

## Résumé du CCU, 19 novembre 2025

### Informations sur la rencontre

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Titre</b>                 | Conseil de consultation des Utilisateurs (CCU) pour l'Administrateur canadien du SRV (ACS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Date</b>                  | Le 19 novembre 2025, de 13 h à 16 h, heure de l'Est                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Type</b>                  | Réunion de consultation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Lieu</b>                  | Zoom                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Sujet</b>                 | Amélioration des avis du SRV en cas d'interruptions et de mises à niveau du service et amélioration de l'accessibilité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Présences</b>             | <p>Chris Kenopic, facilitateur</p> <p>Personnel de l'ACS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suzanne Laforest, chef de la direction et directrice générale</li> <li>• Paula Bath, Directrice de la conformité réglementaire et de la stratégie</li> <li>• Chad Taylor, Directeur de la stratégie digitale</li> <li>• Patrick Lazure, spécialiste en sensibilisation communautaire et des événements (LSQ) (modérateur Zoom)</li> </ul> <p>Membres ou représentants du CCU (présents)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connie Russell, (Silent Voice Canada Inc.)</li> <li>• Richard Belzile (Association des Sourds du Canada)</li> <li>• Anthony Cashin (Mouvement Populaire des Sourds du Canada)</li> <li>• Pengchao Shao (Greater Vancouver Association of the Deaf)</li> <li>• Jeffrey Beatty (Comité pour les services sans fil des Sourds du Canada)</li> <li>• Leah Riddell, (Société culturelle des Sourds de l'Ontario)</li> </ul> <p>Absent</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Natasha 'Courage' Bacchus, (Ontario Deaf Sports Association)</li> <li>• Terri Nolt (Comité de planification pour les sourds-aveugles)</li> </ul> |
| <b>Interprètes</b>           | Anglais-ASL, ASL-LSQ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Notes supplémentaires</b> | Langues parlées au cours de la réunion : ASL, LSQ et anglais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

### AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ :

Ce document est fourni à titre indicatif uniquement. Il ne reflète pas nécessairement les opinions de l'ACS. Il a pour but de fournir un résumé clair et précis des sujets discutés sans inclure les informations permettant d'identifier les participants. Il ne s'agit pas d'une transcription exhaustive, ni d'un document destiné à fournir les citations ou les commentaires des participants. Si vous constatez des erreurs de traduction ou si vous avez des doutes quant à l'exactitude des renseignements fournis, veuillez envoyer un courriel à l'adresse [publications@cav-acsc.ca](mailto:publications@cav-acsc.ca).

## Introduction

La réunion du Conseil de consultation des utilisateurs (CCU) s'est tenue en présence des membres nommés des parties prenantes de la communauté sourde enregistrées à l'ACS pour discuter du SRV Canada. Un animateur neutre, Chris Kenopic, a été invité à animer la réunion. Ce dernier procède aux présentations et explique l'ordre du jour et le déroulement de la réunion. Un résumé de la réunion sera diffusé publiquement sans identification des participants. Le CCU a un mandat d'une durée de deux ans et se rencontrera deux fois par an.

**Thème :** Amélioration des avis du SRV en cas d'interruptions et de mises à niveau du service et amélioration de l'accessibilité

### *Présentation de l'équipe de l'ACS*

Les membres de l'équipe de l'ACS et du CCU ont été invités à se présenter brièvement.

### *Mise à jour sur la qualité du service de l'ACS*

Suzanne Laforest a présenté un bref aperçu des activités récentes de l'ACS. Elle a décrit le premier plan stratégique de l'ACS et a confirmé l'ajout à l'équipe d'une nouvelle coordonnatrice administrative. Elle a évoqué l'événement tenu à Montréal en septembre 2025 pour souligner le neuvième anniversaire de l'ACS. Environ 200 personnes y ont participé. Elle a également confirmé que l'ACS avait déposé son budget 2026, en plus des modifications nécessaires aux règlements administratifs, ainsi que son rapport annuel 2024.

### **Discussion – Avis aux utilisateurs concernant les mises à niveau du service et les nouvelles fonctionnalités**

L'ACS souhaite développer un système de notifications plus robuste pour les utilisateurs. Les questions suivantes visent à orienter la conception de ce projet.

#### ***Question 1 – Comment préféreriez-vous être informés des interruptions planifiées et non planifiées?***

Les membres ont suggéré que l'ACS mette en place une plateforme de redondance ou de relève jusqu'à la résolution des problèmes d'interruption. De façon générale, les membres ont indiqué préférer recevoir les avis par l'application SRV ou par message texte et que tout lien de notification offre un soutien en ASL ou en LSQ.

Le consensus était de publier un rappel d'interruption planifiée sur les médias sociaux et d'envoyer un autre rappel par message texte la veille de l'interruption.

#### ***Question 2 – Comment préféreriez-vous communiquer avec le Service à la clientèle pour obtenir de l'aide?***

Les membres ont suggéré un système de signalement intégré et facilement accessible dans l'application, plutôt que de passer par un clavardage. Il a été proposé d'avoir un mécanisme distinct pour les préoccupations liées aux interprètes, où les bogues seraient transmis à l'équipe technique et les préoccupations concernant les interprètes aux ressources humaines, afin d'assurer la confidentialité.

Un membre a souligné que la communauté sourde devrait savoir comment les commentaires sont traités et à qui les plaintes sont acheminées, sans avoir à assurer un suivi constant. Un autre membre a suggéré l'ajout d'un système de suivi pour les interprètes faisant l'objet de plaintes fréquentes.

***Question 3 – Comment souhaiteriez-vous que les nouvelles fonctionnalités de l'application soient communiquées?***

Il a été proposé d'inclure une fonction de suggestions dans l'application, ainsi que la possibilité de transmettre des commentaires en langue des signes par vidéo plutôt que de remplir un formulaire. Un membre a également suggéré de faire davantage la promotion du numéro de service à la clientèle 9050 afin d'en accroître la visibilité.

***Question 4 – Comment souhaiteriez-vous que l'ACS vous informe des nouvelles fonctionnalités ou mises à jour de l'application SRV?***

Un membre a suggéré l'organisation d'une assemblée publique afin d'informer les personnes sourdes-aveugles des nouvelles fonctionnalités, présentées en ASL ou en LSQ.

***Question 5 – Comment souhaiteriez-vous être informés des corrections de bogues ou des améliorations techniques de l'application SRV?***

Les membres ont demandé des notifications intégrées à l'application pour les corrections de bogues, ainsi que des avis lorsqu'un bogue majeur est résolu. Il a également été suggéré d'ajouter une alerte via l'application SRV.

**Discussion – Établissement des priorités en matière d'accessibilité et du SRV Canada**

L'ACS prévoit soumettre son premier plan d'accessibilité conformément au Règlement pris en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Les questions suivantes visent à appuyer la préparation et l'élaboration de ce document.

***Question 1 – Éprouvez-vous des obstacles à l'accessibilité liés au SRV?***

Un membre a suggéré d'améliorer les problèmes de connectivité de l'application mobile, notant que la version pour ordinateur se déconnecte rarement.

Un autre membre a exprimé des préoccupations quant au fait que les utilisateurs ne savent pas toujours comment les interprètes transmettent leurs signes et a suggéré l'affichage de sous-titres à l'écran. Une autre préoccupation technique concernant les notifications d'appels manqués a également été soulevée.

***Question 2 – Éprouvez-vous des obstacles à l'accessibilité sur le site Web de Canada SRV?***

Aucune préoccupation n'a été soulevée concernant l'accessibilité du site Web.

***Question 3 – Éprouvez-vous des obstacles à l'accessibilité pour accéder aux bureaux ou aux événements de l'ACS?***

Aucune préoccupation n'a été soulevée concernant l'accessibilité aux bureaux ou aux événements de l'ACS.

***Question 4 – Quelle est la meilleure façon de communiquer des besoins précis en matière d'accessibilité?***

Un membre a indiqué que l'entente de l'utilisateur n'est pas très accessible en raison de son langage technique et juridique. L'ACS a précisé que l'entente a depuis été traduite en ASL et en LSQ, mais que certains utilisateurs pourraient ne pas l'avoir vue; il a donc été suggéré de redistribuer les versions en langues des signes.

Un membre a mentionné qu'en raison d'un manque de sensibilisation, il doit souvent expliquer « ce qu'est le SRV ». Il a été suggéré d'élaborer une foire aux questions (FAQ) en anglais et en français, facile à copier-coller, afin que les utilisateurs du SRV puissent expliquer plus aisément ce qu'est le SRV et son fonctionnement.

Un membre a suggéré des méthodes pour sensibiliser le public à la façon de gérer les appels reçus par l'application SRV, ainsi que l'élaboration de conseils par l'ACS pour accroître la sensibilisation plus rapidement. Il a également été suggéré de mettre en place la communication vidéo à trois. L'ACS a répondu qu'il est conscient que les appels vidéo gagnent en popularité et deviennent courants. Aucune décision n'a été prise à ce stade, puisque l'organisation se concentre actuellement sur la stabilité et la résilience de la plateforme.

Un autre membre a demandé la possibilité de connaître l'identité de l'interprète avant que l'appelant ait à se montrer à l'écran pour éviter des cas de conflit d'intérêts. Il a également été suggéré de s'assurer que l'interprète soit qualifié pour traiter les appels liés à des questions juridiques ou de soins de santé.

Un autre membre a demandé la possibilité de modifier l'affichage pour le faire passer du mode vertical au mode horizontal.

***Discussion ouverte***

Un membre a demandé pourquoi le SRV Canada exige que, lors d'un appel effectué au nom d'une autre personne, l'interprète doive d'abord voir cette personne avant de poursuivre l'appel. L'ACS a expliqué que cette exigence vise à prévenir la fausse représentation et les pratiques frauduleuses et à renforcer la confiance envers le SRV, notamment dans les secteurs où la confidentialité et la sécurité sont primordiales.

Les membres ont souligné les avantages de l'interprétation vidéo à distance. Bien que cela dépasse le mandat du SRV Canada, d'autres démarches de défense des droits pourraient être entreprises par les organisations de personnes sourdes afin d'encourager le CRTC à assouplir ses politiques.

Un membre a suggéré l'ajout de services d'interprètes sourds au SRV. L'ACS a indiqué qu'il reconnaît la valeur des interprètes sourds, mais que ce service ne constitue pas une priorité pour le moment en raison de besoins concurrentiels liés à son nouveau mandat.

Un membre a suggéré que l'ACS réalise une étude de faisabilité afin d'examiner les situations vécues par les personnes sourdes-aveugles dans d'autres communautés ayant des besoins différents, dans le but d'améliorer les niveaux d'accès. L'ACS a précisé qu'une étude de faisabilité sur la communauté sourde-aveugle a été menée en 2024 et qu'elle est publiée sur son site Web.

Un membre a demandé des améliorations concernant les notifications par lumière clignotante lors de la réception d'un appel, indiquant que le système actuel ne fonctionne pas efficacement. L'ACS a répondu que, dans le cadre de son analyse du marché des plateformes de SRV, il cherche notamment à mieux comprendre quels produits de notification par lumière clignotante sont compatibles. Une fois cette analyse terminée, l'ACS prévoit offrir un produit compatible aux utilisateurs. De plus amples renseignements seront communiqués en temps opportun.

### ***Conclusion***

L'ACS a remercié tous les membres du comité pour leurs commentaires et a indiqué que l'ensemble des observations seraient prises en considération. Un résumé de la réunion sera transmis (sans les noms) afin de s'assurer que les commentaires ont été fidèlement consignés. Ce résumé sera ensuite publié sur le site Web de l'ACS. L'ACS a également expliqué comment accéder au résumé et aux modalités de référence de l'ACS sur son site Web, en anglais et en français.

L'ACS a indiqué qu'un sondage sur la participation à la réunion sera envoyé aux participants afin de recueillir leurs commentaires et d'apporter des ajustements, au besoin.

Enfin, l'ACS a clos la réunion en demandant à tous les membres présents de faire parvenir leurs factures à l'adjointe administrative.