



Administrateur canadien du service de relais vidéo

Plan stratégique 2025-2030

TABLE DES MATIÈRES

03 —	
Reconnaissance territoriale	10 —
	Mandat
04 —	
Lettre du président et de la chef de la direction et directrice générale	11 —
	Valeurs
06 —	
Processus de planification stratégique	12 —
	Orientation stratégique: offrir une expérience SRV exceptionnelle
07 —	
Aperçu du plan stratégique	14 —
	Orientation stratégique: favoriser une organisation forte, durable et responsable
08 —	
Vision	16 —
	Orientation stratégique: promouvoir l'inclusion et la sensibilisation
09 —	
Mission	18 —
	Mise en oeuvre de la stratégie

RECONNAISSANCE TERRITORIALE

La reconnaissance territoriale vise à reconnaître les territoires traditionnels sur lesquels nous vivons et travaillons, ainsi qu'à rendre hommage aux nations autochtones qui y sont enracinées. Elle nous rappelle que ces communautés ne font pas seulement partie de notre histoire, mais qu'elles sont aujourd'hui des nations bien vivantes, dynamiques et prospères.

L'Administrateur canadien du service de relais vidéo (ACS) Inc. reconnaît avec respect et gratitude que ses bureaux, situés à Ottawa et à Montréal, se trouvent sur le territoire traditionnel non cédé des nations algonquines Anishinabeg et Kanien'kehà:ka (Mohawk).

Nous reconnaissons également que les membres de l'écosystème de l'ACS, notamment les fournisseurs de services, proviennent de nombreux territoires à travers le pays, et nous étendons cette reconnaissance à l'ensemble de ces communautés.

Nous sommes reconnaissants pour la terre, l'eau, les forêts et l'air, qui nous nourrissent et nous honorons les générations de peuples autochtones qui ont protégé et entretenu ces territoires bien avant nous.

Nous nous engageons à approfondir notre compréhension des cultures et de l'histoire des peuples autochtones qui ont été les gardiens de cette terre pendant des générations. Ensemble, engageons-nous dans des actions concrètes pour soutenir les communautés autochtones et préserver leurs terres.



LETTRE DU PRÉSIDENT ET DE LA CHEF DE LA DIRECTION ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

Nous sommes fiers de présenter le tout premier plan stratégique de l'histoire de l'ACS, couvrant la période de 2025 à 2030. Cette initiative marque une étape déterminante pour notre organisation : pour la première fois, l'ACS se dote d'une vision stratégique à long terme afin d'orienter sa croissance, d'accroître son impact et de s'assurer que le SRV Canada continue d'évoluer de manière à répondre le mieux possible aux besoins de l'ensemble des Canadiens, qui utilisent la langue des signes américaine (ASL) et la langue des signes québécoise (LSQ) comme langues principales.

En février 2025, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié une nouvelle politique réglementaire concernant le SRV Canada, établissant un mandat révisé et des exigences mises à jour pour l'ACS. Ces changements visent à rendre le service plus inclusif, plus diversifié et plus convivial, tout en réaffirmant l'importance pour le SRV Canada de continuer à répondre aux besoins d'un large éventail d'utilisateurs, notamment des personnes pouvant faire face à des barrières intersectionnelles. Ces attentes ont été intégrées à chacune des étapes de notre démarche de planification stratégique. Le présent plan n'est pas seulement aligné avec le cadre réglementaire en vigueur, il l'est aussi avec les voix, les priorités et les expériences vécues par les communautés que nous servons.

Ce plan stratégique constitue un document d'orientation essentiel pour le conseil d'administration, l'équipe de direction et le personnel de l'ACS. Il a été élaboré dans le cadre d'un processus structuré de conception collaborative, conçu pour impliquer activement plusieurs parties intéressées. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec des membres de la communauté sourde, sourde-aveugle, autochtone, malentendante et entendante, ainsi qu'avec nos fournisseurs de services d'interprétation vidéo et de plateforme, nos partenaires du secteur des télécommunications, nos employés et les membres du conseil d'administration. Leurs contributions ont été déterminantes pour mieux comprendre les opportunités, les défis et les attentes qui orienteront le futur de l'ACS.

Grâce à cet effort collectif, nous avons établi trois orientations stratégiques qui guideront l'ACS de 2025 à 2030:

- Offrir une expérience SRV exceptionnelle.
- Bâtir une organisation forte, durable et responsable.
- Accroître l'inclusion et la sensibilisation.

Ensemble, ces orientations témoignent de notre engagement à renforcer la qualité du service, à optimiser l'expérience utilisateur et à bâtir une organisation résiliente et tournée vers l'avenir. Au cours des cinq prochaines années, nous concentrerons nos efforts sur la sensibilisation, l'accessibilité et l'inclusion. Ces priorités sont essentielles pour garantir qu'un nombre grandissant de personnes à travers le pays (en particulier celles qui ne connaissent pas encore le SRV Canada) puissent accéder à la communication en LSQ, ASL, français et anglais.

Ce plan stratégique offre à l'ACS une feuille de route claire pour l'avenir. Il permet d'optimiser l'usage des ressources, renforce la responsabilité, améliore notre capacité à mesurer l'impact et prépare l'organisation à évoluer dans un environnement en constante transformation. Il favorise également l'harmonisation au sein de l'organisation en alignant de manière cohérente des objectifs communs, des actions coordonnées et une orientation à long terme. En précisant notre direction et les moyens d'y parvenir, ce plan assure que l'ACS demeure réactif, flexible et bien positionné pour répondre aux besoins actuels et futurs des utilisateurs du SRV Canada.

Plus important encore, ce plan stratégique nous permet de concrétiser notre vision :

“Un Canada connecté où les gens peuvent communiquer de manière fiable dans les langues signées et parlées.”

Nous remercions chaleureusement toutes les personnes et les entreprises qui ont consacré leur temps, transmis leurs idées et mis leur expertise au service de ce processus. Leurs contributions ont permis de créer un plan significatif, inclusif et fidèle aux communautés que le SRV Canada dessert. Nous sommes enthousiastes de continuer cette collaboration pour concrétiser ce plan stratégique.

Cordialement,



Mark Kusiak,
président

Suzanne Laforest,
chef de la direction et directrice générale

PROCESSUS DE PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le plan stratégique 2025-2030 de l'ACS a été élaboré avec la participation active des membres des communautés LSQ et ASL, des interprètes vidéo, du personnel de l'ACS, des fournisseurs de services de télécommunications et de nombreuses autres personnes qui ont le SRV Canada à cœur.

Plus de 150 personnes ont contribué au processus de planification en partageant leurs expériences et leurs perspectives. Les activités de mobilisation comprenaient notamment:



Des entretiens avec les membres du conseil d'administration et l'équipe de direction de l'ACS.



Des groupes de discussion avec des utilisateurs du SRV Canada, des fournisseurs de services de télécommunications et le personnel de l'ACS.



Des entretiens avec les gestionnaires des fournisseurs d'interprètes vidéo et le fournisseur de la plateforme vidéo.



Des entretiens avec des utilisateurs LSQ, ASL et entendants du SRV Canada, y compris des utilisateurs sourds-aveugles et autochtones.



Un sondage numérique auprès des interprètes vidéo.

Collectivement, ces groupes ont analysé la situation actuelle de l'ACS, mis en lumière des enjeux clés et partagé leur vision de l'avenir. Leurs observations ont contribué à définir les priorités de ce plan.

APERÇU DU PLAN STRATÉGIQUE

OFFRIR UNE EXPÉRIENCE SRV EXCEPTIONNELLE

Améliorer en continu le rendement de la plateforme, le soutien offert aux interprètes vidéo et l'engagement des communautés LSQ et ASL afin d'assurer que le SRV Canada demeure fiable, inclusif et adapté à l'évolution des besoins.

- Améliorer la fiabilité, la résilience et l'expérience utilisateur de la plateforme du SRV Canada.
- Maintenir et soutenir une main-d'œuvre qualifiée d'interprètes vidéo.
- Améliorer continuellement le SRV Canada grâce à l'engagement, à l'apprentissage et à l'innovation.

FAVORISER UNE ORGANISATION FORTE, DURABLE ET RESPONSABLE

Veiller à ce que l'ACS dispose d'une stratégie, d'une structure, d'un leadership et de pratiques de gestion du risque afin d'atteindre l'excellence opérationnelle, de soutenir son personnel et fournir le SRV Canada avec stabilité et confiance.

- Renforcer la structure organisationnelle et les pratiques de l'ACS afin de soutenir une équipe efficace et performante.
- Améliorer la qualité et l'accessibilité du service à la clientèle du SRV Canada.
- Faire progresser la maturité organisationnelle afin de renforcer la capacité, la responsabilité et la viabilité à long terme de l'ACS.

ACCROÎTRE L'INCLUSION ET LA SENSIBILISATION

Veiller à ce qu'un plus grand nombre de personnes partout au Canada connaissent le SRV Canada, le comprennent et puissent y accéder.

- Collaborer avec les peuples autochtones et les personnes sourdes-aveugles afin de renforcer l'accès et l'utilisation du SRV Canada.
- Renforcer la sensibilisation à SRV Canada et en améliorer la compréhension.
- Renforcer le leadership national de l'ACS dans le domaine du SRV et l'adoption du SRV dans la société.

VISION

un Canada connecté où les gens peuvent communiquer de manière fiable dans les langues signées et parlées.

MISSION

faire évoluer l'inclusivité et la diversité dans les télécommunications en collaborant avec les communautés et les partenaires afin de fournir un service de relais vidéo accessible, de haute qualité et équitable.

MANDAT

concevoir, mettre en œuvre et superviser la prestation d'un SRV national à toutes les personnes qui utilisent la LSQ et l'ASL comme principale langue de communication en raison d'un handicap.

VALEURS



ACCESSIBILITÉ



FIABILITÉ



EXCELLENCE



COLLABORATION



INNOVATION



VISION

Un Canada **connecté** où les gens **peuvent** communiquer de manière fiable dans les **langues signées et parlées**.

CONNECTÉ :

Créer les conditions permettant aux gens de communiquer de manière accessible et inclusive.

DE MANIÈRE FIABLE :

Les services et les technologies de l'ACS feront partie intégrante de la vie quotidienne des utilisateurs.

LANGUES SIGNÉES ET PARLÉES :

Y compris la LSQ, l'ASL, le français et l'anglais.



MISSION

Faire **évoluer l'inclusivité** et la diversité dans les télécommunications en collaborant avec les **communautés et les partenaires** afin de fournir un service de relais vidéo **accessible, de haute qualité** et inclusif.

ÉVOLUER :

Analyser et prévoir en continu les besoins, puis ajuster nos pratiques aux technologies émergentes afin de faire évoluer un SRV inclusif.

INCLUSIVITÉ :

Des télécommunications qui respectent les différentes façons dont les gens reçoivent, accèdent et transmettent l'information.

LES COMMUNAUTÉS ET LES PARTENAIRES :

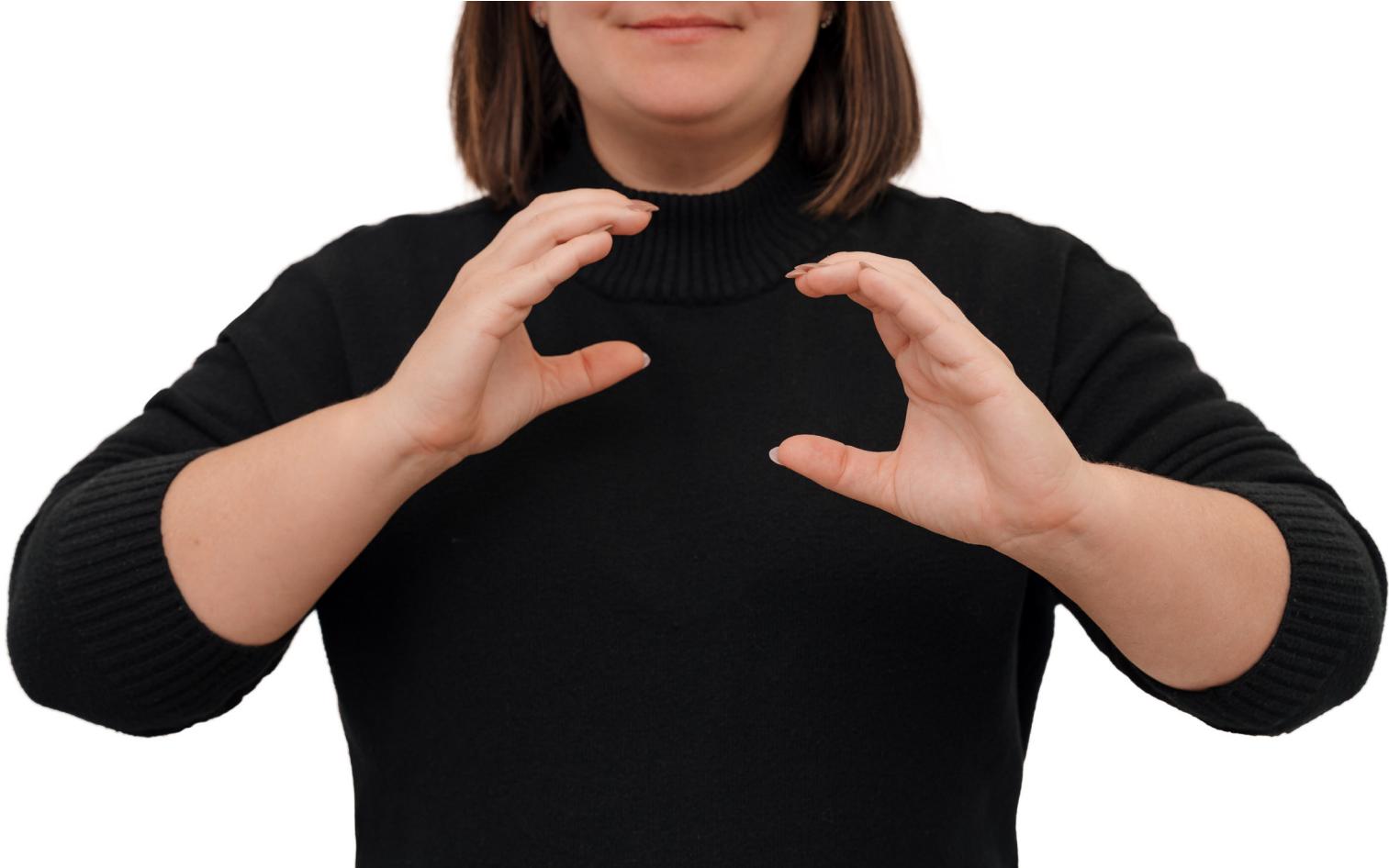
Les personnes et les organisations que l'ACS sert et avec lesquelles il collabore dans le cadre de ses services et technologies.

ACCESSIBLE :

Des modes d'engagement et plateformes technologiques qui permettent aux utilisateurs d'accéder aux télécommunications.

HAUTE QUALITÉ :

S'efforcer en permanence d'atteindre l'excellence en répondant aux attentes des parties intéressées ou en les dépassant en matière d'engagement et de qualité de service.



MANDAT

Concevoir, mettre en œuvre et superviser la prestation d'un SRV national à toutes les personnes qui utilisent la LSQ et l'ASL comme principale langue de communication en raison d'un handicap.

Ce mandat est confié par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes dans [la politique réglementaire de télécommunications 2025-54](#).





VALEURS

Les valeurs de l'ACS sont les principes et les comportements qui guident le fonctionnement et la prise de décision de l'organisation.

ACCESSIBILITÉ :

Nous éliminons les barrières à la communication pour permettre à chacun d'échanger et de communiquer sur un pied d'égalité.

FIABILITÉ :

Nous offrons des services en continu, transparents et adaptés aux besoins des personnes.

EXCELLENCE :

Nous appliquons les plus hauts standards de qualité, d'objectivité et de professionnalisme dans chacune de nos actions, décisions et réalisations.

COLLABORATION :

Nous valorisons les points de vue des communautés que nous servons et veillons à ce qu'ils soient pris en compte dans nos décisions et notre gouvernance.

INNOVATION :

Nous façonnons l'avenir du SRV accessible grâce à notre leadership, notre créativité et notre lien fort avec nos parties intéressées.

ORIENTATION STRATÉGIQUE

OFFRIR UNE EXPÉRIENCE SRV EXCEPTIONNELLE



L'ACS poursuivra l'amélioration de la plateforme, du soutien aux interprètes vidéo et de l'engagement des communautés LSQ et ASL pour garantir que le SRV Canada demeure fiable, inclusif et évolutif.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET INITIATIVES

1. Améliorer la fiabilité, la résilience et l'expérience utilisateur de la plateforme du SRV Canada.
2. Maintenir et soutenir une main-d'œuvre qualifiée d'interprètes vidéo.
3. Améliorer continuellement le SRV Canada grâce à l'engagement, à l'apprentissage et à l'innovation.

CONTEXTE

Cette orientation stratégique repose sur les constats formulés au cours du processus de planification stratégique:

- Les utilisateurs LSQ, ASL, entendants ainsi que les interprètes vidéo ont indiqué qu'ils rencontrent des problèmes liés à la qualité des appels lorsqu'ils utilisent le SRV Canada. Ces problèmes peuvent être une source de frustration et dissuader certaines personnes d'utiliser le service, ce qui démontre l'importance de fournir un service qui répond aux besoins des utilisateurs.
- De nombreux utilisateurs ont souligné l'importance d'avoir des interprètes vidéo expérimentés et engagés pour garantir une bonne expérience du SRV Canada. Ces interprètes vidéo accompagnent les appelants dans des situations variées, allant de simples conversations quotidiennes à des appels urgents ou complexes. Cela renforce la nécessité de disposer de politiques claires, d'un soutien solide et de lignes directrices efficaces pour permettre aux interprètes vidéo d'offrir un service de haute qualité.
- Les utilisateurs LSQ et ASL, les interprètes vidéo et les fournisseurs d'interprètes vidéo souhaitent disposer de plus d'options pour communiquer à l'ACS ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait être amélioré. Il y a une opportunité pour l'ACS d'adopter une approche claire et transparente pour s'engager de manière continue auprès de sa communauté.
- L'ACS s'inspire des pratiques d'organisations internationales de SRV pour comprendre et appliquer les meilleures pratiques. Il y a un grand intérêt à poursuivre ces partenariats, afin de renforcer l'amélioration continue du SRV Canada et de contribuer aux progrès à l'échelle mondiale.

OBJECTIF STRATÉGIQUE #1

Améliorer la fiabilité, la résilience et l'expérience utilisateur de la plateforme du SRV Canada.

- Finaliser et déployer les priorités du plan numérique de l'ACS afin de renforcer la stabilité et les performances de la plateforme SRV, tout en répondant aux défis identifiés par les utilisateurs.
- Mettre en œuvre des pratiques d'amélioration continue fondées sur les données, les commentaires et l'analyse de la performance, pour détecter et résoudre les problèmes techniques ou liés à l'expérience utilisateur et s'assurer que la plateforme évolue en fonction des besoins de la communauté et des normes de l'industrie.

OBJECTIF STRATÉGIQUE #2

Maintenir et soutenir une main-d'oeuvre qualifiée d'interprètes vidéo.

- Mieux comprendre et contribuer à la viabilité de la main d'oeuvre d'interprètes vidéo.
- Réviser et mettre à jour les politiques organisationnelles touchant les interprètes vidéo et les appelants pour qu'elles soient claires, équitables et accessibles.

OBJECTIF STRATÉGIQUE #3

Améliorer continuellement le SRV Canada grâce à l'engagement, à l'apprentissage et à l'innovation.

- Instaurer des méthodes de consultation ou des stratégies afin que les points de vue des utilisateurs et des fournisseurs d'interprètes vidéo puissent orienter les politiques et la prestation de services de l'ACS.
- Collaborer avec les organisations internationales de SRV afin d'échanger des idées et des pratiques exemplaires portant sur l'expérience des utilisateurs, les services des fournisseurs d'interprètes vidéo et l'innovation en matière de SRV.



ORIENTATION STRATÉGIQUE

FAVORISER UNE ORGANISATION FORTE, DURABLE ET RESPONSABLE



Veiller à ce que l'ACS possède les stratégies, la structure, le leadership et les pratiques de gestion des risques nécessaires pour assurer l'excellence opérationnelle, soutenir son personnel et fournir un SRV Canada avec stabilité et confiance.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET INITIATIVES

1. Renforcer la structure organisationnelle et les pratiques de l'ACS afin de soutenir une équipe efficace et performante.
2. Améliorer la qualité et l'accessibilité du service à la clientèle du SRV Canada
3. Renforcer la solidité organisationnelle afin d'accroître la capacité, la responsabilité et la viabilité à long terme de l'ACS.

CONTEXTE

Cette orientation stratégique repose sur les constats formulés au cours du processus de planification stratégique :

- Les équipes internes ont indiqué que des attentes plus claires quant aux rôles et responsabilités, ainsi qu'une communication plus cohérente au sein de l'ACS, permettraient à tous de collaborer plus efficacement. Cela favoriserait une meilleure coordination, faciliterait l'atteinte des priorités et aiderait le personnel à mieux gérer sa charge de travail.
- Le personnel et les utilisateurs du SRV Canada ont décrit plusieurs défis liés au service à la clientèle. Leurs commentaires indiquent la nécessité de renforcer les systèmes et les soutiens en matière de service à la clientèle afin d'aider le personnel à résoudre les problèmes et à établir une relation de confiance avec tous les utilisateurs.
- Les commentaires recueillis ont également souligné l'importance d'une planification coordonnée de la main-d'œuvre pour permettre à l'ACS d'offrir un service stable et de qualité tout en s'ajustant aux besoins qui évoluent.

OBJECTIF STRATÉGIQUE #1

Renforcer la structure organisationnelle et les pratiques de l'ACS afin de soutenir une équipe efficace et performante.

- Réviser et renforcer le modèle opérationnel de l'ACS, afin de s'assurer qu'il est conforme au plan stratégique et qu'il définit clairement les rôles et les responsabilités au sein de l'organisation.
- S'engager à promouvoir une culture de bien-être au travail tout en maintenant un milieu de travail sécuritaire et stimulant.

OBJECTIF STRATÉGIQUE #2

Améliorer la qualité et l'accessibilité du service à la clientèle du SRV Canada.

- Poursuivre la mise en œuvre des priorités de l'ACS en matière d'amélioration du service à la clientèle afin de renforcer les systèmes, les outils et les processus qui assurent un soutien réactif, fiable et accessible aux utilisateurs.
- Faire progresser la formation et les normes de qualité du personnel du service à la clientèle pour offrir, à chaque interaction, un soutien cohérent, précis et centré sur l'utilisateur.

OBJECTIF STRATÉGIQUE #3

Renforcer la solidité organisationnelle afin d'accroître la capacité, la responsabilité et la viabilité à long terme de l'ACS.

- Élaborer et mettre en œuvre un cadre structuré de gestion des risques afin d'identifier, d'évaluer et de réduire les menaces et les incertitudes qui pourraient affecter l'ACS ou la prestation du SRV Canada.
- Promouvoir des pratiques organisationnelles favorisant la stabilité financière, la discipline en matière de coûts et l'optimisation des ressources, tout en respectant l'éthique organisationnelle de l'ACS.



ORIENTATION STRATÉGIQUE

PROMOUVOIR L'INCLUSION ET LA SENSIBILISATION



Veiller à ce qu'un plus grand nombre de personnes à travers le Canada connaissent, comprennent et puissent accéder à SRV Canada.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET INITIATIVES

1. Collaborer avec les peuples autochtones et les personnes sourdes-aveugles afin de renforcer l'accès et l'utilisation du SRV Canada.
2. Accroître la sensibilisation et la compréhension du SRV Canada.
3. Renforcer le leadership de l'ACS dans le domaine du SRV au niveau national et favoriser l'adoption du SRV dans la société.

CONTEXTE

Cette orientation stratégique repose sur les constats formulés au cours du processus de planification stratégique :

- Les commentaires des parties intéressées indiquent que plusieurs membres des communautés autochtones et sourdes-aveugles font face à des obstacles importants pour utiliser le SRV Canada, qu'il s'agisse d'un manque d'information, d'enjeux liés aux outils assurant l'accessibilité ou d'un accès limité à l'internet. Ils soulignent l'importance pour l'ACS de demeurer activement engagé auprès de ces communautés afin de comprendre leurs besoins et de rendre le SRV Canada aussi accessible et pertinent que possible.
- Les utilisateurs, les interprètes vidéo et les partenaires soulignent que de nombreux services publics, entreprises et institutions ne comprennent pas encore bien le fonctionnement du SRV Canada. Ce manque de connaissance peut entraîner des refus d'appels ou des situations où les appelants ou les interprètes vidéo doivent expliquer en quoi le service consiste. Cela met en évidence une opportunité pour l'ACS d'accroître ses efforts ciblés et généraux d'éducation et de sensibilisation afin de réduire ces difficultés.
- Les parties intéressées ont indiqué que la collaboration au sein du système de télécommunications est inégale. Le niveau de sensibilisation aux exigences en matière d'accessibilité varie et la coordination autour des innovations technologiques à venir peut être améliorée. Cela met en évidence la nécessité pour l'ACS de renforcer ses partenariats et de poursuivre son rôle de leader national en matière de SRV, afin de promouvoir un accès plus équitable à la communication.

OBJECTIF STRATÉGIQUE #1

Collaborer avec les peuples autochtones et les personnes sourdes-aveugles afin de renforcer l'accès et l'utilisation du SRV Canada.

- Renforcer la sensibilité culturelle et les capacités internes de l'ACS par la formation et l'éducation, afin d'établir des relations de confiance, respectueuses et durables avec les utilisateurs et les utilisateurs potentiels autochtones du SRV.
- Collaborer directement avec les utilisateurs et les utilisateurs potentiels autochtones et sourds-aveugles du SRV qui utilisent la LSQ et l'ASL comme langue principale, afin de mieux comprendre leurs besoins, leurs expériences et leurs perspectives et d'identifier des moyens de rendre le SRV plus inclusif et accessible.
- Analyser les principales recommandations de l'étude de faisabilité concernant les personnes sourdes-aveugles et évaluer la possibilité de mettre en œuvre les mesures prioritaires afin d'améliorer l'accessibilité pour les utilisateurs sourds-aveugles actuels du SRV Canada.

OBJECTIF STRATÉGIQUE #2

Accroître la sensibilisation et la compréhension du SRV Canada.

- Renforcer les activités de sensibilisation auprès des secteurs clés, notamment la santé, les services juridiques, gouvernementaux et financiers. Mieux faire connaître la façon dont le SRV améliore l'accessibilité des communications et encourager les organisations à offrir des numéros réservés au SRV.
- Mener ou coanimer des campagnes de sensibilisation pour informer le public sur l'objectif et les avantages du SRV Canada.
- Accroître la sensibilisation au sein des communautés LSQ et ASL afin que davantage de personnes qui utilisent ces langues connaissent le SRV Canada et puissent en tirer pleinement parti.

OBJECTIF STRATÉGIQUE #3

Renforcer le leadership de l'ACS dans le domaine du SRV au niveau national et favoriser l'adoption du SRV dans la société.

- Collaborer avec les parties intéressées du secteur des télécommunications pour établir des normes, des technologies et des politiques liées au SRV qui favorisent un accès équitable à la communication pour les utilisateurs.
- Diffuser les recherches, les constats et les progrès réalisés en matière d'accessibilité et d'inclusion du SRV au Canada et à l'étranger.

MISE EN OEUVRE DE LA STRATÉGIE



L'ACS a élaboré son premier plan stratégique afin de définir une feuille de route concrète visant à renforcer la prestation et la supervision du SRV Canada, à accroître la confiance envers le service et à répondre aux besoins de communication en constante évolution des utilisateurs du SRV Canada.

La prochaine étape consiste à mettre en œuvre les initiatives prévues dans ce plan. L'ACS orientera ses ressources, ses activités et ses équipes de façon cohérente afin de faire progresser ces objectifs.

L'ACS s'engage à mener à bien cette tâche et à maintenir une communication ouverte avec ses partenaires et les personnes qui utilisent le SRV au sujet de ses progrès. Les utilisateurs, les interprètes vidéo, les fournisseurs d'interprètes vidéo et d'autres partenaires ont indiqué leur désir commun de renforcer leurs relations et de poursuivre leur collaboration. L'ACS continuera de mobiliser ces groupes au fur et à mesure de la mise en œuvre du plan.

À l'interne, la direction de l'ACS veillera à communiquer clairement afin que tous les employés comprennent bien leur rôle dans la réalisation du plan, tout en favorisant un environnement où ils sont soutenus, informés et connectés à la vision et à la mission de l'ACS. La responsabilité reste au cœur de cette démarche et l'ACS suivra les progrès réalisés à l'aide d'indicateurs de rendement clé et de rapports publics, afin que chacun puisse voir comment l'ACS répond aux besoins changeants des utilisateurs et à son environnement en constante évolution.



L'ACS est prêt à mettre cette stratégie en action et à continuer de promouvoir une communication accessible, de grande qualité et équitable pour ceux qui dépendent du SRV Canada.

