



**AMÉLIORER NOS SERVICES.  
RENFORCER NOS LIENS.**



**ACS-CAV**

**RAPPORT ANNUEL 2024**

# TABLE DES MATIÈRES

Message de la chef de la direction et directrice générale.....	3
Message du président du conseil d'administration.....	4
À propos de l'ACS .....	5
Le conseil d'administration de l'ACS en 2024.....	6
Le personnel de l'ACS .....	8
Bilan de l'année 2024 – faits marquants .....	10
Notre histoire en chiffres .....	12
Le service à la clientèle en 2024 .....	19
Aperçu des résultats de l'enquête de satisfaction de la clientèle 2024.....	21
Communications et relations avec la communauté en 2024 .....	23
Modernisation de la technologie, des applications et des services.....	26
Renforcement des relations avec le gouvernement et l'industrie.....	31
À l'horizon en 2025 .....	32
États financiers pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024.....	34

**Lien pour la version LSQ: [https://youtube.com/playlist?list=PLJsMpjAqx1Z2hEs6VCdE6\\_u-5OP1IUeTD](https://youtube.com/playlist?list=PLJsMpjAqx1Z2hEs6VCdE6_u-5OP1IUeTD)**

# MESSAGE DE LA CHEF DE LA DIRECTION ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2024 de l'ACS.

En début d'année, nous avons adopté un thème pour guider l'ambitieux programme qui allait guider nos 12 prochains mois d'activité. Ce thème – « Améliorer nos services. Renforcer nos liens » – reflète bien l'esprit de ce que nous souhaitons accomplir avec nos clients, notre environnement technologique et nos opérations courantes.

En 2024, en attendant que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) adopte la nouvelle politique réglementaire la concernant, l'ACS a pris une initiative audacieuse pour réaliser les objectifs de son nouveau programme. Ce que nous ont appris les nombreuses interventions et les données recueillies pendant la consultation nous a donné les moyens de planifier et de mettre en chantier avec confiance de nouvelles réflexions, de nouvelles stratégies et des améliorations majeures visant l'ensemble de nos services.

Par exemple, nous avons lancé un processus de consultation auprès des fournisseurs de services pour approfondir et actualiser notre compréhension de la technologie des services de relais vidéo et pour avoir un aperçu des fournisseurs et des produits sur le marché. Nous avons aussi déployé beaucoup d'efforts pour connaître les besoins particuliers des Canadiens sourds-aveugles et les façons d'adapter l'offre du **SRV Canada** pour répondre à leurs besoins et à leurs intérêts. Enfin, nous avons soumis à notre conseil de consultation des utilisateurs un certain nombre d'améliorations que les intervenants du CRTC souhaitaient intégrer au SRV.



Notre équipe, composée de professionnels talentueux, a travaillé sans relâche toute l'année pour faire progresser nos activités sur tous les fronts, que ce soit pour rehausser la qualité des services à la clientèle et d'interprétation, consolider nos liens avec les fournisseurs de services comme les banques et les services gouvernementaux ou encore améliorer l'aspect technologique et nos applications. Ces efforts ont porté leurs fruits, comme le montrent les résultats de notre enquête annuelle sur la satisfaction de la clientèle et les témoignages qui se retrouvent dans ce rapport.

Je suis extrêmement fière de la passion et du dévouement qui animent l'équipe de l'ACS et du travail colossal qu'elle a accompli dans la transformation du **SRV Canada** pour qu'il atteigne de nouveaux standards de qualité. Je suis aussi très reconnaissante au conseil d'administration de l'ACS pour son soutien indéfectible et pour la confiance que ses membres placent en nous. Mais surtout, je tiens à remercier les clients du **SRV Canada** pour leur loyauté que nous ne tenons jamais pour acquise.

**Suzanne Laforest**

Chef de la direction et directrice générale

# MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Ce fut un honneur de présider le conseil d'administration de l'ACS pendant cette année de transformation majeure riche en promesses.

En cours de route, le conseil a dû nommer de nouveaux administrateurs pour remplacer ceux dont le mandat était venu à échéance. Ces ajouts amènent de nouvelles idées et génère une énergie nouvelle pour notre organisation. Je suis convaincu que la détermination des nouveaux membres à réaliser notre importante mission demeurera aussi forte que celle de leurs prédécesseurs dont les contributions sont grandement appréciées.

J'ai été fortement impressionné par l'énergie déployée par le personnel de l'ACS pour concrétiser l'ambitieux programme de priorités de l'organisation, alors que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes n'avait toujours pas fait connaître le nouveau cadre réglementaire qu'il s'est engagé à mettre en place. L'idée d'explorer de nouvelles applications et technologies pour la plateforme en s'alignant sur les besoins de l'imposante clientèle du **SRV Canada**, et celle de prendre davantage d'initiatives pour élargir le calendrier des activités offertes aux utilisateurs et aux intervenants de la communauté ou participer à celles des communautés pendant toute l'année, est franchement digne de mention.

De mon point de vue privilégié à titre de président du conseil, j'ai pu constater que le personnel de l'ACS s'acquittait de manière fiable de deux volets importants de son mandat année après année. D'une part, il concrétise les priorités de l'organisation dans le respect du calendrier et du budget alloué. D'autre part, sa conception de travail va au-delà du simple respect de cibles chiffrées. Chaque initiative visant à améliorer le **SRV Canada** est menée dans le respect constant de l'engagement à préserver et à



valoriser la riche culture des communautés sourdes et malentendantes du pays.

En terminant, je tiens à remercier mes collègues du conseil d'administration pour leur appui et le sens de la collaboration qu'ils ont démontré tout au long de 2024. Je félicite également Suzanne Laforest et son équipe pour leur vision et la compétence avec laquelle elles ont travaillé pour porter le **SRV Canada** à de nouveaux sommets d'excellence. Enfin, je salue la confiance que notre clientèle nous témoigne depuis les débuts.

Je me réjouis à l'idée de relever, avec engagement et une volonté constante d'amélioration, les occasions et les défis que cette nouvelle année nous réserve.

**David Joseph**

Président du conseil d'administration

# À PROPOS DE L'ACS

## Vision de l'ACS

Favoriser l'autonomie  
des personnes sourdes  
au Canada

## Mission de l'ACS

Offrir le SRV aux  
Canadiennes et Canadiens  
qui utilisent la LSQ et  
l'ASL, établir des liens  
entre les gens et  
accroître les possibilités

## Thème de SRV Canada

Améliorer nos services.  
Renforcer nos liens.

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

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

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

# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ACS EN 2024

Le conseil d'administration de l'ACS joue un rôle fiduciaire auprès de la direction de l'organisation en la conseillant et en lui fournissant des orientations. À ce titre, il guide l'orientation principale de l'ACS en collaboration étroite avec la direction générale pour veiller à ce que l'organisation réalise sa vision : favoriser l'autonomie des personnes sourdes au Canada.

Les membres du conseil de l'ACS proviennent d'un éventail d'horizons et apportent une expérience et un savoir-faire dans de nombreux domaines, dont les télécommunications, le droit, la médecine, les finances et l'interprétation en langue des signes. Ensemble, les administrateurs veillent à maintenir des standards de qualité parmi les plus élevés, afin d'améliorer l'expérience des membres de la communauté sourde et malentendante de toutes les régions lorsqu'ils utilisent les services de communication offerts par l'organisation.

En 2024, le conseil d'administration a nommé David Joseph, déjà administrateur représentant les personnes sourdes et malentendantes qui utilisent la LSQ, président du conseil pour l'exercice 2024-2025.

Le fait que les membres de son conseil d'administration remplissent le maximum de mandats autorisés témoigne de leur engagement à réaliser la mission de l'ACS. En 2024, trois des administrateurs principaux avaient atteint la fin de leur mandat; leurs contributions nous manqueront, mais leurs successeurs sauront apporter un dynamisme et de nouvelles perspectives à l'ACS.

Siyámotsiya Paula Wesley a été nommée pour un mandat de trois ans en remplacement de la Dre Jessica Dunkley, qui représentait depuis 2018 les personnes sourdes et malentendantes qui utilisent l'ASL. Paula est membre de la Première Nation Stó:lō et de la Première Nation Kitsumkalum et elle possède également des racines nourries par son héritage Tsimshian. À titre de nouvelle administratrice représentant les utilisateurs de l'ASL, elle fera bénéficier le conseil de sa volonté de promouvoir l'accessibilité et l'inclusion des personnes sourdes et malentendantes.

Membre de longue date du conseil, Tony D'Onofrio, une voix influente qui agissait comme administrateur indépendant depuis 2015, a cédé sa place à Darlene Halwas à la fin de son mandat. Nommée pour un mandat de trois ans, Darlene possède une expérience et une vision professionnelle particulièrement riches. Cette Métisse, originaire de la colonie de la Rivière-Rouge en Alberta, compte près de 30 années d'expérience professionnelle en finance, dont 15 dans des postes clés de gestion des risques pour une multitude d'entreprises.

Les partenaires représentant les interprètes LSQ ont élu Geneviève Bujold pour un mandat de trois ans à titre d'invitée permanente du conseil d'administration. Elle remplace Anne Missud, le troisième membre du conseil qui avait cumulé le nombre maximum de mandats. Anne siégeait au conseil depuis 2016.

Geneviève, qui a des racines québécoises, détient un diplôme de maîtrise en traductologie. Elle siège au Comité consultatif sur l'interprétation de conférence du Bureau de la traduction et a joué un rôle actif dans le milieu associatif des interprètes depuis une dizaine d'années. Allumée par le désir de faire rayonner la profession, elle enseigne à la relève au programme de formation des interprètes de l'Université du Québec à Montréal.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ACS



### **Rangée du haut (de gauche à droite) :**

Suzanne Laforest (Chef de la direction et directrice générale)

David Joseph (Administrateur représentant les personnes sourdes ou malentendante qui utilisent la LSQ et président du conseil d'administration)

### **Rangée du milieu (de gauche à droite) :**

Paula Wesley (Administratrice représentant les personnes sourdes et malentendantes qui utilisent l'ASL)

Kate Southwell (Administratrice représentant les fournisseurs de services de télécommunication)

Ruth Altman (Administratrice représentant les fournisseurs de services de télécommunication)

Geneviève Bujold (Interprète LSQ, invitée permanente)

### **Rangée du bas (de gauche à droite) :**

Darlene Halwas (Administratrice indépendante)

Mark Kusiak (Administrateur représentant les personnes sourdes et malentendantes qui utilisent l'ASL/la LSQ)

Carla Dupras (Interprète ASL, invitée permanente)

Gwen Beauchemin (Administratrice indépendante)

# LE PERSONNEL DE L'ACS

L'ACS veille à faire évoluer les compétences et les champs professionnels de son personnel pour se rapprocher de la clientèle et améliorer les services du **SRV Canada**. La restructuration organisationnelle amorcée en 2023 s'est poursuivie en 2024 avec d'importants changements.

En janvier, l'ACS a adapté ses activités de communications en créant un nouveau service dont la direction a été confiée à Jodi Birley, pour laquelle il s'agissait d'une promotion.

Outre Jodi, le service a accueilli deux nouveaux employés au printemps 2024 : Ryan Parkinson à titre de gestionnaire des communications et Vicente Teng, à titre de producteur vidéo.

Jodi et son équipe travaillent en collaboration étroite avec l'équipe responsable des relations avec les communautés pour faire évoluer et bonifier les communications de l'ACS. Parmi les grandes priorités, l'ACS veut accroître sa présence et le nombre de ses abonnés sur Facebook, LinkedIn et YouTube, plaque tournante des vidéos en ASL et LSQ publiées par **SRV Canada**. Les bulletins trimestriels, plus étoffés, font aussi une place plus importante aux vidéos.

La directrice des opérations pour les fournisseurs d'interprètes vidéo, Renu Sangha, a été nommée directrice financière en février et cumule depuis les deux postes.

Au courant de l'été 2024, l'ACS a annoncé la nomination de Laura Henry comme directrice des ressources humaines. Laura est diplômée en administration des affaires avec une concentration en ressources humaines. Le rôle de Laura, notamment en contexte d'embauche et de développement des équipes, est d'assurer un alignement entre les différentes compétences des ressources dont dispose l'ACS, sa mission et le mandat de l'organisation.

## APERÇU DE LA RESTRUCTURATION ORGANISATIONNELLE EN 2024

Le tableau ci-dessous montre l'évolution de notre effectif au cours de la dernière année, avec la création de trois postes.

[Figure 1]

<b>1 GESTIONNAIRE DU SERVICE DES COMMUNICATIONS</b>	<b>1 PRODUCTEUR VIDÉO</b>
<b>1 DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>1 INTERPRÈTE POUR LA DIRECTION (POSTE ABOLI)</b>

## LE PERSONNEL DE L'ACS



### **Rangée du haut (de gauche à droite) :**

Suzanne Laforest (Chef de la direction et directrice générale)  
Renu Sangha (Directrice financière et directrice des opérations pour les fournisseurs d'interprètes vidéo)  
Chad Taylor (Directeur de la stratégie digitale)  
Paula Bath (Directrice de la conformité réglementaire et de la stratégie)  
David Egan (Directeur du service à la clientèle)

### **Rangée du milieu (de gauche à droite) :**

Jodi Birley (Directrice des communications)  
Laura Henry (Directrice des ressources humaines)  
Diane Underschultz (Adjointe administrative)  
Carmelle Cachero (Interprète pour la direction)

### **Rangée du bas (de gauche à droite) :**

Wissam Constantin (Gestionnaire des relations communautaires et des événements)  
Jo-Anne Bryan (Spécialiste en sensibilisation communautaire et des événements (ASL))  
Patrick Lazure (Spécialiste en sensibilisation communautaire et des événements (LSQ))  
Kim Pelletier (Spécialiste des traductions)  
Vicente Teng (Producteur vidéo)  
Ryan Parkinson (Gestionnaire des communications)

# BILAN DE L'ANNÉE 2024 – FAITS MARQUANTS

Le bilan de la réalisation des plans et des priorités de l'année que l'ACS dresse à la fin de chaque exercice oriente largement la planification de ses activités. La grande restructuration organisationnelle amorcée en 2023 s'est poursuivie en 2024, tandis que l'équipe gérait efficacement les opérations courantes tout en profitant des occasions pour bonifier et faire progresser les services de **SRV Canada**.

Dans le message de fin d'année qu'elle a adressé aux utilisateurs, aux parties prenantes et aux partenaires, Suzanne Laforest a mentionné la volonté de l'ACS de se doter de bases plus solides pour mieux servir sa clientèle cible. Parmi les nombreuses réalisations de l'exercice, que l'ACS aborde dans le présent rapport annuel, mentionnons des mises à niveau importantes de la plateforme technologique du SRV ainsi qu'une nouvelle formation donnée aux interprètes vidéo dans le but de renforcer le processus d'assurance qualité.

L'étude de faisabilité entreprise à la fin de 2023 concernant l'offre de services aux sourds-aveugles s'est conclue en 2024. Elle visait à évaluer les implications techniques, opérationnelles et financières nécessaire pour le **SRV Canada** afin de répondre aux besoins de cette communauté.

L'un des grands objectifs que l'ACS a poursuivi en 2024 était d'améliorer le volume et le type des communications diffusées. L'ACS a notamment, parmi les nombreuses initiatives, lancé une nouvelle page Facebook avec davantage de contenu vidéo pour offrir une plateforme plus robuste à la clientèle et aux communautés d'intérêts visées par l'ACS afin qu'elles puissent plus facilement échanger avec leur fournisseur de SRV aussi bien qu'entre elles.

En fin d'année, l'ACS a sondé le marché en lançant un processus de consultation pour connaître les nouvelles plateformes et les capacités technologiques en émergence et comprendre comment elles pourraient aider à rehausser la qualité et à accroître les fonctionnalités offertes par le **SRV**

**Canada** à sa clientèle. Seuls les fournisseurs qui auront répondu au processus de consultation seront autorisés à répondre à l'appel d'offres.

## PLACE AUX CÉLÉBRATIONS

Chaque année, en septembre, l'ACS réserve un moment dans son agenda bien chargé pour souligner la création du **SRV Canada** il y a huit ans. Depuis son lancement, le service est devenu incontournable dans l'écosystème canadien des télécommunications, ce qui mérite d'être célébré.

Pour la première fois, l'ACS a décidé de tenir ses célébrations à l'extérieur, soit à Surrey, en Colombie-Britannique. Elles ont été hautes en couleur!

En plus des utilisateurs, des parties prenantes et des membres du comité des services de relais vidéo de la Colombie-Britannique, Suzanne Laforest a accueilli des invitées d'honneur le 28 septembre; Stéphanie Cadieux, première cheffe de l'accessibilité du Canada, Shawna Joynt, présidente de l'Association canadienne des sourds et Andrée Deslauriers, directrice, Gouvernance, politiques et engagement de Normes d'accessibilité Canada. Julie Lampitt a été invitée à offrir une bénédiction autochtone à cette occasion.

Pour donner une dimension véritablement nationale aux célébrations d'anniversaire, nous les avons transportées en ligne afin que toutes les personnes qui le souhaitaient puissent y assister virtuellement de partout au pays. Ces festivités marquaient les progrès réalisés par **SRV Canada** pour servir et accompagner de plus en plus les communautés sourdes et malentendantes du pays



*Suzanne Laforest accueille les utilisateurs, les parties prenantes et les invités de marque.*



*Un aperçu du sens de la fête des clients de SRV Canada!*



*L'ACS a eu l'honneur de joindre la communauté de Surrey, en C.-B., pour célébrer son huitième anniversaire.*



*Le personnel de l'ACS.*

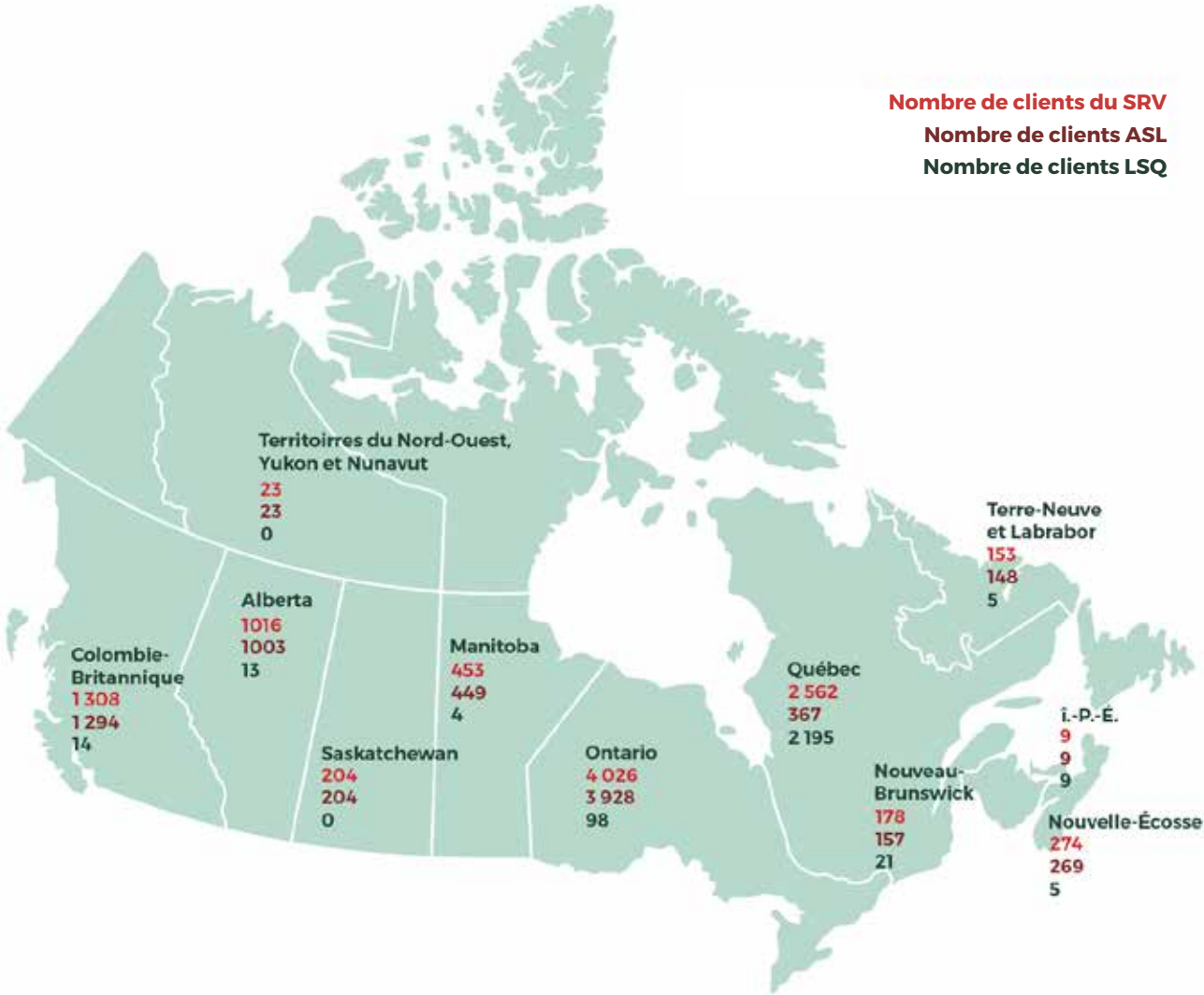
# NOTRE HISTOIRE EN CHIFFRES

## Données démographiques pour le SRV Canada

La carte du Canada ci-dessous indique où se trouvent les clients de **SRV Canada**. En 2024, il y avait 10 206 utilisateurs inscrits, une hausse par rapport aux 9 823 de 2023.

[Figure 2]

### NOMBRE TOTAL D'INSCRIPTIONS PAR PROVINCE ET TERRITOIRE (2024) : 10 206



### Comparaison des heures d'appel d'une année à l'autre

Le graphique suivant indique le nombre d'heures d'appel effectuées par les utilisateurs depuis 2017.

Les augmentations significatives dans les années 2020 à 2022 sont attribuables à la pandémie de la COVID-19 qui était à son apogée.

[Figure 3]

ANNÉE	HEURES D'APPEL EFFECTUÉES
2017	29 163
2018	40 182
2019	47 554
2020	72 254
2021	80 838
2022	81 413
2023	77 039
2024	78 269

**« LE SERVICE DE RELAIS VIDÉO A ABATTU LES OBSTACLES ET M'A OUVERT TOUT UN MONDE DE POSSIBILITÉS. IL ME REND L'INFORMATION ACCESSIBLE ET, DE CE FAIT, M'A PERMIS D'AVANCER. SANS LE SRV, JE N'AURAI JAMAIS PU VENIR À BOUT DE MES DIFFICULTÉS. »**

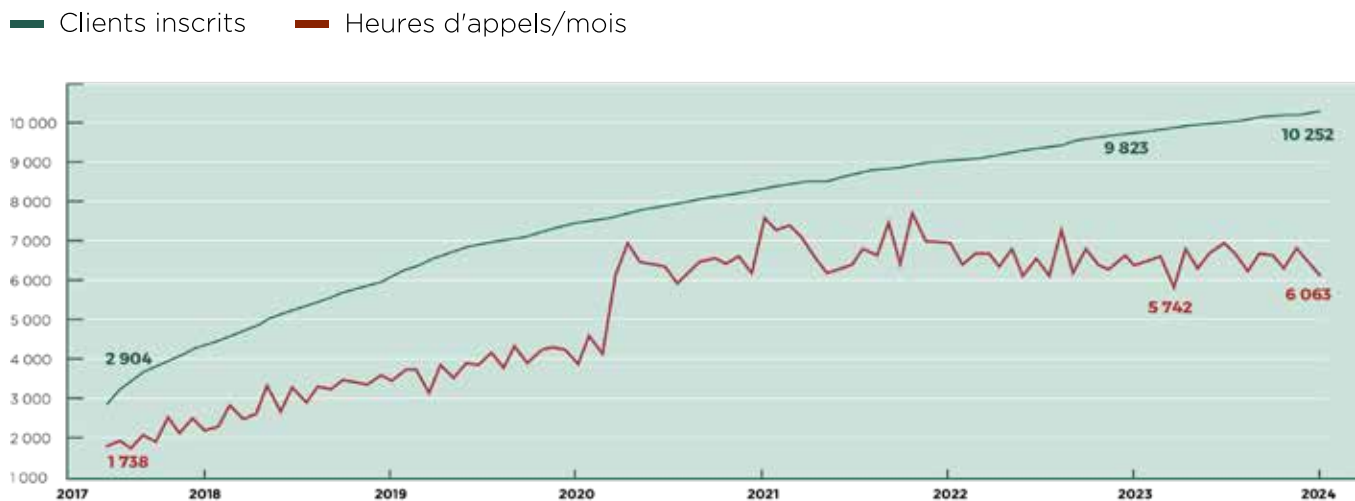
Mitchell LaFrance, hypnotiseur sourd et gardien de chats



## Croissance du SRV par mois du lancement jusqu'au 31 décembre 2024

Ce graphique illustre la croissance mensuelle de **SRV Canada** depuis son lancement en 2016. L'augmentation significative du volume d'appels entre 2020 et 2022 reflète le changement des habitudes des utilisateurs durant la pandémie de COVID-19.

[Figure 4]



## Sommaire des appels par type – 2024

Ce tableau montre la ventilation du nombre total d'appels traités en 2024. Notez que la ligne d'aide téléphonique 9-8-8 n'est en fonction que depuis le 30 novembre 2023.

[Figure 5]

	2024
Nombre total d'appels (reçus)	707 170
Appels au 9-1-1	2 498
Appels au 9-8-8	86
Durée moyenne des appels (en minutes)	6,6

« LA PREMIÈRE PERSONNE QUE J'AI APPELÉE AVEC LE SRV A ÉTÉ MON PÈRE. AUJOURD'HUI, POUR NOS CONVERSATIONS QUOTIDIENNES, NOUS UTILISONS FACETIME. MAIS POUR UNE DISCUSSION PLUS EN PROFONDEUR OU SUR UN SUJET



PLUS COMPLEXE, NOUS UTILISONS LE SRV. NOTRE RELATION PÈRE-FILS S'EST AMÉLIORÉE AU FIL DU TEMPS GRÂCE À L'APPLICATION DE SRV CANADA. LE SERVICE M'A PERMIS DE TROUVER QUI JE SUIS COMME INDIVIDU ET DE ME RECONNECTER À MON IDENTITÉ DE PERSONNE SOURDE. »

Jonathan MacDonald

### État du système en 2024

Ce tableau montre la fiabilité extraordinairement élevée du **SRV Canada** en 2024.

[Figure 6]

#### T1

MOIS	SYSTÈME FONCTIONNEL
Janvier	100 %
Février	99,63 %
Mars	99,96 %
<b>TOTAL T1</b>	<b>99,87 %</b>

#### T2

MOIS	SYSTÈME FONCTIONNEL
Avril	100 %
May	100 %
Juin	100 %
<b>TOTAL T2</b>	<b>99,99 %</b>

#### T3

MOIS	SYSTÈME FONCTIONNEL
Juillet	100 %
Août	99,99 %
Septembre	99,97 %
<b>TOTAL T3</b>	<b>99,99 %</b>

#### T4

MOIS	SYSTÈME FONCTIONNEL
Octobre	99,96 %
Novembre	99,97 %
Décembre	99,97 %
<b>TOTAL T4</b>	<b>99,97 %</b>

### Temps d'attente moyen (en secondes)

L'objectif de l'ACS est que le temps d'attente moyen avant qu'un appel soit pris en charge par un interprète vidéo (IV) soit de 30 secondes ou moins, chaque mois, par langue. Le temps est mesuré à partir du moment où l'appel entre dans le système jusqu'à ce que l'utilisateur soit mis en relation avec un IV.

Le graphique ci-dessous indique que le temps d'attente moyen pour les appels en LSQ a culminé à 36 secondes durant le premier trimestre. Cette hausse non prévue peut s'expliquer par une augmentation du nombre d'appels reçus pendant la période des impôts. Pour réduire le temps d'attente, l'ACS a augmenté ses effectifs. Nous mesurons la croissance du volume d'appels pour établir des prévisions, mais cette surveillance ne donne aucune indication des tendances en matière d'appels, qui sont souvent imprévisibles.

[Figure 7]

MOIS/TRIMESTRE	APPELS ASL	APPELS LSQ	SYSTÈME
<b>T1</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>28</b>
Janvier	25	28	26
Février	27	27	27
Mars	30	36	32
<b>T2</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>
Avril	28	26	28
Mai	21	21	21
Juin	23	23	23
<b>T3</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>22</b>
Juillet	18	21	19
Août	28	21	26
Septembre	23	18	22
<b>T4</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>25</b>
Octobre	28	20	25
Novembre	24	23	23
Décembre	28	24	27

## Pourcentage d'appels traités en moins de 120 secondes

L'objectif de l'ACS est de répondre à 80 % des appels en moins de 120 secondes.

[Figure 8]

MOIS/TRIMESTRE	APPELS ASL	APPELS LSQ	SYSTÈME
<b>T1</b>	<b>94 %</b>	<b>93 %</b>	<b>94 %</b>
Janvier	<b>95 %</b>	<b>95 %</b>	<b>95 %</b>
Février	<b>94 %</b>	<b>94 %</b>	<b>94 %</b>
Mars	<b>93 %</b>	<b>92 %</b>	<b>92 %</b>
<b>T2</b>	<b>95 %</b>	<b>96 %</b>	<b>96 %</b>
April	<b>94 %</b>	<b>95 %</b>	<b>94 %</b>
Mai	<b>96 %</b>	<b>97 %</b>	<b>97 %</b>
Juin	<b>96 %</b>	<b>96 %</b>	<b>96 %</b>
<b>T3</b>	<b>96 %</b>	<b>97 %</b>	<b>97 %</b>
Juillet	<b>98 %</b>	<b>97 %</b>	<b>97 %</b>
Août	<b>94 %</b>	<b>97 %</b>	<b>95 %</b>
Septembre	<b>96 %</b>	<b>97 %</b>	<b>96 %</b>
<b>T4</b>	<b>95 %</b>	<b>97 %</b>	<b>95 %</b>
Octobre	<b>94 %</b>	<b>97 %</b>	<b>95 %</b>
Novembre	<b>96 %</b>	<b>96 %</b>	<b>96 %</b>
Décembre	<b>94 %</b>	<b>96 %</b>	<b>95 %</b>

### Temps moyen d'attente pour les appels au 9-1-1 et au 9-8-8

Le temps d'attente moyen en secondes pour les appels au 9-1-1 (services d'urgence) et au 9-8-8 (ligne de prévention du suicide) a été ventilé selon la langue, ASL et LSQ.

[Figure 9]

2024	9-1-1	9-8-8*
ASL	6	23
LSQ	9	16

\*Note: Données à interpréter avec prudence en raison du faible volume d'appels qui influence la moyenne.

**« L'ACCÈS FIABLE AU 9-1-1 ET AU 9-8-8  
VIA LE SERVICE DE RELAIS VIDÉO  
DÉMONTRE NOTRE ENGAGEMENT  
ENVERS L'ACCESSIBILITÉ ET  
LA SÉCURITÉ PUBLIQUE. »**

Renu Sangha, Directrice financière et directrice des opérations pour les fournisseurs d'interprètes vidéo

# LE SERVICE À LA CLIENTÈLE EN 2024

La plus belle illustration du thème adopté par l'ACS pour 2024 – Améliorer nos services. Renforcer nos liens – a incontestablement été les mesures prises pour améliorer le service à la clientèle.

En début d'année, la directrice générale de l'ACS, Suzanne Laforest, et le directeur de la stratégie digitale, Chad Taylor se sont ainsi rendus en France rencontrer les représentants d'IVÈS, l'entreprise qui fournit à **SRV Canada** sa plateforme technologique, son soutien technique et son service à la clientèle. Cette rencontre avait pour objectif de partager avec le fournisseur les priorités de l'ACS pour 2024 et au-delà et de discuter de développements technologiques.

Au cours de l'année, l'ACS s'est lancée dans la réalisation de son plan de transition en vue de reprendre à l'interne le service à la clientèle du SRV offert actuellement par IVÈS et de mettre en place des pratiques pour assurer une meilleure surveillance du traitement des billets de demande d'assistance.

Dans le bulletin de l'ACS paru à l'été 2024, David Egan, directeur du service à la clientèle de l'ACS, a expliqué que cette transition permettrait :

- d'assurer une meilleure surveillance du processus de traitement des billets du service à la clientèle;
- simplifier la communication entre le personnel du service à la clientèle, les clients et l'équipe de direction de l'ACS;
- faire participer le personnel du service à la clientèle à la planification stratégique de l'ACS;
- ouvrir les horizons professionnels du personnel du service à la clientèle.



*Les responsables de l'ACS lors de leur rencontre avec les représentants d'IVÈS, en France en février.*

**« NOUS TENONS À REMERCIER IVÈS POUR LE SOUTIEN INESTIMABLE QU'ELLE NOUS A OFFERT AU COURS DES SEPT DERNIÈRES ANNÉES À TITRE DE FOURNISSEUR DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DE SRV CANADA. SA CONTRIBUTION A ÉTÉ GRANDEMENT APPRÉCIÉE. »**

David Egan, directeur du service à la clientèle

## RÉDUIRE LES INTERRUPTIONS DE SERVICE POUR ACCROÎTRE LA QUALITÉ DES APPELS

Dans les mesures prises pour améliorer la qualité du service offert aux clients, l'ACS a mis fin en mars dernier aux problèmes causés par le redémarrage quotidien de la plateforme **SRV Canada** le matin à 5 h, grâce à une mise à niveau cruciale qui élimine les effets des réinitialisations sur les appels en cours. Même si cette mise à niveau pouvait sembler mineure, elle a permis de mettre fin aux frustrations de nombreux utilisateurs sourds qui étaient causées par les interruptions et les problèmes de qualité de leurs appels.

## MULTIPLIER LES COMMUNICATIONS POUR AMÉLIORER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Suite aux commentaires formulés par les usagers inscrits de **SRV Canada** en réponse aux consultations lancées par le CRTC et à la stratégie déployée par l'ACS pour accroître les communications autour du service à la clientèle. L'organisation a augmenté le nombre de messages vidéos sur Facebook, YouTube, le site web et dans les bulletins trimestriels de l'organisation.

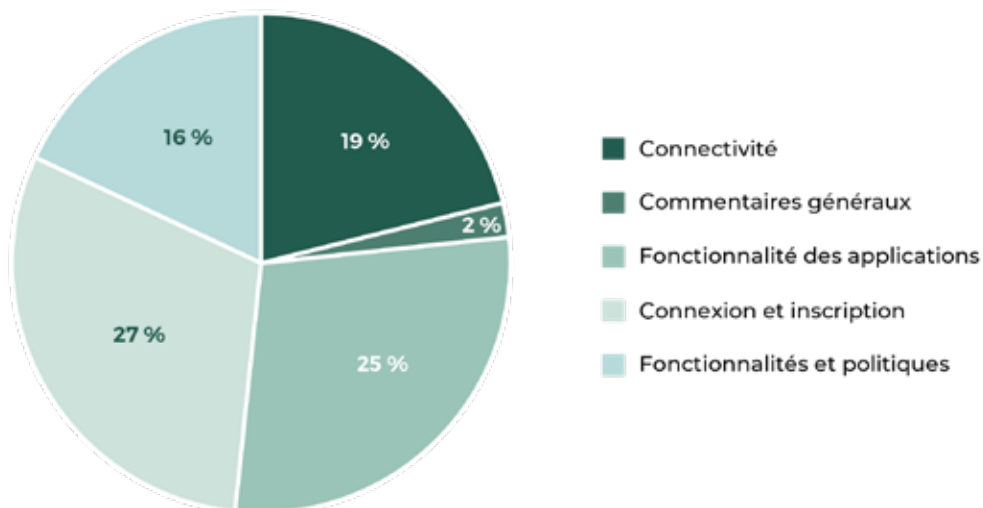
Les communications ont porté sur divers sujets, allant de recommandations et de conseils pratiques pour améliorer l'expérience utilisateur du **SRV Canada** à des annonces au sujet de changements ou d'améliorations apportés au service. Il a également été question des changements au niveau du personnel de l'ACS pour renforcer le service à la clientèle et la qualité des services d'interprétation vidéo.



*Chad Taylor, directeur de la stratégie numérique, annonce via la plateforme Youtube des évolutions technologiques afin d'améliorer le service à la clientèle.*

[Figure 10]

### RÉPARTITION DES SUJETS TRAITÉS DANS LES DEMANDES REÇUES DE LA PART DES CLIENTS EN 2024



# APERÇU DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE 2024

Chaque année, l'ACS procède à une enquête sur la satisfaction de sa clientèle pour mesurer l'efficacité de son fonctionnement et identifier les zones potentielles d'amélioration.

L'enquête annuelle en dit autant sur les préférences et les habitudes de la clientèle en matière de communications que sur sa satisfaction à l'égard des prestations de **SRV Canada**. Les réponses reçues indiquent que la clientèle sourde et malentendante est largement intégrée et participe à tous les aspects de la société canadienne, grâce aux services de **SRV Canada** qui permettent de communiquer avec des proches et des amis, les services de santé, les employeurs, les banques et les services gouvernementaux. L'enquête indique également que les clients utilisent une diversité d'appareils pour

communiquer par l'entremise des services de **SRV Canada** et que ces communications sont effectuées à partir de toutes sortes de lieux; de la maison, du travail, de l'école et partout ailleurs où la vie les entraîne.

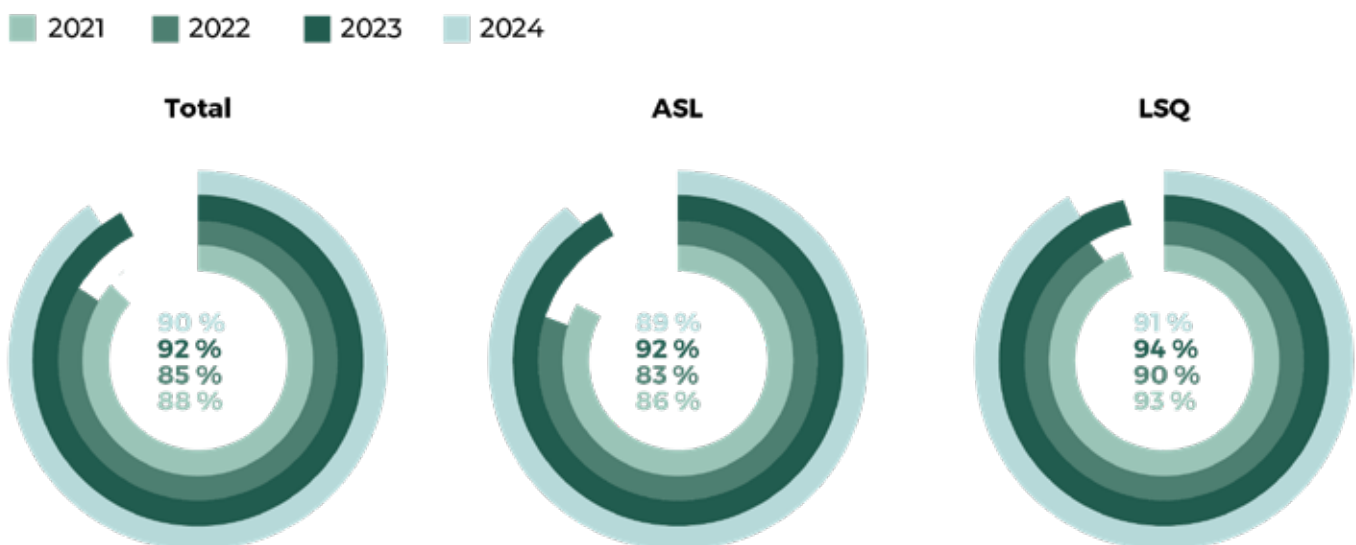


Cette année, l'enquête s'est tenue en ligne du 28 octobre au 18 novembre sur le site web. Les 9 941 usagers inscrits ont reçu une invitation à répondre au questionnaire, qui a obtenu un taux de réponse de 14 % (1 100 clients en ASL et 305 en LSQ). Dix-sept entretiens de suivis individuels ont ensuite eu lieu du 25 novembre au 5 décembre (8 en ASL et 9 en LSQ) afin d'approfondir la compréhension des commentaires reçus.

Cette année encore, le taux de satisfaction générale de la clientèle a été très élevé, soit 90 %, un taux comparable à celui des années précédentes.

## Satisfaction globale à l'égard de SRV Canada

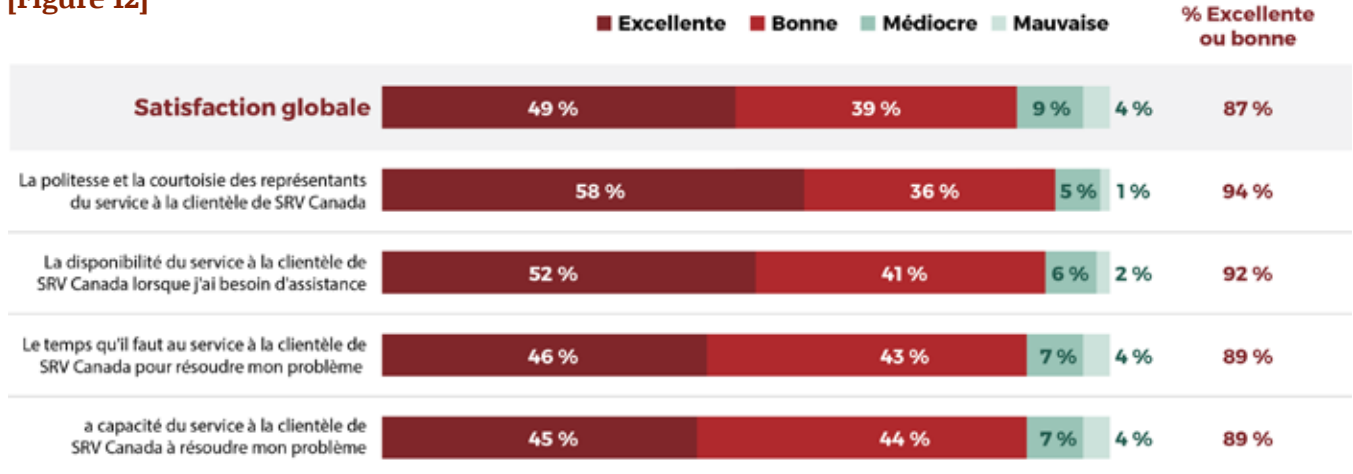
[Figure 11]



## Satisfaction à l'égard du service à la clientèle

Le service à la clientèle est très bien coté, tant au niveau de la satisfaction globale qu'au niveau de tous les critères secondaires.

[Figure 12]



## Ce que les utilisateurs nous ont dit

L'enquête indique que les utilisateurs de **SRV Canada** y recourent de plus en plus souvent toutes les semaines pour effectuer des appels. Les motifs des appels au fil des années demeurent toutefois les mêmes.

[Figure 13]



**Appels liés à la santé**  
2023 : 57 %    2024 : 65 %



**Appels entrants ou sortants : restaurants, magasins, etc.**  
2023 : 49 %    2024 : 56 %



**Appels entrants ou sortants : fournisseurs de services**  
2023 : 47 %    2024 : 56 %

Les utilisateurs ont également évalué leur satisfaction globale à l'égard de la qualité des interprètes vidéo et de la qualité technique du service.



**Qualité des interprètes vidéo**  
Excellente ou bonne : 92 %



**Qualité technique**  
Excellente ou bonne : 89 %

## Recommandations tirées des entretiens individuels

Les personnes qui ont participé à ces entretiens ont fourni un éclairage important sur les aspects du service qui pourraient être améliorés selon elles, notamment la connectivité, la qualité technique et le service à la clientèle.

# COMMUNICATIONS ET RELATIONS AVEC LA COMMUNAUTÉ EN 2024

Au lancement de **SRV Canada** en 2016, outre son engagement à offrir un service répondant à des normes d'excellence, l'ACS s'était engagée à aller à la rencontre de ses clients et des parties prenantes afin de communiquer avec eux.

L'objectif du département de communication est que les utilisateurs soient assurés de la fiabilité de l'information qu'ils reçoivent, qu'ils partagent les vidéos, les courriels de masse et les bulletins d'information auxquels ils sont inscrits, et qu'ils font part à leur fournisseur de services de leurs commentaires et de leurs opinions sur l'application SRV qu'ils utilisent quotidiennement. C'est là l'objectif que souhaite réaliser l'ACS avec les nouveaux investissements qu'elle effectue dans le virage numérique de ses communications.

L'ACS a également pris des mesures pour offrir davantage d'information en formats ASL et LSQ, dont le contenu du formulaire de consentement que les utilisateurs doivent signer en s'inscrivant à **SRV Canada**.

**« LE FAIT D'ÊTRE MALENTENDANTE ME RENDAIT TOUJOURS NERVEUSE LORSQUE J'UTILISAIS LE TÉLÉPHONE. JE PEUX M'EXPRIMER MOI-MÊME, MAIS J'AI TOUJOURS EU DU MAL À BIEN ENTENDRE L'AUTRE PERSONNE AU BOUT DU FIL... C'ÉTAIT TOUJOURS DIFFICILE. AUJOURD'HUI, AVEC LE SRV, JE ME SENS PLUS EN CONFIANCE. C'EST VRAIMENT FACILE DE COMMUNIQUER AVEC CE SERVICE. »**

## Bilan des relations avec les communautés en 2024

[Figure 14]



Wanda Barrett

# RELATIONS AVEC LES COMMUNAUTÉS - FAITS MARQUANTS

La sensibilisation demeure l'un des piliers de l'engagement de l'ACS de bâtir et consolider des liens solides avec les communautés cibles.

[Figure 15]

Activités de relations avec les communautés en 2024		
10 et 11 mai	<b>Association des sourds de l'Ontario (ASO), Toronto</b>	L'ACS participe chaque année au Mayfest de l'ASO pour sensibiliser la population à l'existence du <b>SRV Canada</b> et favoriser l'adoption du service.
31 juillet au 4 août	<b>Festival national des arts et de la culture des sourds - Halifax, Nouvelle-Écosse</b>	L'équipe de sensibilisation de l'ACS a participé au premier festival national consacré à l'art et à la culture des sourds pour y présenter le <b>SRV Canada</b> .
28 septembre	<b>Célébration du 8e anniversaire de SRV Canada</b>	L'ACS a célébré le 8e anniversaire du <b>SRV Canada</b> , le service national de télécommunications par vidéo, à Surrey, en Colombie-Britannique.
2 novembre	<b>London Club of the Deaf (LCD) 2024 Deaf Expo</b>	L'équipe de l'ACS est allée rencontrer la communauté sourde de London.

**LORS DU MAYFEST ORGANISÉ PAR L'ASSOCIATION DES SOURDS DE L'ONTARIO, L'ACS A DEMANDÉ AUX PARTICIPANTS : « LORSQUE VOUS PASSEZ UN APPEL, QUEL SERVICE UTILISEZ-VOUS? » C'EST LE SRV CANADA QUI A REMPORTÉ LA VICTOIRE AVEC 255 VOTES (87 %), CONTRE 30 VOTES (10 %) POUR LE SERVICE DE RELAIS IP ET 9 VOTES (3 %) POUR L'ATS! »**



*Le kiosque de SRV Canada au Mayfest.*

# UTILISATION DU WEB ET DES MÉDIAS SOCIAUX

C'est sur le web et les médias sociaux que l'engagement de l'ACS à améliorer ses communications avec les utilisateurs a été le plus manifeste en 2024. Ces canaux s'imposent de plus en plus au sein de la communauté sourde et malentendante du Canada comme point central de la culture et de l'apprentissage.

L'optimisation des canaux de communications utilisés par l'ACS n'est pas fortuite : elle s'inscrit dans une stratégie délibérée de l'organisation pour se rapprocher de sa clientèle et de ses communautés d'intérêts et améliorer ses moyens de diffusion et le contenu de ses messages.

### Nouvelle page Facebook

La nouvelle page Facebook bilingue qui a été mise en ligne à la fin de 2024 est un bel exemple des moyens mis en place pour profiter de la force de frappe des médias sociaux. Dans les groupes Facebook originaux, la fonction commentaires et opinions avait été désactivée. Cette nouvelle vitrine sur Facebook, lancée le 6 novembre, permet désormais aux visiteurs et aux abonnés de faire des commentaires sur les publications, de partager du contenu et de prendre part directement à la conversation dans les quatre langues des communautés que dessert l'ACS, soit l'anglais, le français, l'ASL et la LSQ.

[Figure 16]

NOMBRE D'ABONNÉS AUX MÉDIAS SOCIAUX DE SRV CANADA - 2024		
PLATFORME	ASL	LSQ
Groupes Facebook de janvier à novembre 2024	Plus de 1 800	Plus de 1 200
Page Facebook jusqu'à la fin de 2024	Plus de 780 (nouveau site bilingue lancé en novembre 2024)	
YouTube	956 (741 en 2023)	583 (533 en 2023)
LinkedIn	685 (415 en 2023)	

# MODERNISATION DE LA TECHNOLOGIE, DES APPLICATIONS ET DES SERVICES

Pour l'ACS, faire en sorte que **SRV Canada** puisse offrir des services de grande qualité chaque année est un exercice d'équilibre au niveau des éléments suivants :

- les améliorations à apporter aux infrastructures technologiques, aux applications et aux services;
- l'exploration de nouvelles orientations technologiques novatrices;
- une écoute attentive pour être en mesure de répondre aux besoins de la clientèle et satisfaire ses intérêts.

## Renforcer la technologie et l'infrastructure

Le succès de **SRV Canada** repose sur la robustesse de son infrastructure technologique.

## Planification du lancement de l'application mobile de nouvelle génération

Dans une vidéo publiée en octobre sur la chaîne YouTube de **SRV Canada**, Chad Taylor faisait le point sur l'engagement de l'ACS d'accroître la fiabilité et les fonctionnalités de son application.

Tout en reconnaissant que les utilisateurs du service attendaient avec fébrilité le lancement de l'application mobile de nouvelle génération annoncée, Chad a expliqué que « après un examen approfondi et la prise en compte de tous les facteurs en jeu, nous avons décidé d'interrompre momentanément le développement de cette version ».

Il a ajouté que « la décision que prendra le CRTC cette année [concernant une nouvelle politique de réglementation] risque d'influencer l'orientation à prendre, sans compter que nous comptons procéder à un processus de consultation sous peu ».

Comme le CRTC n'avait pas encore fait connaître sa politique à la fin de l'année, l'ACS a décidé de lancer son processus de consultation pour l'aider à voir les technologies SRV existantes et celles en émergence.

**« LES INTERPRÈTES VIDÉO SONT LA CLÉ DONT LES SOURDS CANADIENS ONT BESOIN POUR ACCÉDER AUX SERVICES DE COMMUNICATIONS ET AINSI PRENDRE PART À TOUTES LES FACETTES DE LA VIE QUOTIDIENNE. EN TANT QUE PERSONNE SOURDE QUI COMPTE SUR LES SERVICES DE RELAIS VIDÉO, JE COMPRENDS PARFAITEMENT QUE SANS INTERPRÈTE, IL NE PEUT Y AVOIR DE VÉRITABLES COMMUNICATION ET INCLUSION POSSIBLES. DANS MA GESTION DES OPÉRATIONS D'INTERPRÉTATION VIDÉO, JE ME CONCENTRE AVANT TOUT SUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES EN FOURNISSANT AUX INTERPRÈTES LES OUTILS ET LE SOUTIEN DONT ILS ONT BESOIN POUR ÉTABLIR DES LIENS PLUS SOLIDES AVEC LES UTILISATEURS. »**

Renu Sangha, Directrice financière et directrice des opérations pour les fournisseurs d'IV

## Correction de bogues

En 2024, l'ACS s'était fixée deux buts principaux concernant la mise à niveau des applications et la correction des bogues du site web et de l'application mobile du service : accélérer le lancement des nouvelles versions des applications et accélérer la correction des bogues et le traitement des billets à l'interne.

Voici la liste des améliorations qui ont été apportées au cours de l'exercice :

Correction de bogues et mises à niveau des applications
<b>Juin : mise à jour d'iOS, version 4.50.0</b> – correction des problèmes de connexion et de reconnexion au réseau, des difficultés à ouvrir et à fermer une session et autres problèmes.
<b>Juillet : mise à jour de Mac, version 1.4.3</b> – introduction de nouvelles fonctions et correction de bogues.
<b>Juillet : mise à jour d'iOS, version 4.51.0</b> – correction de sept bogues relatifs à l'application d'appel.
<b>Août : mise à jour de l'application pour PC, version 1.3.3</b> – correction de 12 bogues, dont ceux relatifs à la barre de tâches et à l'interface utilisateur.
<b>Octobre : mise à jour de l'application pour PC, version 1.3.4</b> – correction de plusieurs bogues dont l'activation par défaut de la fonction de prévisualisation, le problème d'interférence de la caméra utilisée dans Skype ou d'autres applications du même genre, et d'autres bogues touchant le fonctionnement de la caméra.
<b>Novembre : mise à jour d'iOS, version 4.53.0</b> – correction des problèmes de pannes subites et améliorations, notamment aux fonctions de connexion et de déconnexion.
<b>Décembre : mise à jour de l'application pour PC, version 1.3.5</b> – correction d'un problème lié à l'affichage et mise à jour des fonctions pour les appels au 9-1-1.

## Amélioration de la qualité de l'interprétation vidéo

En 2024, l'ACS a procédé à plusieurs changements pour améliorer la qualité des services d'interprétation vidéo, dont les suivantes :

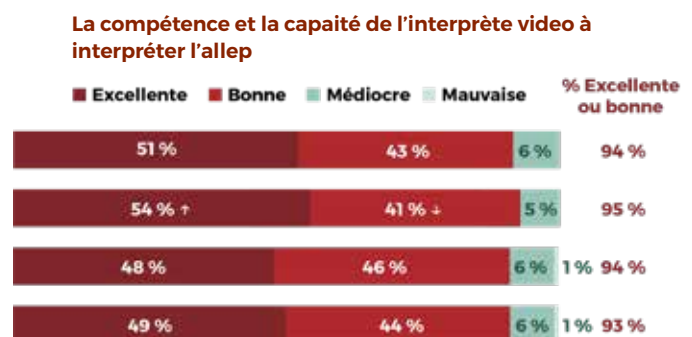
- abolition de la limite de trois appels SRV par séance; le nombre d'appels est désormais illimité;
- adoption d'une nouvelle politique permettant aux usagers d'annoncer leur identité eux-mêmes lorsqu'ils effectuent un appel SRV plutôt que de compter uniquement sur l'interprète pour le faire;
- introduction de la fonction de rappel permettant à l'interprète vidéo de rappeler un utilisateur lorsque la connexion se coupe.

Au cours de l'année, Renu Sangha, directrice financière et directrice des opérations pour les fournisseurs d'interprètes vidéo, a pris des mesures pour renforcer la collaboration entre les fournisseurs et le volet des opérations de la plateforme afin de créer un meilleur arrimage entre les attentes et les procédures, en plus d'accroître la stabilité de ces fonctions. Renu a également participé au conseil de consultation des utilisateurs qui s'est tenu en juin 2024 pour discuter de la qualité de l'interprétation vidéo offerte.

## Satisfaction à l'égard de la compétence de l'interprète à interpréter l'appel

(Source : Étude sur la satisfaction et l'utilisation de SRV Canada - 2024)

[Figure 17]



# TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

L'année 2024 a été marquée par une série de mesures proactives prises pour améliorer les technologies, les applications, les services et les relations avec la clientèle afin de répondre, en partie, aux interventions formulées par les participants à la consultation ouverte par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour procéder à l'examen complet du service de relais vidéo, **SRV Canada**.

Pendant l'année, l'ACS s'est penchée sur les commentaires et les critiques recueillis lors de la consultation de 2023.

## Processus de consultation

Un processus de consultation est une solution qui permet aux organisations de solliciter des détails ou des clarifications sur un sujet ou un projet. La demande peut aussi porter sur des produits particuliers, tels que des listes de prix, des calendriers de livraison et d'autres données du genre. Grâce aux renseignements qu'elles fournissent, les demandes d'information permettent d'éclairer les décisions organisationnelles.

Comme elle s'y était engagée dans sa réplique finale au CRTC, l'ACS a lancé en novembre un processus de consultation pour connaître les entreprises capables d'offrir une plateforme technologique pour des services de relais vidéo. Les renseignements recueillis fourniront à l'ACS un tableau plus précis de l'état des technologies existantes, des capacités actuelles et futures des fournisseurs ainsi que des produits offerts sur le marché canadien.

L'ACS a ainsi invité les fournisseurs de plateforme technologique de SRV à lui soumettre leurs idées pour améliorer et consolider les prestations du **SRV Canada** en langues ASL et LSQ. Il s'agit pour les fournisseurs d'une étape obligatoire pour pouvoir répondre à l'éventuel appel d'offres qui pourrait suivre ultérieurement.

Le facteur temps joue dans les demandes d'information puisque les technologies ont énormément évolué depuis la création du **SRV Canada** en 2016. Le processus s'inscrit également dans le thème que poursuit l'ACS, qui est d'améliorer les services et de renforcer les liens, en plus de refléter les commentaires reçus dans le cadre de la consultation lancée par le CRTC.

L'échéance de la consultation a été fixée au 24 janvier 2025. Les réponses reçues seront évaluées pour déterminer s'il y a lieu d'enchaîner avec un appel d'offres en 2025.

« **COMME LA CRÉATION DU SRV CANADA REMONTE DÉJÀ À HUIT ANS, NOUS SOMMES FÉBRILES D'APPRENDRE COMMENT NOUS POUVONS UTILISER LES NOUVELLES TECHNOLOGIES POUR EN FAIRE PROFITER NOTRE COMMUNAUTÉ.** »

Suzanne Laforest, chef de la direction et directrice générale

# EXPLORER LES SERVICES OFFERTS AUX CANADIENS SOURDS-AVEUGLES

Les activités de communication et de relations avec la communauté de l'ACS sont multidimensionnelles. En 2024, nous avons donc sondé certaines communautés qui pourraient bénéficier des améliorations apportées à la gamme de services de **SRV Canada**.

L'une de ces communautés était celle des sourds-aveugles du Canada. La consultation menée dans le cadre de l'instance publique sur l'examen des services de relais vidéo, commandée par le CRTC, a permis de mieux comprendre les besoins de cette communauté. L'ACS a ensuite cherché par d'autres moyens comment l'organisation pourrait répondre à ces besoins.

L'enquête annuelle sur la satisfaction des utilisateurs de SRV et sur son utilisation menée en 2023-2024 a révélé que 14 % à 17 % des utilisateurs inscrits se situaient dans le spectre de la basse vision.

En juillet, l'ACS a publié les résultats de l'Étude de faisabilité sur l'offre de services de relais vidéo et la satisfaction des besoins des utilisateurs sourds-aveugles de l'ASL et de la LSQ. Cette étude menée par Touch Seeds LLC et Eversa Inc. avait pour but de comprendre la réalité de la communauté sourde-aveugle et ses besoins particuliers en matière de services de relais vidéo, pour savoir comment améliorer le **SRV Canada** pour qu'il continue de répondre à ces besoins.

L'étude a permis de conclure qu'il était possible d'intégrer au **SRV Canada** une gamme de services de relais vidéo accessibles à la communauté sourde-aveugle. Pour atteindre l'objectif, l'auteur de l'étude a fourni une liste de recommandations, notamment :

- faire l'acquisition d'un logiciel pour faciliter l'utilisation du **SRV Canada** par les utilisateurs sourds-aveugles;
- offrir des services d'interprétation vidéo par des personnes possédant une formation aux

besoins et aux sensibilités de la communauté sourde-aveugle;

- améliorer le soutien à la clientèle des services de relais vidéo en faisant appel à des experts ayant l'expertise en services destinés aux sourds-aveugles;
- intégrer dans les travaux de sensibilisation et d'éducation des organisations qui représentent et soutiennent les Canadiens sourds-aveugles.

Selon l'étude, si l'ACS parvient à corriger les lacunes de la plateforme de **SRV Canada**, les utilisateurs sourds-aveugles pourront utiliser les services de manière autonome. La mise en œuvre des recommandations de l'étude permettra d'améliorer l'accessibilité générale du **SRV Canada**.



*Eversa Inc et Robert Sirvage et Hayley Broadway de Touch Seeds ont mené l'étude de faisabilité sur la capacité du SRV.*

Pendant le sommet annuel réunissant ses fournisseurs de services qu'elle a tenu en octobre à Ottawa, l'ACS a organisé une séance de sensibilisation aux besoins de la communauté sourde-aveugle. L'ACS a l'habitude de réunir ainsi ses fournisseurs de services tous les ans. C'est l'occasion pour les experts en besoins des communautés sourdes et malentendantes de partager leurs idées, leurs réflexions et leurs expériences en tant que formateur en plus de discuter des moyens de maximiser la contribution des fournisseurs au mieux-être des utilisateurs du **SRV Canada**.

Cette formation, qui était l'une des recommandations de l'étude sur les besoins de la communauté sourde-aveugle, a été donnée par du personnel de l'ACS, des représentants de son fournisseur de technologie (IVès) ainsi que des fournisseurs de services d'interprétation vidéo (Asign, Convo, SIVET, ISEP). L'objectif de cette rencontre d'une journée était de décortiquer les besoins spécifiques des personnes sourdes-aveugles pour guider l'expansion et l'amélioration du service. La formation a porté sur les points suivants :

- les styles et les particularités propres à chacune des langues desservies;
- les meilleures pratiques à suivre pour l'interprétation vidéo;
- les difficultés technologiques liées aux communications.

Les invités spéciaux de l'ACS, Robert Sirvage et Nancy Lynn Dillon, experts de la surdicécité, ont partagé leurs connaissances ainsi que des idées de formations inspirées des résultats de l'étude de faisabilité de 2023, qui permettraient au **SRV Canada** d'accueillir de manière plus inclusive les utilisateurs sourds-aveugles.

L'ACS s'est engagée à mettre sur pied un nouveau programme de formation destiné à son personnel, aux interprètes vidéo et aux représentants de son service à la clientèle en 2025. Il s'agit d'un premier pas pour rendre les services du **SRV Canada** plus accessibles aux Canadiens sourds-aveugles afin qu'ils puissent communiquer de manière plus efficace et bâtir des liens plus solides avec le reste de la société.



*Des membres du personnel de l'ACS et des représentants de fournisseurs de services discutent de moyens d'optimiser le SRV Canada pour servir les Canadiens sourds-aveugles.*

## CONSEIL DE CONSULTATION DES UTILISATEURS

L'ACS a organisé deux séances de son conseil de consultation des utilisateurs (CCU) en 2024, soit en juin et en novembre. Cette initiative lancée à la fin de 2023 visait à mettre en place un espace où les représentants des parties prenantes pouvaient se réunir pour discuter des préoccupations des clients tout en nouant des liens de confiance plus solides et en faisant évoluer les services.

Des comptes rendus détaillés de ces réunions ont été publiés sur le site web de **SRV Canada**.

En juin, le CCU s'est penché sur différentes améliorations technologiques à envisager pour les services de relais, des plans pour assurer la qualité technique, la qualité de l'interprétation vidéo et la qualité des communications du **SRV Canada**. Les participants ont également discuté de solutions pour résoudre divers problèmes de qualité du service comme les pannes et les interruptions d'appels, ainsi que de nouvelles fonctionnalités qui pourraient être offertes comme les conférences téléphoniques à trois et les appels SRV en un clic.

Le thème de la réunion de novembre était l'amélioration du service à la clientèle et plus spécifiquement les moyens d'améliorer le service à la clientèle offert par l'ACS. D'autres discussions ont porté sur les façons de rendre le site web de l'ACS plus accessible, en utilisant davantage de contenu visuel et vidéo, et sur l'amélioration des processus de gestion et d'escalade des billets de service.

L'ACS a conclu l'année en créant un nouveau conseil pour la communauté sourde et malentendante, doté d'un mandat de deux ans, qui représentera les intérêts des communautés ASL et LSQ.

## RENFORCEMENT DES RELATIONS AVEC LE GOUVERNEMENT ET L'INDUSTRIE

Depuis pratiquement la création du **SRV Canada**, l'ACS collabore avec le gouvernement et les entreprises pour mettre en service des numéros de téléphone réservés au SRV afin d'aider les personnes sourdes et malentendantes à communiquer plus facilement avec leurs services. Ces numéros réservés raccourcissent le temps d'attente des utilisateurs de SRV et leur permettent d'avoir accès à des agents qui connaissent les services de relais vidéo.

Un bon exemple de cette collaboration est celle entre l'ACS, l'Agence du revenu du Canada (ARC) et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) pour la mise en place de lignes téléphoniques spécialisées permettant de joindre des agents spécialement formés pour aider les utilisateurs de SRV.

En 2024, les deux partenaires ont uni leurs efforts pour simplifier l'accès aux services gouvernementaux par différentes initiatives, à savoir :

- le lancement d'une ligne de clavardage en direct avec un agent pour répondre aux demandes générales;
- la publication des temps d'attente en ligne;
- la prise en compte des suggestions formulées par les canadiens pour améliorer le service offert.

En 2025, l'ACS et l'ARC ont le projet de remplacer le numéro SRV actuel à 10 chiffres par un code à 6 chiffres pour empêcher les personnes entendant de l'utiliser le numéro réservé au SRV pour contourner la file d'attente lorsqu'elles appellent l'ARC. Le nouveau code à 6 chiffres donnant un accès direct au **SRV Canada** devrait entrer en vigueur en 2025 et être strictement réservé aux utilisateurs du service.



**Conformité en lien avec les mandats d'accessibilité**



**Promotion de l'inclusion**



**Base d'utilisateurs élargie**

## À L'HORIZON EN 2025

L'ACS poursuivra résolument la réalisation des programmes et des plans d'action lancés en 2024 pour faire progresser le service de relais vidéo **SRV Canada** et renforcer ses liens. L'ACS se concentrera également sur les nouvelles priorités qu'elle a adoptées pour accroître encore la fiabilité et l'excellence du service offert par **SRV Canada**. Les nouvelles priorités couvrent un large éventail de fonctions et d'activités, allant de l'infrastructure technologique au service à la clientèle, aux communications et à la sensibilisation.

Voici un aperçu des chantiers que l'ACS mettra en œuvre en 2025.

- **Élaboration d'un plan stratégique organisationnel.** Nous analyserons la nouvelle politique réglementaire visant l'ACS dès que le CRTC la rendra publique afin d'intégrer les nouvelles obligations dans notre plan stratégique. Un sommaire du plan sera ensuite communiqué. L'ACS est en attente de connaître la nouvelle politique adoptée et d'évaluer comment elle orientera la stratégie de **SRV Canada**.

- **Prochaines étapes de la consultation relative à la plateforme technologique.** Les commentaires formulés par les parties prenantes lors de la consultation du CRTC ont fourni à l'ACS un cadre pour structurer un processus de consultation plus ciblé. À ce stade-ci, l'objectif de l'ACS est simple : moderniser et consolider la plateforme, comme elle s'y est engagée, en élaborant une stratégie de transformation numérique, en renforçant la sécurité de la plateforme, en améliorant la cybersécurité pour assurer la continuité des services en cas de nécessité. En outre, la modernisation de la plateforme technologique de l'ACS contribuera à accroître la satisfaction des clients grâce à l'intégration de nouvelles versions de l'application SRV et à la résolution des problèmes techniques. Un sommaire des résultats de la demande d'information sera publié à l'échéance de celle-ci.

- **Amélioration du service à la clientèle.** L'année prochaine, l'ACS compte mettre sur pied son propre service à la clientèle. Elle poursuivra aussi son travail d'optimisation et de perfectionnement du logiciel utilisé par son service d'assistance TI afin d'améliorer l'efficacité du service et des processus. Le lancement comme prévu d'un système de suivi des billets de service devrait accélérer la résolution des problèmes. Des mesures seront également mises en place pour protéger les agents de première ligne de comportements abusifs pendant les séances de clavardage vidéo en direct.

- **Présentation des données.** S'il y a lieu, l'ACS produira de nouveaux tableaux de données pour se conformer aux exigences de la décision que rendra le CRTC en 2025. Cette information figurera dans le rapport annuel 2025 de l'ACS. Elle précisera également les raisons des pannes ainsi que d'autres renseignements sur les utilisateurs inscrits qui n'utilisent pas le service.

- **Demande de propositions.** L'ACS prévoit tenir un appel d'offres pour des services de plateforme technologique pour le SRV qui se terminera en 2026. Dans la foulée des mesures mises en place pour accroître la résilience de son réseau, l'ACS collaborera alors avec le fournisseur retenu pour offrir un dispositif d'alerte d'appel externe qui aura été testé et qui sera compatible avec sa plateforme. Lorsque le choix du dispositif sera connu, l'ACS en informera les utilisateurs inscrits.
- **Élaboration d'un plan de communications.** Pour orienter de manière stratégique les communications sur les activités du **SRV Canada**, l'ACS adoptera des objectifs à court, moyen et long terme et les mettra en place.

# ÉTATS FINANCIERS POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2024

Rapport de l'auditeur indépendant .....	35
État de la situation financière .....	37
État des résultats et de l'actif net .....	39
État des flux de trésorerie .....	40
Notes complémentaires aux états financiers .....	42

# 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 d'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (« l'organisme »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2023, 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 2023, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

## **FONDEMENT DE L'OPINION**

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Nous sommes indépendants de l'organisme conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

## **RESPONSABILITÉS DE LA DIRECTION ET DES RESPONSABLES DE LA GOUVERNANCE À L'ÉGARD DES ÉTATS FINANCIERS**

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'organisme à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'organisme ou de cesser son activité, ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'organisme.

## **RESPONSABILITÉS DE L'AUDITEUR À L'ÉGARD DE L'AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS**

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

# RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT (SUITE)

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit.

En outre :

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

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

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

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

**Comptables professionnels agréés,  
experts-comptables autorisés**

Toronto (Ontario)

Le 2 mai 2025

# ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

## Actifs

AU 31 DÉCEMBRE		2024	2023
COURT TERME	TRÉSORERIE	4 437 809 \$	3 533 554 \$
	PLACEMENTS À COURT TERME (NOTE 2)	3 736 051 \$	3 578 707 \$
	CHARGES PAYÉES D'AVANCE	90 385 \$	91 475 \$
		<u>8 264 245 \$</u>	<u>7 203 736 \$</u>
IMMOBILISATIONS (NOTE 3)		61 147 \$	37 859 \$
ACTIFS INCORPORELS (NOTE 4)		387 733 \$	1 068 153 \$
		<u>8 713 125 \$</u>	<u>8 309 748 \$</u>

# ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

## Passifs et actif net

AU 31 DÉCEMBRE		2024	2023
COURT TERME	CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER (NOTE 5)	2 729 601 \$	2 536 888 \$
	TRANCHE À COURT TERME DES APPORTS REPORTÉS (NOTE 6)	5 534 643 \$	2 818 217 \$
		8 264 244 \$	5 355 105 \$
APPORTS REPORTÉS (NOTE 6)		-	1 848 631 \$
APPORTS REPORTÉS LIÉS AUX IMMOBILISATIONS (NOTE 7)		448 881 \$	1 106 012 \$
		8 713 125 \$	8 309 748 \$

Au nom du conseil :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Administrateur

Administrateur

# ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ACTIF NET

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE		2024	2023
<b>PRODUITS</b>	APPORTS (NOTE 10)	32 959 814 \$	30 012 040 \$
	AMORTISSEMENT DES APPORTS AFFÉRENTS AUX IMMOBILISATIONS (NOTE 7)	1 001 815 \$	478 659 \$
		<u>33 961 629 \$</u>	<u>30 490 699 \$</u>
<b>CHARGES</b>	ACTIVITÉS DIRECTES	29 239 701 \$	26 501 870 \$
	FRAIS GÉNÉRAUX ET ADMINISTRATIFS	3 714 146 \$	3 507 416 \$
	AMORTISSEMENT DES ACTIFS INCORPORELS	982 250 \$	457 858 \$
	AMORTISSEMENT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES	19 565 \$	20 801 \$
	INTÉRÊTS ET FRAIS BANCAIRES	5 967 \$	2 754 \$
		<u>33 961 629 \$</u>	<u>30 490 699 \$</u>
<b>EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES POUR L'EXERCICE</b>		<u>-</u>	<u>-</u>

# ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE		2024	2023
<b>FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DES (AFFECTÉS AUX)</b>			
<b>ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT</b>	EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES POUR L'EXERCICE	-	-
	AJUSTEMENTS POUR RAPPROCHER L'EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES DE L'EXERCICE AVEC LES FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DES ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	-	-
	AMORTISSEMENT DES IMMOBILISATIONS	<b>19 565 \$</b>	20 801 \$
	AMORTISSEMENT DES ACTIFS INCORPORELS	<b>982 250 \$</b>	457 858 \$
	AMORTISSEMENT DES APPORTS REPORTÉS LIÉS AUX IMMOBILISATIONS	<b>(1 001 815 \$)</b>	(478 659 \$)
	INTÉRÊTS COURUS SUR LES PLACEMENTS À COURT TERME	<b>(43 019 \$)</b>	(78 707 \$)
	VARIATION DES SOLDES D'ÉLÉMENTS HORS CAISSE DU FONDS DE ROULEMENT	-	-
	FRAIS PAYÉS D'AVANCE	<b>1 090 \$</b>	(3 832 \$)
	CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER	<b>192 713 \$</b>	(125 489 \$)
	TRANCHE À COURT TERME DES APPORTS REPORTÉS	<b>2 716 426 \$</b>	(934 370 \$)
	APPORTS REPORTÉS	<b>(1 848 631 \$)</b>	842 235 \$
		<b>1 018 579 \$</b>	(300 163 \$)

# ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE		2024	2023
<b>FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DES (AFFECTÉS AUX)</b>			
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>	ACQUISITION DE PLACEMENTS À COURT TERME	(114 325 \$)	-
	PRODUITS PROVENANT DE LA VENTE DE PLACEMENTS À COURT TERME	-	25 964 \$
	ACQUISITION D'IMMOBILISATIONS	(42 853 \$)	(11 451 \$)
	ACQUISITION D'ACTIFS INCORPORELS	(301 830 \$)	(351 980 \$)
		<u>(459 008 \$)</u>	<u>(337 467 \$)</u>
<b>ACTIVITÉ DE FINANCEMENT</b>	APPORTS REPORTÉS LIÉS AUX IMMOBILISATIONS REÇUS	<u>344 684 \$</u>	<u>363 430 \$</u>
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE AU COURS DE L'EXERCICE		<u>904 255 \$</u>	<u>(274 200 \$)</u>
<b>TRÉSORERIE</b>	AU DÉBUT DE L'EXERCICE	3 533 554 \$	3 807 754 \$
	À LA FIN DE L'EXERCICE	<u>4 437 809 \$</u>	<u>3 533 554 \$</u>

# NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 décembre 2023

## 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.

L'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (l'« ACS » ou l'« organisme ») a été constitué sans capital-actions sous le régime de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif afin de s'acquitter de ce mandat.*

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

- **Référentiel comptable** : Ces états financiers ont été préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

- **Immobilisations** : Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties selon leur 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.

Lorsque les immobilisations et les actifs incorporels ne contribuent plus à la capacité de l'ACS à fournir ses services, ou que les avantages économiques futurs ou le potentiel de service de ses actifs sont inférieurs à leur valeur comptable, l'excédent de leur valeur comptable par rapport à leur juste valeur ou le coût de remplacement est comptabilisé dans les charges à l'état des résultats.

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

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

# NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS (SUITE)

- **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 53 105 \$ (2023 - 75 430 \$).

# NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS (SUITE)

2. PLACEMENTS À COURT TERME	2024	2023
DÉPÔTS À TERME	3 736 051 \$	3 578 707 \$

Les dépôts à terme sont encaissables, portent intérêt à des taux oscillant entre 3,72 % et 4,53 % (2023 - entre 4,56 % et 5,51 %) et sont assortis d'échéances allant d'avril 2025 à juillet 2025 (2023 - de janvier 2024 à juillet 2024).

3. IMMOBILISATIONS	2024		2023	
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ
MATÉRIEL INFORMATIQUE	122 924 \$	93 060 \$	102 599 \$	74 859 \$
MOBILIER ET AGENCEMENTS	59 882 \$	46 157 \$	47 863 \$	44 794 \$
AMÉLIORATIONS LOCATIVES	32 367 \$	21 859 \$	21 859 \$	21 859 \$
MAQUETTE	7 050 \$	-	7 050 \$	-
	<u>222 223 \$</u>	<u>161 076 \$</u>	<u>179 371 \$</u>	<u>141 512 \$</u>
VALEUR COMPTABLE NETTE		<u>61 147 \$</u>		<u>37 859 \$</u>

Des actifs n'ayant pas encore été mis en service au 31 décembre 2024 sont inclus dans les postes Mobilier et agencements et Améliorations locatives. Le coût total capitalisé de ces actifs s'établit respectivement à 12 020 \$ et à 10 508 \$, et aucun amortissement n'est comptabilisé avant que les actifs ne soient mis en service.

# NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS (SUITE)

4. ACTIFS INCORPORELS	2024		2023	
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ
LOGICIELS	3 252 590 \$	2 184 437 \$	3 252 590 \$	2 184 437 \$
VALEUR COMPTABLE		<u>387 733 \$</u>		<u>1 068 153 \$</u>

Les logiciels comprennent des actifs en développement qui ne sont pas encore terminés au 31 décembre 2024. Le coût total capitalisé de ces actifs s'établit à 20 340 \$ (2023 - 367 859 \$), et aucun amortissement n'est comptabilisé avant que les actifs ne soient utilisés. Des radiations totalisant 553 841 \$ (2023 - néant \$) sont incluses dans l'amortissement des actifs incorporels.

## 5. Créanciers et charges à payer

- Les créanciers et charges à payer incluent un montant de 408 \$ (2023 - 22 588 \$) 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 5 534 643 \$ (2023 - 4 666 848 \$) et un montant de 5 534 643 \$ (2023 - 2 818 217 \$) a été désigné à titre d'apports reportés à court terme. Ce montant à court terme est inférieur (2023 - est égal) au montant de surplus budgétaire estimé pour le budget de 2024 soumis et déduit de la demande du budget du CRCT pour 2025.

# NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS (SUITE)

6. APPORTS REPORTÉS	2024	2023
SOLDE À COURT ET À LONG TERME, AU DÉBUT DE L'EXERCICE	4 666 848 \$	4 758 983 \$
FINANCEMENT REÇU	33 827 609 \$	29 919 905 \$
APPORTS COMPTABILISÉS AU COURS DE L'EXERCICE	(32 959 814 \$)	(30 012 040 \$)
SOLDE À COURT ET À LONG TERME, À LA FIN DE L'EXERCICE	5 534 643 \$	4 666 848 \$
TRANCHE À COURT TERME ESTIMÉE DES SURPLUS SOUMIS AU CRTC	5 534 643 \$	2 818 217 \$
TRANCHE À LONG TERME, À LA FIN DE L'EXERCICE	-	1 848 631 \$

## 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	2024	2023
SOLDE, AU DÉBUT DE L'EXERCICE	1 106 012 \$	1 221 241 \$
FINANCEMENT REÇU	344 684 \$	363 430 \$
AMORTISSEMENT DES APPORTS REPORTÉS LIÉS AUX IMMOBILISATIONS	(1 001 815 \$)	(478 659 \$)
SOLDE, À LA FIN DE L'EXERCICE	448 881 \$	1 106 012 \$

# NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS (SUITE)

## 8. Contrats liés aux activités directes

- 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 :

2025	43 521 \$
2026	26 021 \$
2027	26 021 \$
	<hr/>
	95 563 \$
	<hr/>

- L'organisme a conclu cinq contrats avec différents prestataires de services pour la plateforme technologique et les services d'interprétation offerts au public. Sur la base de décisions du CRTC, la durée de ces contrats était initialement limitée à quatre ans, avec possibilité de prolongation de quatre ans, pour des périodes allant de décembre 2015 à avril 2024, selon le prestataire de services. En vertu d'une décision budgétaire (CRTC 2022-340), le Conseil a autorisé une prolongation supplémentaire d'au plus quatre ans qui reporte la date maximale à avril 2028.

- À l'exercice précédent, l'organisme a prolongé les contrats de haute importance. De plus, à la fin de l'exercice précédent, l'organisme a prolongé le contrat relatif à la plateforme technologique. Les montants des versements prévus s'établissent entre 53,1 millions et 71,3 millions de dollars en fonction de la durée des contrats, de l'utilisation des systèmes et de l'environnement juridique. Les coûts prévus sont fondés sur la tendance de croissance actuelle de 3 % par année, qui tient compte de la hausse du nombre d'abonnés, de l'utilisation des systèmes par les clients et de l'inflation.

## 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 (SUITE)

## 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. Le douzième du financement annuel approuvé est versé chaque mois. En 2024, conformément à la décision de télécom CRTC 2023-421, le niveau de dépenses approuvé s'établissait à 33 793 452 \$ (2023 - 29 938 863 \$), soit 2 816 121 \$ par mois (2023 - 2 494 905 \$), à compter de janvier 2024. Conformément à la décision de télécom CRTC 2024-281, le financement approuvé pour l'année civile 2025 s'élevait à 33 642 030 \$, soit 2 803 503 \$ par mois. Ce montant comprend des dépenses prévues totalisant 36 284 956 \$, déduction faite du solde des fonds reportés et excédentaires de 5 642 925 \$.

## 11. Avis de consultation

- Le premier examen du SRV par le Conseil, Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102, a commencé le 11 mars 2021. En raison des retards causés par la pandémie de COVID-19 et d'autres facteurs, la décision du Conseil devrait être rendue au milieu de l'année 2024.

Dans le cadre de cet examen, qui constitue une instance publique, le CRTC a demandé et obtenu des informations opérationnelles détaillées ainsi que les évaluations de l'organisme quant à l'incidence de ses activités actuelles et futures sur les exigences de financement projetées.

Le 21 février 2025, le CRTC a publié la politique réglementaire de télécom CRTC 2014-656 et ainsi conclu les procédures. L'organisme révisé actuellement les exigences établies dans la décision.