxième rangée (de gauche à droite) : Paula Bath, directrice de la technologie et des opérations ; Suzanne Laforest, directrice des opérations pour les FIV; David Egan, gestionnaire, des opérations du service.

Troisième rangée (de gauche à droite) : Carmelle Cachero, directrice du personnel; Jodi Birley, traductrice et productrice vidéo; Wissam Constantin, gestionnaire des relations communautaires.

Rangée du bas (de gauche à droite) : Diane Underschultz, gestionnaire adjointe des relations communautaires; Patrick Lazure, spécialiste en sensibilisation communautaire ; Jo-Anne Bryan, spécialiste en sensibilisation communautaire.

BILAN DE L'ANNÉE 2022 — FAITS SAILLANTS

En tant que service national de télécommunications pour qui le service et la satisfaction de la clientèle font foi de tout, le retour à une présence en personne au sein de la communauté au second semestre de l'année 2022 fut pour nous une réussite. L'année 2022 a été un jalon important après près de trois ans de fermeture et de restrictions liées à la COVID-19. L'ACS est comme la plupart des entreprises et organismes qui servent des clients tous les jours : la pandémie a changé sa façon de fournir ses services. À la fin de l'année, l'équipe des relations communautaires avait évolué avec succès vers un modèle hybride, combinant les contacts en personne et les rencontres et réunions virtuelles prises en charge par le programme Événements connexion ACS.

Même si les restrictions liées à la COVID ont marqué une grande partie de l'année, l'ACS a continué d'étendre son influence à l'échelle du pays. Ainsi, près de 700 000 appels ont été pris en charge en 2022, et les nouveaux inscrits de SRV Canada VRS ont continué d'affluer à raison de 1 % ou 2 % par mois. Fait à noter, un nombre croissant de clients du service possèdent plus d'un compte — l'un pour leur usage personnel, l'autre pour le travail.

Enfin, l'ajout de nouvelles fonctionnalités à l'application permet de l'utiliser de manière différente et plus créative.

Pour la quatrième année consécutive, l'enquête annuelle de l'ACS a révélé que l'organisme a obtenu des résultats exceptionnels en matière de satisfaction de la clientèle. Pour bonifier encore une expérience client déjà exceptionnelle, l'ACS a mis à jour le logiciel de la plateforme de SRV Canada VRS, de sorte que les temps d'attente moyens sont demeurés extrêmement faibles. Enfin, plusieurs numéros à trois chiffres ont été introduits, dont le 9-8-8, un nouveau numéro de téléphone national pour la prévention du suicide.

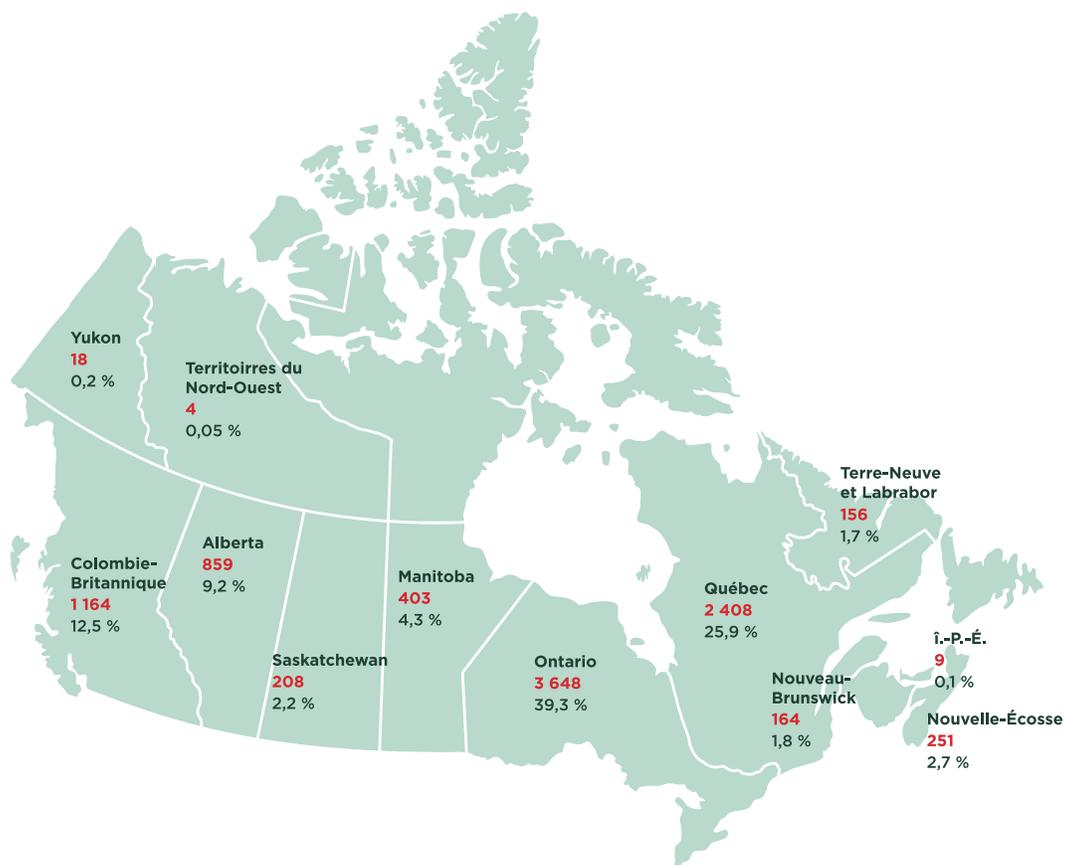
Comme chaque année, de nombreuses priorités opérationnelles se sont disputé les ressources de l'ACS en 2022. Une grande priorité fut l'avis de consultation émis par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour examiner l'ensemble des travaux réalisés par l'ACS au cours de ses cinq premières années d'existence. Bien que cet avis de consultation ait requis un investissement important en termes de ressources, il s'agissait d'une excellente occasion de mettre en valeur la grande qualité du travail de l'ACS et son engagement en faveur de l'amélioration continue.



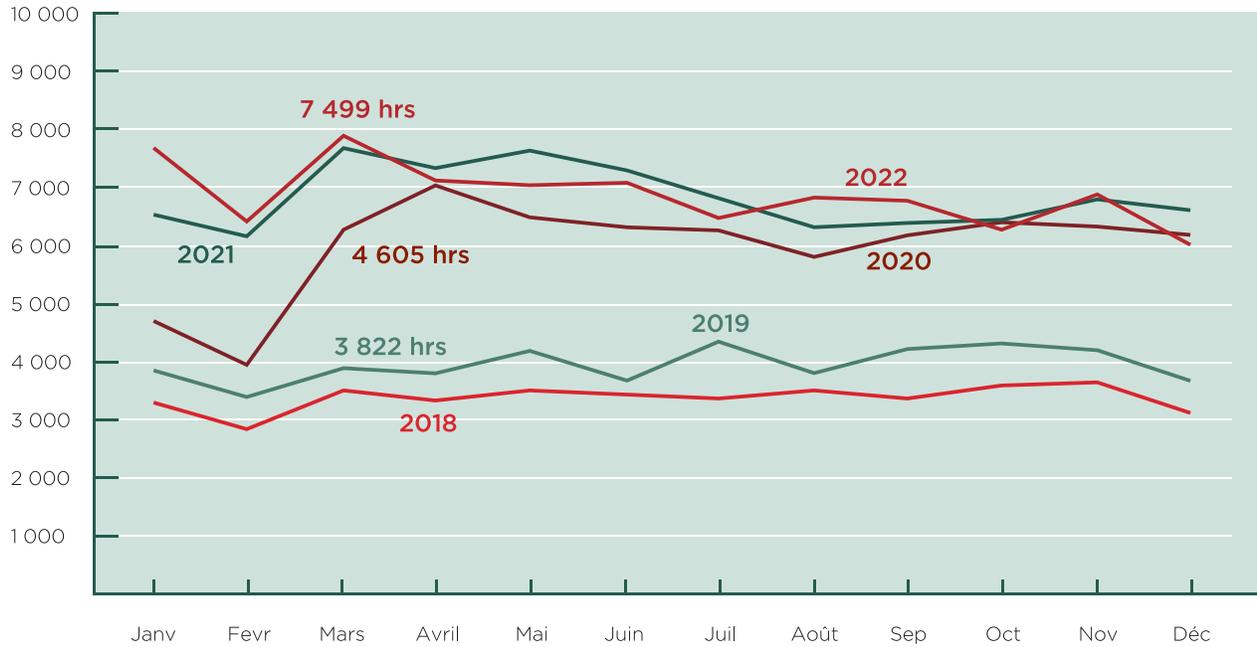
NOTRE HISTOIRE EN CHIFFRES

LA CLIENTÈLE DE SRV CANADA [Figure 1]

NOMBRE TOTAL D'INSCRIPTIONS PAR PROVINCE/TERRITOIRE (2022) : 9 294

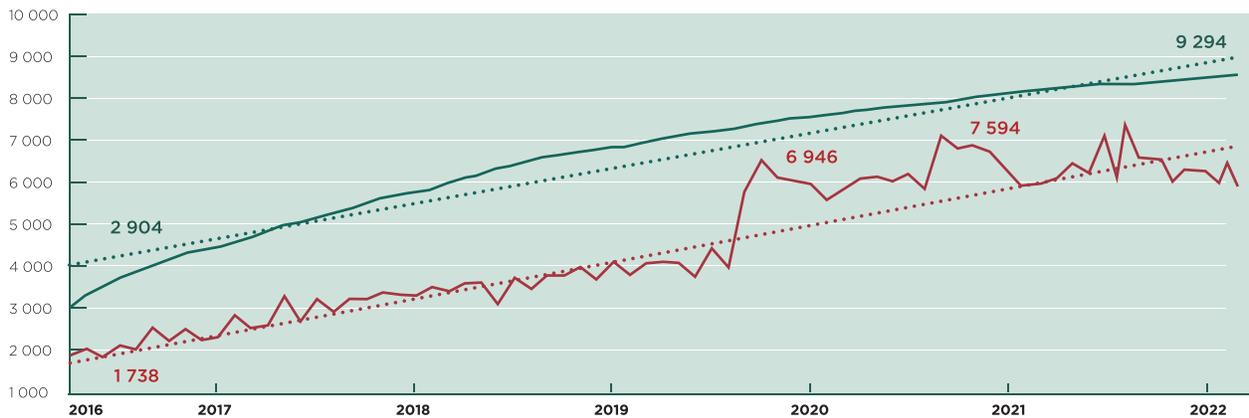


HEURES D'APPELS (UTILISATION) D'UNE ANNÉE À L'AUTRE : 2018 - 2022 [Figure 2]



CROISSANCE MENSUELLE DE SRV DEPUIS SON LANCEMENT JUSQU'AU 31 DÉCEMBRE 2022 [Figure 3]

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



APPELS 2017 - 2022 [Figure 4]

TYPE D'APPELS	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Appels traités*	318 480	472 959	521 569	610 731	697 736	686 553
De sourd à entendant	80 %	76 %	78 %	85 %	84 %	83 %
D'entendant à sourd	19 %	23 %	21 %	15 %	16 %	16 %
Point à point	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %
Appels 9-1-1	283	799	823	1 340	1 692	1 485
Durée moyenne des appels (en minutes)	5,5	5,1	5,6	7,0	7,0	7,1

*Appels avec réponse

TEMPS D'ACTIVITÉ DU SYSTÈME - 2022 [Figure 5]

T1

MOIS	TEMPS DE SERVICE DU SYSTÈME
Janvier	99,85 %
Février	100,00 %
Mars	99,95 %
TOTAL, T1	99,93 %

T2

MOIS	TEMPS DE SERVICE DU SYSTÈME
Avril	99,98 %
Mai	99,75 %
Juin	100,00 %
TOTAL, T2	99,91 %

T3

MOIS	TEMPS DE SERVICE DU SYSTÈME
Juillet	99,98 %
Août	99,98 %
Septembre	99,98 %
TOTAL, T3	99,98 %

T4

MOIS	TEMPS DE SERVICE DU SYSTÈME
Octobre	99,72 %
Novembre	99,69 %
Decembre	100,00 %
TOTAL, T4	99,80 %

TEMPS D'ATTENTE MOYEN - 2022 [Figure 6]

MOIS/JOURS	APPELS ASL	APPELS LSQ	SYSTÈME
T1	30	29	30
T2	28	38	31
T3	28	32	29
T4	29	31	29

RÉPONSE DANS LES 120 SECONDES - 2022 [Figure 7]

MOIS/JOURS	APPELS ASL	APPELS LSQ	SYSTÈME
T1	92 %	91 %	92 %
T2	94 %	91 %	93 %
T3	94 %	94 %	94 %
T4	94 %	95 %	94 %

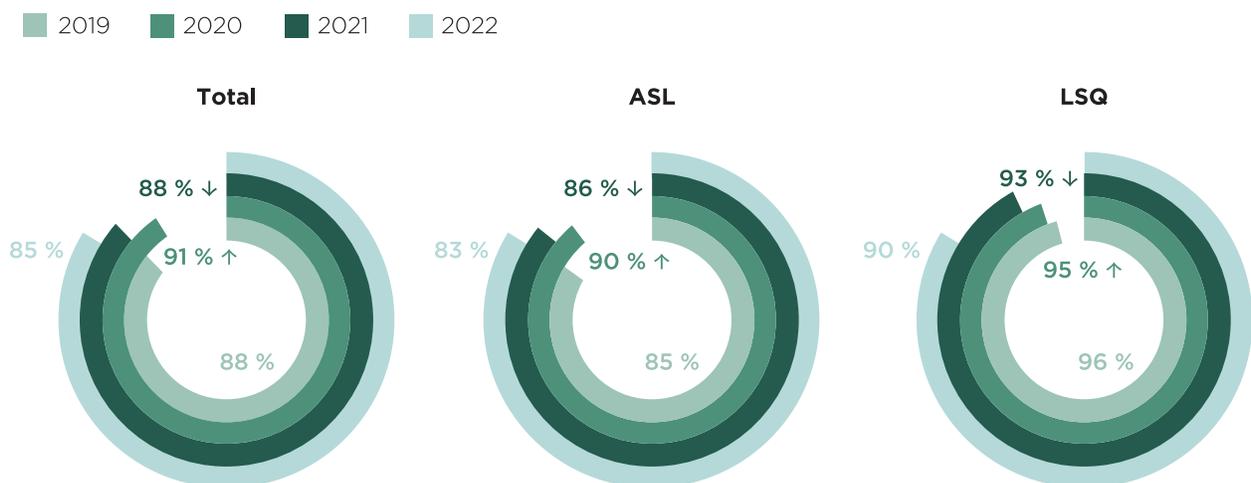
APERÇU DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE 2022

Pour comprendre ses clients, il faut d'abord leur demander ce qu'ils pensent du service reçu. Voilà pourquoi, chaque année, l'ACS mène une enquête de satisfaction auprès de ses clients pour savoir comment ils utilisent SRV Canada VRS et pour leur demander de la rétroaction sur divers sujets : nouvelles applications (service), expérience auprès des interprètes vidéo, nouveaux services et politiques qui influent sur le service de relais vidéo offert au Canada.

En 2022, l'ACS a appris avec joie que les clients de SRV Canada VRS lui ont attribué, pour une quatrième année consécutive, des notes exceptionnelles malgré les défis de la pandémie.

Toujours sur le qui-vive, l'ACS suit attentivement les résultats de ses enquêtes de satisfaction afin de s'améliorer en permanence.

UNE SATISFACTION ÉLEVÉE ET CONSTANTE [Figure 8]



RELATIONS AVEC LA COMMUNAUTÉ EN 2022

Pour l'équipe des relations communautaires, le point fort de l'année 2022 a été son retour au présentiel après près de trois ans de pandémie. À la fin de l'année, l'équipe avait recommencé à organiser des activités et des événements «en direct», et à y participer.

La pandémie a changé beaucoup de choses dans la façon dont l'ACS «se connecte» avec ses clients. Le programme Événements connexion ACS, lancé en 2020 sous la forme d'un programme de sensibilisation vidéo, sera maintenu alors que l'équipe de relations communautaires passera à un modèle hybride

combinant des activités en personne et des événements virtuels pour les utilisateurs des régions éloignées ou ceux qui préfèrent assister à des événements virtuels pour des raisons pratiques.

L'année 2022 a par ailleurs été marquée par le départ de Pamela Witcher, notre toute première gestionnaire des relations communautaires, elle qui a créé le programme Événements connexion, mais qui nous a quittés pour aller relever d'autres défis. L'ACS a eu le plaisir d'accueillir Wissam Constantin en remplacement de Pamela.

RÉSULTATS DE L'ACS EN 2022

70 webinaires ayant attiré plus de 400 participants	Messages régulièrement publiés dans Facebook pour faire connaître la sortie d'applications, les nouveaux membres du personnel et du conseil d'administration, les nouvelles réglementaires, les horaires des jours fériés, et ainsi de suite.
24 événements ayant attiré plus de 1400 participants	Deux bulletins d'information multimédias célèbrent les six années d'existence de SRV Canada VRS et annoncent l'horaire des vacances de décembre.
Près de 100 vidéos	Suivi dans LinkedIn et publication de billets et articles.

L'ÉQUIPE DES RELATIONS COMMUNAUTAIRES

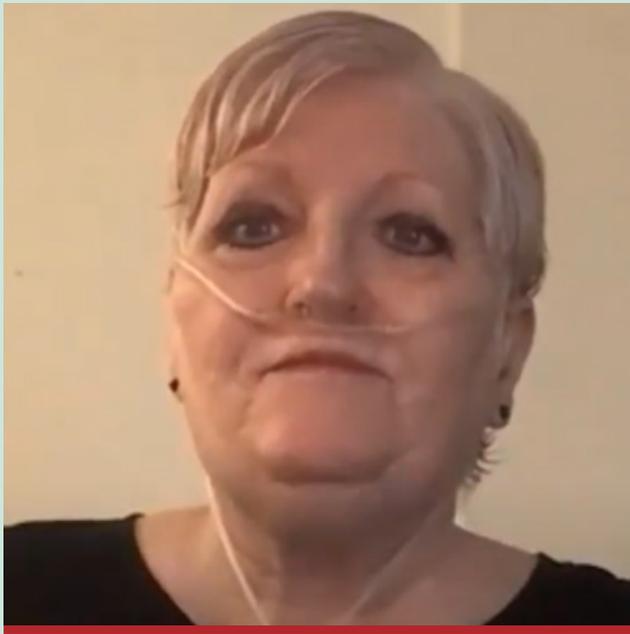


Pamela Witcher



Wissam Constantin





« J'AI DÉCIDÉ D'UTILISER SRV CANADA VRS POUR ME CONNECTER À UN INTERPRÈTE VIDÉO. CETTE PERSONNE M'A MISE EN RELATION AVEC UN RÉPARTITEUR DU 9-1-1. C'ÉTAIT INCROYABLE : ILS ONT ACCOMPLI UN TRAVAIL FORMIDABLE POUR M'AIDER. »

Maryanne Anderson

MISE À JOUR DES TECHNOLOGIES, DES APPLICATIONS ET DES SERVICES

En 2022, l'ACS a synchronisé ses mises à jour — TI, applications et services — pour les clients de SRV Canada VRS en réalisant des travaux importants qui amélioreront les postes de travail des IV et la qualité du travail des FIV. En bout de piste, tout cela profitera aussi aux clients.

AMÉLIORER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

L'enquête annuelle de satisfaction de la clientèle de l'ACS montre que les utilisateurs de SRV Canada VRS sont toujours satisfaits de leur expérience globale. Le service à la clientèle est un facteur clé de la satisfaction. Lorsque les clients communiquent avec les représentants du service clientèle, ils veulent que leur problème soit résolu rapidement.

En 2022, l'ACS a mis en place un nouveau processus de niveaux 1 et 2 pour le suivi et la communication de l'état des tickets soumis au service clientèle. En outre, un nouveau programme de pratiques exemplaires a été adopté pour améliorer la qualité du service à la clientèle. Grâce aux ressources existantes du service à la clientèle — clavardage en direct et Centre de ressources du site Web de SRV Canada VRS, notamment —, les clients comptent sur un soutien rapide et efficace au moment où ils en ont le plus besoin.

INVESTIR DANS DES APPLICATIONS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

En 2022, l'ACS a donné le coup d'envoi à un nouveau programme visant à concevoir et à développer des applications clients de nouvelle génération — un investissement qui produira des résultats spectaculaires en 2023 et au-delà.

Parallèlement à ces travaux, l'ACS a continué d'améliorer ses applications existantes, notamment en supprimant la limite de trois appels pour la messagerie.

NOUVEAUX NUMÉROS À 3 CHIFFRES

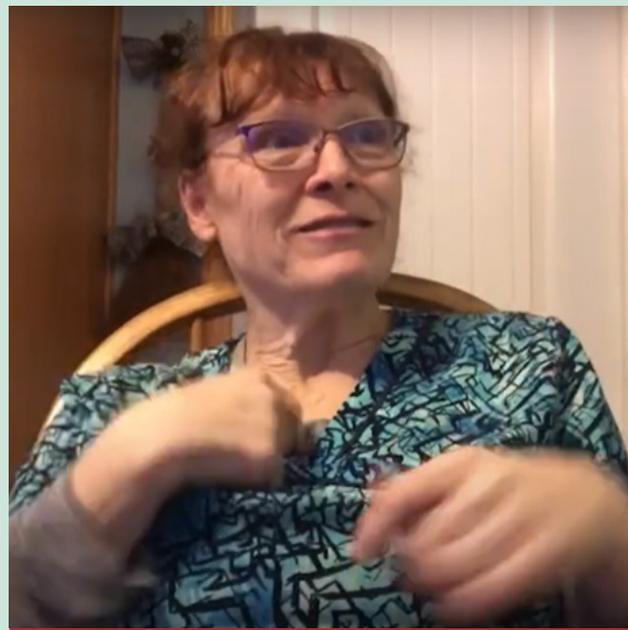
Jusqu'en 2021, le seul numéro à trois chiffres qui était disponible pour les clients de SRV Canada VRS était le 9-1-1. Cette année-là, l'ACS a collaboré avec ses fournisseurs de services de voix sur IP (VoIP) pour lancer deux nouveaux numéros à trois chiffres : le 8-1-1 pour les services de télésanté et le 5-1-1 pour les informations et mises à jour routières.

En 2022, l'ACS a réussi à intégrer trois numéros supplémentaires à trois chiffres :

- le 2-1-1 pour les services de proximité — ce numéro est destiné à nos clients de partout au Canada;
- le 3-1-1 pour les services municipaux non urgents;
- le 9-8-8, un numéro national pour la prévention du suicide.

Le lancement du 9-8-8 a été une grande victoire pour l'ACS et ses clients. Lorsque le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a demandé que ce numéro à trois chiffres soit utilisable à l'échelle nationale d'ici le 30 novembre 2023, l'ACS avait déjà une longueur d'avance. Conséquemment, le 9-8-8 a été lancé plus tôt pour les clients de SRV Canada VRS. D'ici novembre 2023, l'ACS offrira la formation pertinente aux interprètes vidéo.

Avant d'adopter le 9-8-8, l'ACS a participé activement aux audiences du CRTC sur le service. Pour une petite entité comme l'ACS, ce fut un important investissement en temps, mais l'effort en a valu la peine pour donner aux clients de SRV Canada VRS un accès facile aux services de santé mentale et de prévention du suicide offerts près de chez eux.



« LE SRV EST L'OUTIL DE COMMUNICATION NUMÉRO UN POUR COMPRENDRE LES CONVERSATIONS DANS MA LANGUE MATERNELLE. »

Linda Mahe

AMÉLIORER LE SERVICE AUX IV

Les fournisseurs de services d'interprétation vidéo (FIV) jouent un rôle crucial dans la fourniture de services de centre d'appels et de langue des signes aux clients de SRV Canada VRS.

En 2022, l'ACS a amélioré les services aux FIV en construisant et en déployant un nouveau système appelé Cockpit, qui surveille en temps réel l'activité des agents IV et les pannes, ainsi que le rapprochement (respect des calendriers). En outre, les indicateurs de rendement clé ont été affinés afin d'améliorer l'analyse et les rapports de performance.

Dans les enquêtes annuelles de satisfaction de la clientèle, les IV récoltent généralement un score de 90 % ou plus pour leur rendement. Ce résultat n'est pas le fruit du hasard — il découle d'investissements créatifs et du travail acharné de l'équipe de l'ACS.

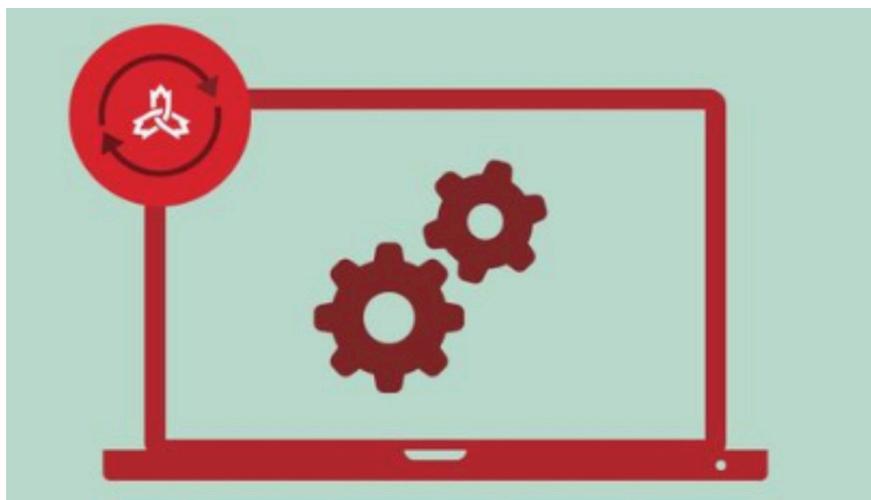
En 2022, l'ACS a lancé un nouveau programme de développement de logiciels pour répondre à un défi opérationnel que les IV ont dû relever en réponse à la pandémie de COVID-19. Comme environ 98 % des 325 IV travaillent à distance, il fallait trouver une solution créative pour qu'ils puissent facilement demander de l'aide au besoin : relève lors d'un appel long ou difficile, relève lors de pauses-repas, et ainsi de suite.

Travailler de manière isolée n'est pas facile lorsque le travail est intense. Le logiciel en cours de développement, axé sur le travail d'équipe à distance, fera apparaître sur le poste de travail d'un IV une seconde fenêtre vidéo qu'il sera le seul à voir.

Si un IV a besoin d'aide, il pourra relayer l'appel à un second IV sans aucune interruption. Ce nouveau logiciel permettra également aux responsables de vérifier facilement le travail des IV et d'en contrôler la qualité.

Notre logiciel de travail distant en équipe fait toujours l'objet d'essais de qualité rigoureux menés avec l'aide des IV, qui fournissent une rétroaction importante. Lorsque l'outil sera pleinement opérationnel, il nous permettra d'améliorer le service à la clientèle.

Le bouquet d'initiatives présenté ici est unique à SRV Canada VRS. Aucun autre service de relais vidéo dans le monde ne fait progresser la qualité des outils et des conditions de travail de ses IV de cette manière. N'oublions pas que dans le futur, nos IV continueront de travailler presque exclusivement dans un environnement distant plutôt qu'ensemble dans un centre d'appels.



TIRER LE MEILLEUR DU WEB ET DES MÉDIAS SOCIAUX

Les Canadiens sourds et malentendants comptent beaucoup sur les plateformes et les canaux de communication pour trouver et partager de l'information. L'ACS utilise ces outils pour informer ses clients sur les activités de SRV Canada VRS, pour leur fournir d'autres renseignements pertinents, pour les soutenir et pour favoriser le dialogue sur son site Web et dans ses comptes Facebook, YouTube et LinkedIn — des canaux de réseautage que les membres de la communauté sourde du Canada utilisent tous les jours.

SITE WEB

Le site Web de SRV Canada VRS présente un éventail choisi d'informations structurées pour permettre aux clients de tirer le meilleur parti de toutes les fonctions de nos services. En 2022, le centre de ressources du site Web a été réorganisé dans le cadre d'une mise à jour / bonification de l'information qu'il contient. Aujourd'hui, le centre permet plus facilement aux clients de se renseigner sur leur application et de la configurer, ainsi que de se renseigner sur les mises à jour, d'accéder aux manuels, de demander de l'assistance technique et d'obtenir des conseils pour tirer le meilleur parti des connexions avec les interprètes vidéo.



*Service de relais vidéo canadien
« L'accès, ça ouvre des portes »*

FACEBOOK

En 2022, SRV Canada VRS comptait plus de 3000 abonnés Facebook : plus de 1800 à sa page anglaise (ASL), et plus de 1200 à sa page française (LSQ). L'ensemble du contenu affiché est de plus en plus dynamique — des messages vidéo sur les mises à jour logicielles jusqu'aux infolettres, en passant par les offres d'emploi, les annonces de webinaires Événements connexion ACS et celles qui touchent les événements en personne.



NOMBRE TOTAL DE MEMBRES PAR LANGUE

LANGUE	2022	2021
ASL	1 780	1 753
LSQ	1 212	1 192



YOUTUBE

La chaîne YouTube de l'ACS propose 190 vidéos qui ont été créées depuis le lancement de SRV Canada VRS en 2016. Aujourd'hui, ses 625 abonnés ont accès à des vidéos riches en information qui sont classées par catégories : bulletins d'information et annonces; SRV et COVID-19; utilisation du SRV. Les vidéos sont présentées en LSQ (sous-titres français) et en ASL (sous-titres anglais). Elles sont accessibles non seulement aux sourds canadiens, mais aussi à toutes les personnes qui souhaitent communiquer avec eux ou en savoir plus sur SRV Canada VRS.



SRV Canada est là pour vous !

LINKEDIN

LinkedIn est le dernier média social que l'ACS a décidé d'investir, et la croissance y est rapide. Alors que nous ne comptons que 59 abonnés en 2021, nous en recensons 297 à la fin de 2022, une progression de 500 %. LinkedIn est ainsi devenu le meilleur véhicule pour publier les offres d'emploi de l'ACS, les avis de nomination des nouveaux membres de son conseil d'administration, ainsi qu'un canal simple pour communiquer avec des professionnels de sa communauté d'intérêt.



*Canada's Video Relay Service
Service de relais vidéo canadien*


CAV-ACS

Canadian Administrator of VRS (CAV), Inc.
CAV administers Video Relay Service for Deaf, hard of hearing or speech-impaired Canadians in ASL & LSQ.
Telecommunications · Ottawa, Ontario · 297 followers

See all 16 employees on LinkedIn

[+ Follow](#) [Visit website](#) [More](#)

AVIS DE CONSULTATION DU CRTC

En mars 2021, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié l'avis de consultation sur les télécommunications CRTC 2021-2022. Cet avis, qui faisait partie des exigences de la politique du CRTC en matière de SRV lors de la création de SRV Canada VRS, prévoyait un examen complet du service après ses trois premières années d'existence. Retardé en raison de la pandémie de COVID-19, l'examen initial de 2021 s'est poursuivi jusqu'à la fin de 2022. Il portait principalement sur la réponse aux interventions des parties prenantes.

La première phase s'est achevée le 31 juillet. Elle exigeait que l'ACS reconnaisse et analyse les interventions reçues et élabore des plans pour résoudre les problèmes soulevés dans le cadre du processus.

En plus du travail intensif nécessaire pour répondre aux interventions reçues, l'ACS a présenté en juillet son budget pour 2023, demandant alors un allègement financier qui lui fut refusé. Alors que l'année 2022 tirait à sa fin, dans un environnement de grande incertitude, l'ACS a su qu'il clôturerait son exercice en deçà de ses prévisions budgétaires. En décembre, le CRTC a approuvé le budget de l'ACS pour 2023.

Il faut savoir que pour l'ACS, la réponse à l'avis de consultation du CRTC fut un processus ardu et chronophage. Cela dit, cet exercice fut aussi le bienvenu, en ce sens qu'il représentait une occasion officielle de divulguer et de mettre en valeur le travail accompli par l'ACS au cours de ses premières années d'existence, et ainsi de faire passer SRV Canada VRS d'un concept à un service de télécommunication national pleinement mature.



«AVANT LA CRÉATION DE SRV CANADA VRS, JE ME SENTAIS COINCÉ. JE DÉPENDAIS TOUJOURS DES AUTRES POUR CHAQUE APPEL. MAINTENANT, JE ME SENS PLUS LIBRE, PLUS INDÉPENDANT. JE N'AI PLUS BESOIN DE L'AIDE DES AUTRES. C'EST VRAIMENT BÉNÉFIQUE! JE PEUX EFFECTUER PLUSIEURS TYPES D'APPELS : MÉDECIN, COMMANDE DE REPAS AU RESTAURANT, ASSURANCE, RENOUVELLEMENT D'HYPOTHÈQUE, ET AINSI DE SUITE.»

Daniel Gagnon

RENFORCER LES RELATIONS AVEC LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

L'ACS entretient des relations de travail positives et productives avec le CRTC et, de plus en plus, avec divers ministères du Gouvernement fédéral. Cela lui permet de faire connaître SRV Canada VRS et sa valeur en tant qu'outil permettant aux Canadiens sourds de communiquer avec leur gouvernement pour obtenir des services importants.



RENCONTRE AVEC LA DIRIGEANTE DE L'ACCESSIBILITÉ AU CANADA

En octobre, au siège de l'ACS, à Ottawa, la chef de la direction et directrice générale Sue Decker et des membres de son personnel ont eu le plaisir de rencontrer Stéphanie Cadieux, dirigeante principale de l'accessibilité au Canada, qui a été nommée en 2022. Ce nouveau rôle de direction a été défini en 2019 dans le cadre de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Aujourd'hui, Mme Cadieux conseille le ministre de l'Accessibilité et surveille les questions d'accessibilité émergentes et systémiques.

Sa rencontre avec Mme Cadieux fut l'occasion pour Sue Decker de demander le soutien de la dirigeante en vue de l'atteinte des objectifs de l'ACS qui requièrent la collaboration de divers ministères fédéraux :

- sensibiliser le public au fait que SRV Canada VRS est un service sûr, confidentiel, efficace et sans frais qui permet aux Canadiens sourds d'accéder aux services du Gouvernement fédéral;
- encourager les ministères à assurer un accès direct (numéro 800) à un groupe de service spécialisé pour les utilisateurs du SRV — Agence du revenu du Canada et Service Canada en particulier;
- cerner les occasions d'inclure le SRV dans certaines initiatives fédérales en matière d'accessibilité;
- autoriser les employés fédéraux qui sont sourds à utiliser SRV Canada VRS sur leur lieu de travail.

La réunion a également été l'occasion pour l'ACS de présenter sa campagne *Ne raccrochez pas!* qui demande aux fournisseurs de services, y compris les administrations, de ne pas raccrocher lorsqu'ils reçoivent un appel issu d'une ligne 800, du fait que l'appelant pourrait être un client de SRV Canada VRS.

EXPLORER DE NOUVELLES POSSIBILITÉS AVEC LES GOUVERNEMENTS

En 2022, l'ACS a entamé une nouvelle phase de sa relation avec le Gouvernement du Canada afin de faire connaître la façon dont SRV Canada VRS peut aider les ministères fédéraux — en particulier ceux qui fournissent des services directs aux Canadiens — à devenir plus accessibles aux Canadiens sourds en réduisant les longs temps d'attente et les déconnexions lors des appels téléphoniques.

L'une des solutions proposées est la mise en place d'un numéro 800 que les clients de SRV Canada VRS pourraient utiliser pour accéder aux services gouvernementaux. Une telle initiative réduirait considérablement les difficultés auxquelles les Canadiens font face actuellement.

L'idée d'un numéro 800 dédié viendrait compléter la prise de conscience et les exigences croissantes en matière d'accessibilité au sein du Gouvernement fédéral avec la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.



Lors de sa visite au siège de l'ACS, la dirigeante principale de l'accessibilité au Canada, Stéphanie Cadieux (à droite), assiste à une présentation de la campagne *Ne raccrochez pas!* effectuée par la chef de la direction et directrice générale de l'ACS, Sue Decker (à gauche). La directrice du Personnel de l'ACS, Carmelle Cachero, assure l'interprétation en langue des signes.

« J'AI ÉTÉ EXTRÊMEMENT IMPRESSIONNÉE PAR LES SERVICES SANS FRAIS OFFERTS PAR L'ACS ET SRV CANADA VRS, ET JE SOUTIENS PLEINEMENT LEUR TRAVAIL. RENDRE NOTRE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL PLUS ACCESSIBLE AU SRV EST ESSENTIEL À LA CRÉATION D'UNE SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION — À L'EXISTENCE D'UN CANADA SANS OBSTACLE. JE SUIS IMPATIENTE DE VOIR L'UTILISATION DE CE SERVICE S'ÉTENDRE AUX MINISTÈRES FÉDÉRAUX. »

Stephanie Cadieux
Dirigeante principale de l'accessibilité
au Canada

SENSIBILISATION DE L'INDUSTRIE

L'ACS établit de nouvelles relations avec l'industrie selon une approche similaire à celle qu'il explore avec le Gouvernement du Canada. Dans ce contexte, l'industrie joue un rôle proactif.

En 2022, l'ACS a lancé son initiative de sensibilisation en faisant équipe avec la Banque TD pour rendre les services bancaires plus accessibles aux Canadiens sourds. La Banque TD est ainsi devenue la première banque canadienne à offrir un numéro de SRV direct au pays.

Résultat : les clients de SRV Canada VRS peuvent entrer en contact avec une équipe spécialisée du centre d'appels de TD — une équipe formée pour diriger les appels vers les experts en la matière au sein de la banque.

La TD étant maintenant à bord, d'autres suivront. La mise en place d'un numéro 800 dédié au SRV est un moyen simple, mais très puissant d'améliorer l'accès des utilisateurs de SRV Canada VRS à de nouvelles occasions.



CE QUI NOUS ATTEND EN 2023

Bien que l'ACS se concentre sur ses activités quotidiennes, son équipe planifie constamment l'avenir pour continuer d'assurer le service de qualité que l'on attend d'un fournisseur national de services de télécommunications.

Le déroulement de l'année 2023 sera unique pour l'ACS, car l'entreprise sera dirigée par une nouvelle chef de la direction et directrice générale qui apportera une vision et une énergie nouvelles à ses fonctions.

L'avenir nous réserve toujours de nouveaux défis, de nouvelles occasions...

- Après trois années d'isolement, l'ACS poursuivra son retour au présentiel at à l'engagement communautaire en personne en affinant le modèle de travail hybride qui lui permet de servir ses communautés dans un cadre virtuel.
- Dans l'esprit de « L'accès, ça ouvre des portes », l'ACS poursuivra son travail avec le gouvernement du Canada et la grande entreprise afin que les clients de SRV Canada VRS accèdent facilement à ses services essentiels au quotidien — des services bancaires jusqu'aux services d'emploi.
- L'intégration des technologies et des applications de nouvelle génération est toujours une priorité. L'ACS continuera de synchroniser les outils de communication de ses clients avec les meilleurs logiciels de station de travail pour les fournisseurs de services d'interprétation vidéo.



« AUJOURD'HUI, J'AI ENFIN
L'IMPRESSION D'ÊTRE COMPRIS.
J'APPRÉCIE VRAIMENT LE
TRAVAIL DES INTERPRÈTES
DU SRV ET DU PERSONNEL DE
L'ACS. ET LEUR TECHNOLOGIE
EST FABULEUSE! »

Greg Eyben

SERVICE CLIENT EN 2022

UNE ANNÉE CHARGÉE

En 2022, l'équipe du service à la clientèle de l'ACS a suivi près de 11700 interactions avec les clients. Si le 9050 est le moyen de contact le plus utilisé, et de loin, les clients ont également recours au clavardage en direct — accessible depuis notre site Web ou les applications de l'ACS avant même l'identification — et bien sûr, au courriel. Par ailleurs, le service à la clientèle est maintenant ouvert de 9 h à 21 h (heure de l'Est) en semaine. Cette extension des heures d'ouverture survient après une réduction occasionnée par la COVID.

Les représentants du service clientèle offrent un soutien quadrilingue - LSQ, ASL, anglais et français. Le roulement dans les opérations des centres d'appels peut être un défi, mais l'ACS se concentre sur la formation et la mise à niveau de ses systèmes afin qu'ils soient à la fois plus faciles à utiliser et qu'ils fournissent à nos représentants et à nos clients de meilleures informations. À la fin de l'année 2022, l'ACS avait à son service une équipe complète de représentants qualifiés.

UN EXCELLENT SERVICE

En 2022, le service à la clientèle a répondu à 95 % des appels en moins de 120 secondes, et le temps d'attente moyen pour communiquer avec un représentant était de 27 secondes, une durée inférieure à notre objectif de 30 secondes. Depuis mai 2022, un courriel de notification est envoyé à chaque client lorsque son ticket est « fermé ». Les clients aiment connaître le statut de leur ticket et pouvoir nous rappeler si un problème se reproduit. En outre, nous continuons de recueillir l'opinion de tous les clients (politique d'enquête) qui contactent notre service clientèle. En 2022, environ 30 % des clients ont répondu à notre enquête d'opinion, et les réponses positives ont été 10 fois plus nombreuses que les négatives.

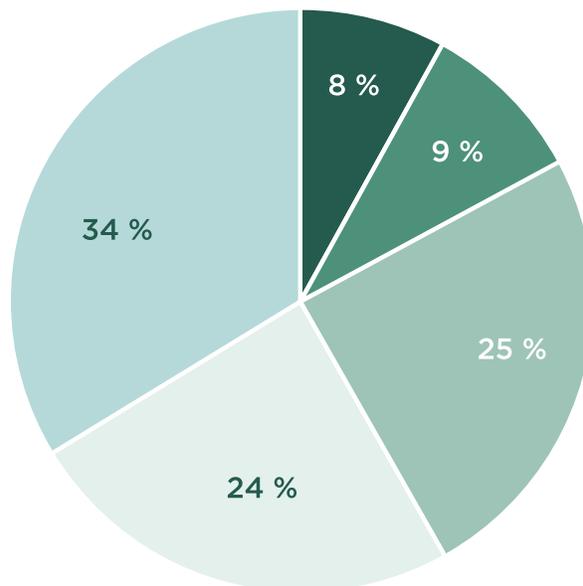
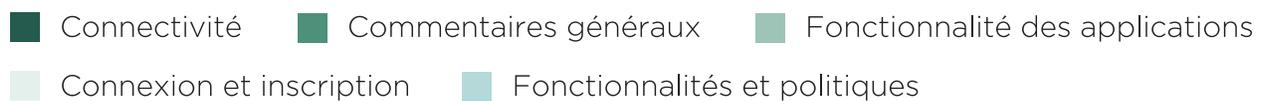
PROBLÉMATIQUES SEMBLABLES

Le camembert ci-dessous présente l'objet des demandes de renseignements en 2022.

Les trois principaux problèmes sont les suivants :

- nom d'utilisateur ou mot de passe perdu;
- vidéo;
- déconnexion.

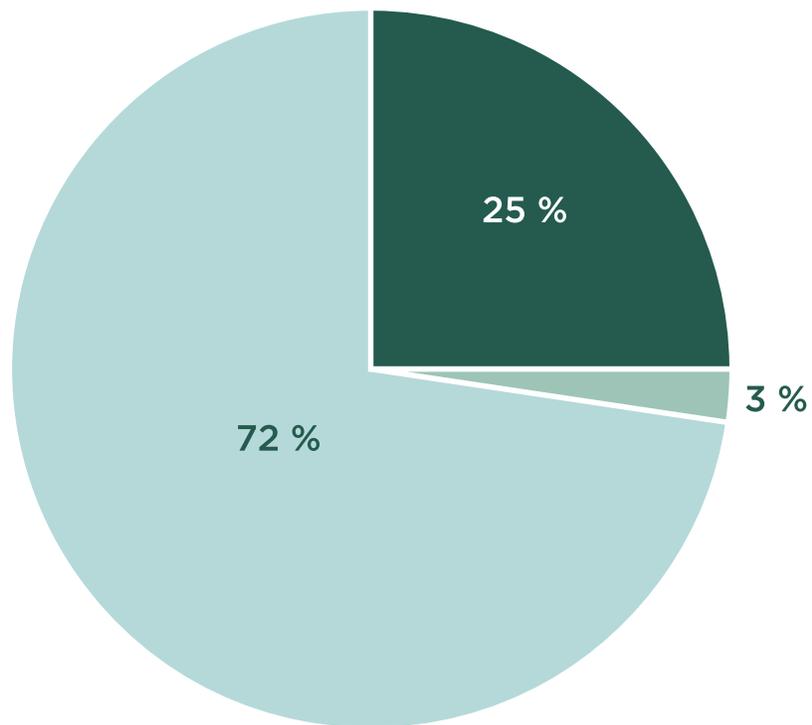
Nous constatons que 75 % des utilisateurs recourent au moins occasionnellement à un téléphone intelligent (beaucoup utilisent les services de SRV Canada VRS avec plus d'un appareil). Nous nous attendons à ce que la mise en œuvre de la biométrie pour l'ouverture de session avec l'application mobile de nouvelle génération à la fin de 2024 contribue à atténuer ce problème.



STATISTIQUES SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

INDICATEUR	2022
Appels	11 590
Billets	11 684
Niveau de service (pourcentage de réponses < 120 secondes)	95 %
ASA (temps d'attente)	27

■ positif ■ négatif ■ pas de réponse



ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2022

Rapport de l'auditeur indépendant.....	32
État de la situation financière.....	34
État des résultats et de l'actif net.....	36
État des flux de trésorerie.....	37
Notes complémentaires aux états financiers.....	39

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

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

OPINION

Nous avons effectué l'audit des états financiers de Canadian Administrator of VRS (CAV), Inc./ Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (l'« organisme »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2022, l'état des résultats et de l'actif net et l'état 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 2022, 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

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

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 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'entité;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au

caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'organisme à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'organisme à cesser son exploitation;

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

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

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

Toronto (Ontario)
Au 18 mai 2023

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

ACTIFS

AU 31 DÉCEMBRE		2022	2021
COURT TERME	ENCAISSE	3 807 754 \$	4 123 759 \$
	PLACEMENTS À COURT TERME (NOTE 2)	3 525 964 \$	504 675 \$
	CHARGES PAYÉES D'AVANCE	87 643 \$	26 701 \$
		7 421 361 \$	4 655 135 \$
IMMOBILISATIONS (NOTE 3)		47 209 \$	33 828 \$
ACTIFS INCORPORELS (NOTE 4)		1 174 031 \$	1 162 697 \$
		8 642 601 \$	5 851 660 \$

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

PASSIFS ET ACTIF NET

AU 31 DÉCEMBRE		2022	2021
COURT TERME	CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER (NOTE 5)	2 662 377 \$	2 320 660 \$
	TRANCHE À COURT TERME DES APPORTS REPORTÉS (NOTE 6)	3 752 587 \$	-
		6 414 964 \$	2 320 660 \$
APPORTS REPORTÉS (NOTE 6)		1 006 396 \$	2 334 475 \$
APPORTS REPORTÉS LIÉS AUX IMMOBILISATIONS (NOTE 6)		1 221 241 \$	1 196 525 \$
		8 642 601 \$	5 851 660 \$

Au nom du conseil :

Administrateur

Administrateur

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ACTIF NET

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE		2022	2021
PRODUITS	APPORTS (NOTE 10)	27 216 155 \$	26 513 314 \$
	AMORTISSEMENT DES APPORTS AFFÉRENTS AUX IMMOBILISATIONS (NOTE 7)	438 656 \$	373 660 \$
		27 654 811 \$	26 886 974 \$
CHARGES	ACTIVITÉS DIRECTES	24 429 228 \$	24 137 260 \$
	FRAIS GÉNÉRAUX ET ADMINISTRATIFS	2 784 134 \$	2 372 933 \$
	AMORTISSEMENT DES ACTIFS INCORPORELS	423 588 \$	353 344 \$
	AMORTISSEMENT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES	15 068 \$	20 316 \$
	INTÉRÊTS ET FRAIS BANCAIRES	2 793 \$	3 121 \$
		27 654 811 \$	26 886 974 \$
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES POUR L'EXERCICE		-	-

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE		2022	2021
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DES (UTILISÉS PAR LES)			
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES POUR L'EXERCICE	-	-
	AJUSTEMENTS POUR RAPPROCHER L'EXCÉDENT DES PRODUITS AVEC LES CHARGES DE L'EXERCICE ET LES FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION	-	-
	AMORTISSEMENT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES	15 068 \$	20 316 \$
	AMORTISSEMENT DES ACTIFS INCORPORELS	423 588 \$	353 344 \$
	AMORTISSEMENT DES APPORTS REPORTÉS LIÉS AUX IMMOBILISATIONS	(438 656 \$)	(373 660 \$)
	INTÉRÊTS COURUS SUR LES PLACEMENTS À COURT TERME	(25 964 \$)	(4 675 \$)
	VARIATION DES ÉLÉMENTS HORS CAISSE DU FONDS DE ROULEMENT	-	-
	CHARGES PAYÉES D'AVANCE	(60 942 \$)	(926 \$)
	CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER	341 717 \$	132 300 \$
	TRANCHE À COURT TERME DES APPORTS REPORTÉS	3 752 587 \$	-
	APPORTS REPORTÉS	(1 328 079 \$)	399 702 \$
		2 679 319 \$	526 401 \$

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE		2022	2021
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DES (UTILISÉS PAR LES)			
ACTIVITÉS DE PLACEMENT	ACQUISITION DE PLACEMENTS À COURT TERME	(3 500 000 \$)	(500 000 \$)
	PRODUITS PROVENANT DE LA VENTE DES PLACEMENTS À COURT TERME	504 675 \$	1 502 532 \$
	ACQUISITION D'IMMOBILISATIONS	(28 449 \$)	(19 816 \$)
	ACQUISITION D'ACTIFS INCORPORELS	(434 922 \$)	(328 889 \$)
		(3 458 696 \$)	653 827 \$
ACTIVITÉ DE FINANCEMENT	APPORTS REPORTÉS LIÉS AUX IMMOBILISATIONS REÇUS	463 372 \$	348 705 \$
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE AU COURS DE L'EXERCICE		(316 005 \$)	1 528 933 \$
ENCAISSE	AU DÉBUT DE L'EXERCICE	4 123 759 \$	2 594 826 \$
	À LA FIN DE L'EXERCICE	3 807 754 \$	4 123 759 \$

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

AU 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)1) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Référentiel comptable

Ces états financiers ont été préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Immobilisations

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

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

Actifs incorporels

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

Comptabilisation des produits

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

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

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

Devises

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

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

Utilisation d'estimations

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

Instruments financiers

Les instruments financiers sont comptabilisés à la juste valeur lorsqu'ils sont acquis ou émis. Au cours des périodes ultérieures, les placements à court terme sont comptabilisés à la juste valeur et les gains et pertes non

réalisés sont inclus dans les apports. Tous les autres instruments financiers sont comptabilisés au coût ou au coût après amortissement moins la dépréciation, s'il y a lieu. Les actifs financiers font l'objet d'un test de dépréciation lorsque des changements de situation indiquent la possibilité d'une dépréciation. Les coûts de transaction liés à l'acquisition, à la vente ou à l'émission d'instruments financiers sont passés en charges lorsqu'ils sont réévalués à la juste valeur chaque date de clôture de l'état de la situation financière et sont portés au débit des instruments financiers s'ils sont évalués au coût après amortissement.

Avantages sociaux

L'organisme offre un programme de REER à ses employés. L'employeur verse une cotisation allant jusqu'à 6 % du salaire brut des employés. Les employés sont invités à cotiser à la mesure de leurs moyens. Les charges connexes pour l'exercice se sont élevées à 27 623 \$ (2021 - 22 103 \$).

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

2. PLACEMENTS À COURT TERME	2022	2021
DÉPÔTS À TERME	3 525 964 \$	504 675 \$

Les dépôts à terme sont encaissables, portent intérêt à des taux oscillant entre 3,80 % et 4,00 % (2021 - 0,76 %) et sont assortis d'échéances allant d'avril 2023 à octobre 2023 (2021 - avril 2022).

3. IMMOBILISATIONS CORPORELLES	2022		2021	
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ
MATÉRIEL INFORMATIQUE	91 148 \$	55 597 \$	62 698 \$	43 996 \$
MOBILIER ET AGENCEMENTS	47 863 \$	43 255 \$	47 863 \$	39 787 \$
AMÉLIORATIONS LOCATIVES	21 859 \$	21 859 \$	21 859 \$	21 859 \$
MAQUETTE	7 050 \$	-	7 050 \$	-
	167 920 \$	120 711 \$	139 470 \$	105 642 \$
VALEUR COMPTABLE		47 209 \$		33 828 \$

4. ACTIFS INCORPORELS	2022		2021	
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ
LOGICIELS	2 900 610 \$	1 726 579 \$	2 465 688 \$	1 302 991 \$
VALEUR COMPTABLE		1 174 031 \$		1 162 697 \$

Les logiciels comprennent les actifs en développement qui ne sont pas encore terminés au 31 décembre 2022. Le coût total capitalisé s'établit à 378 892 \$ (2021 - néant \$), et un amortissement de néant \$ a été comptabilisé en 2022 (2021 - néant \$).

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

5. Crédoiteurs et charges à payer

Les crédoiteurs et charges à payer incluent un montant de 4 857 \$ (2021 - 8 037 \$) 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 4 758 983 \$ (2021 - 2 334 475 \$), et un montant de 3 752 587 \$ a été désigné à titre d'apports reportés à court terme. Ce montant à court terme correspond au montant de surplus budgétaire estimé pour le budget 2022 soumis et déduit de la demande du budget du CRCT pour 2023.

6. APPORTS REPORTÉS	2022	2021
SOLDE À COURT ET À LONG TERME, AU DÉBUT DE L'EXERCICE	2 334 475 \$	1 934 773 \$
FINANCEMENT REÇU	29 640 663 \$	26 913 016 \$
APPORTS COMPTABILISÉS AU COURS DE L'EXERCICE	(27 216 155 \$)	(26 513 314 \$)
SOLDE À COURT ET À LONG TERME, À LA FIN DE L'EXERCICE	4 758 983 \$	2 334 475 \$
TRANCHE À COURT TERME ESTIMÉE DES SURPLUS SOUMIS AU CRCT	3 752 587 \$	-
TRANCHE À LONG TERME, À LA FIN DE L'EXERCICE	1 006 396 \$	2 334 475 \$

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

7. Apports reportés liés aux immobilisations

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

7. APPORTS REPORTÉS LIÉS AUX IMMOBILISATIONS	2022	2021
SOLDE, AU DÉBUT DE L'EXERCICE	1 196 525 \$	1 221 480 \$
FINANCEMENT REÇU	463 372 \$	348 705 \$
AMORTISSEMENT DES APPORTS REPORTÉS LIÉS AUX IMMOBILISATIONS	(438 656 \$)	(373 660 \$)
SOLDE, À LA FIN DE L'EXERCICE	1 221 241 \$	1 196 525 \$

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

8. Engagements

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

2023	310 032 \$
2024	116 560 \$
2025	105 376 \$
2026	22 051 \$
	554 019 \$

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. Sur la base des décisions du CRTC, les contrats ont été limités à une durée de quatre ans suivie d'une prolongation de quatre ans. La période initiale était comprise entre décembre 2015 et avril 2024, en fonction du fournisseur. Parallèlement à la décision budgétaire (CRTC 2022-340), le Conseil a autorisé une prorogation supplémentaire de quatre ans, ce qui porte la date maximale à avril 2028.

Au premier trimestre de 2023, l'organisme a prolongé les contrats de services de haute importance. Il prévoit faire de même pour le contrat

lié à la plateforme technologique au cours de l'année 2023. Les montants des versements prévus s'établissent entre 81,9 millions et 139,5 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, de l'utilisation des systèmes par les clients et du taux d'inflation de 3 % par année.

9. Risque lié aux instruments financiers

Risque de taux d'intérêt

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

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

10. 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. En ce qui concerne le financement, l'organisme est limité à un plafond annuel de 30 millions de dollars. Le douzième du financement annuel approuvé est versé chaque mois. En 2022, conformément à la décision de télécom CRTC 2022-202, le niveau de dépenses approuvé a été établi à 30 000 000 \$ (2021 - 27 251 477 \$), soit 2 500 000 \$ par mois (2021 - 2 270 956 \$), à compter de janvier 2022. Conformément à la décision de télécom CRTC 2022-340, le financement approuvé pour l'année civile 2023 s'élevait à 29 938 863 \$, soit 2 494 905 \$ par mois. Ce montant comprend des dépenses prévues totalisant 30 691 450 \$, déduction faite du solde des fonds reportés et excédentaires de 752 587 \$.

11. Avis de consultation

Dans le cadre de la politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, le CRTC a déterminé que l'organisme devait faire l'objet d'un examen du SRV au Canada après trois ans d'activité. En raison des retards liés à la COVID-19 et à d'autres facteurs,

l'examen actuel (CRTC 2021-102) a débuté le 11 mars 2021. Une décision définitive devrait être rendue plus tard en 2023 ou au début de 2024.

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

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