

Résumé du CCU, 6 mai 2025

Informations sur la rencontre

Titre	Conseil de consultation des Utilisateurs (CCU) pour l'Administrateur canadien du SRV (ACS)
Date	Le 6 mai 2025, de 13 h à 16 h, heure de l'Est
Type	Réunion de consultation
Lieu	Zoom
Sujet	Examen de la nouvelle politique réglementaire de l'ACS (PRT CRTC 2025-54)
Présences	Chris Kenopic, facilitateur Personnel de l'ACS : • Suzanne Laforest, chef de la direction et directrice générale • Paula Bath, Directrice de la conformité réglementaire et de la stratégie • Chad Taylor, Directeur de la stratégie digitale • Wissam Constantin, Gestionnaire du service à la clientèle et des relations communautaires (modérateur Zoom) Membres ou représentants du CCU (présents) • Natasha 'Courage' Bacchus (Ontario Deaf Sports Association) • Nicole Marsh (Association des Sourds du Canada) • Anthony Cashin (Mouvement Populaire des Sourds du Canada) • Benoît Landry (Association des personnes vivant avec une surdité de Laval) • Terri Nolt (Comité de planification pour les sourds-aveugles) • Pengchao Shao (Greater Vancouver Association of the Deaf) • Jeffrey Beatty (Comité pour les services sans fil des Sourds du Canada) • Todd Tobin (Société culturelle des Sourds de l'Ontario) Absent • Connie Russell (Silent Voice Canada Inc.) • Christopher Ramharry (Toronto International Deaf Film and Arts Festival)
Interprètes	Anglais-ASL, ASL-LSQ
Notes supplémentaires	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-acs.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 : Examen de la nouvelle politique réglementaire de l'ACS (PRT CRTC 2025-54)

Demande de consultation pour la plateforme SRV

L'ACS a confirmé que le processus de demande de consultation pour la plateforme SRV est terminé et que la prochaine étape sera un appel d'offres.

Équipe du service à la clientèle

L'équipe du service à la clientèle est devenue un service de l'ACS. Paula Bath a indiqué que l'équipe de sensibilisation était présente au Mayfest de Toronto.

Numéros directs des SRV

Les numéros réservés aux SRV sont désormais composés de six chiffres (et non de dix) et sont accessibles à tous les utilisateurs du SRV. Suzanne Laforest a expliqué que cette modification permet d'empêcher les utilisateurs non enregistrés au SRV d'utiliser le numéro pour raccourcir indûment son délai d'attente.

Possibilités de mandats contractuels chez l'ACS

De nouvelles possibilités de mandats contractuels pour l'ACS ont été affichées sur le site Web du SRV Canada.

Discussion — Examen de la nouvelle politique réglementaire de l'ACS

Gouvernance — Modification du mandat

Le libellé du mandat en matière de gouvernance a été révisé afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées du Canada*. L'expression « personnes sourdes et malentendantes » a été remplacée par « toutes les personnes qui utilisent la LSQ et l'ASL comme principale langue de communication en raison d'un handicap ».

Un membre demande si la définition révisée du CRTC englobe la langue des signes autochtones (LSA). L'ACS précise que les renseignements fournis dans le cadre de la présente instance du CRTC ne permettent pas d'ajouter officiellement la LSA, mais que le CRTC envisage de lancer une nouvelle consultation à cet effet.

Plan stratégique et feuille de route

Un projet de plan stratégique sera lancé prochainement pour clarifier les valeurs et les objectifs, ainsi que pour définir l'évolution prévue des services de l'ACS. L'ACS a confirmé qu'il consultera diverses parties prenantes, fournisseurs de services et agences d'interprétation afin de recueillir des commentaires et des suggestions supplémentaires. Le processus devrait se terminer d'ici décembre 2025 et un résumé du plan stratégique sera ensuite rendu public.

Nouveaux membres du conseil d'administration

Le CRTC a demandé à l'ACS d'ajouter deux nouveaux membres à son conseil d'administration : l'un représentant les parties prenantes sourdes-aveugles et l'autre, les groupes autochtones. L'ACS a précisé que ces deux membres seront initialement des membres sans droit de vote. Il y a une nécessité de modifier les statuts avant de réviser la structure du conseil afin que leurs postes soient convertis éventuellement en postes avec droit de vote. La prochaine révision du CRTC est prévue dans cinq ans.

Augmentation du budget

La limite budgétaire avait été portée à 41 M\$, et la demande budgétaire serait immédiatement publiée sans autre instance afin d'éviter toute confusion et tout retard.

Indicateurs clés de performance

L'objectif en matière de rapidité de réponse a été haussé à 90 % ou 120 secondes maximum, comparativement au taux actuel de 80 %. De plus, l'objectif de taux de disponibilité a été haussé à 99,97 %, alors que le taux actuel est de 99,5 %.

Données sur les appels

Toutes les données relatives aux appels 9-1-1 et au 9-8-8 devaient être communiquées séparément à partir de 2025. Les données relatives aux indicateurs clés de performance seront publiées dans le rapport annuel de 2025. Les appels abandonnés seront communiqués séparément en 2026.

Un membre a demandé si le SRV pouvait être utilisé pour communiquer en personne avec le personnel d'urgence. L'ACS a précisé que l'interprétation vidéo à distance (IVD) ne permettait pas d'autoriser ce type d'utilisation. Cependant, en cas d'urgence, l'interprète vidéo SRV peut rester en ligne jusqu'à ce qu'il soit relevé, soit par le personnel d'urgence, soit par l'appelant sourd, soit par une personne présente sur place.

Un membre a demandé si l'option d'envoyer un SMS au 9-1-1 ou au 9-8-8 était disponible. L'ACS a expliqué que le 9-1-1 et le 9-8-8 offrent la possibilité d'envoyer des SMS. L'ACS a précisé que ce service est possible, mais qu'il ne fait pas partie de l'offre SRV.

Un membre a demandé comment accéder au SRV dans les lieux publics en cas de problèmes de connexion Internet. L'ACS a expliqué que des discussions sont en cours à ce sujet. Une fois que l'ACS aura terminé son processus d'appel d'offres pour la plateforme, d'autres options seront explorées à cet effet.

Communications

Des mesures de sensibilisation sont déployées auprès des entreprises et des institutions afin de faire connaître le SRV.

Système de notification des appels

Le CRTC a demandé à l'ACS de mettre en place un dispositif permettant d'aviser les utilisateurs sourds des appels SRV entrants. L'utilisation d'un dispositif lumineux clignotant (Blink Light) ainsi que d'autres options sont actuellement à l'étude afin d'évaluer leur compatibilité avec le système SRV. Ce projet sera mis en œuvre après la conclusion de l'appel d'offres. L'ACS a indiqué que toute partie intéressée devra communiquer avec elle pour obtenir ce dispositif d'alerte.

Questions et discussion en groupe — Examen de la nouvelle politique réglementaire de l'ACS

Question 1 : Comment l'ACS devrait-il informer les utilisateurs des pannes prévues?

Un membre a suggéré d'envoyer une notification avant toute panne prévue afin que les utilisateurs du SRV puissent s'organiser en conséquence. Un autre membre a recommandé que ces messages soient transmis à plusieurs reprises.

Question 2 : Comment l'ACS devrait-il informer les utilisateurs des pannes imprévues?

Un membre a suggéré d'intégrer à l'application SRV un système de notification semblable à une alerte de type « Alerte Amber », avec une présentation visuelle adaptée et accessible aux personnes sourdes-aveugles.

Un membre a suggéré de faire des tests de type alerte d'urgence pour le message de panne plusieurs fois par an, afin que les utilisateurs soient sensibilisés.

Un membre a suggéré qu'une alerte automatique par message texte avec une notification par courriel et Facebook serait probablement plus efficace.

Un membre a suggéré un portail distinct pour consulter les pannes.

Un membre a proposé de diffuser, sur les réseaux sociaux, un message de type « Alerte Amber » en ASL et en LSQ, en collaboration avec des organisations impliquées auprès des minorités.

Un membre a demandé si un système de notification pouvait être mis en place dans l'application de l'ACS.

Un membre a demandé si l'alerte pouvait apparaître en haut de l'écran de l'application et être rouge pour signaler un problème technique.

Un membre a recommandé de faire attention aux couleurs car certaines ne sont pas perceptibles par toutes les personnes sourdes-aveugles.

Question 3 : Comment l'ACS peut-il améliorer la gestion de la billetterie du SRV?

Un membre a demandé s'il était possible d'enregistrer une capture d'écran lorsqu'on soumet un billet en ligne.

Un membre a demandé s'il existait des méthodes pour faire appel de certaines décisions auprès du service à la clientèle ou un mécanisme d'escalade des enjeux. Il a aussi insisté sur l'importance d'un suivi régulier à intervalle défini, par le service à la clientèle, afin d'assurer que l'enjeu soulevé soit pris en charge.

Un membre a souligné que la communication par courriel peut poser des difficultés aux personnes sourdes-aveugles, notamment en raison d'un accès limité aux services d'intervention et de soutien. Une suggestion a été faite pour que l'ACS ajoute un formulaire de plainte à remplir directement sur son site Web.

Un membre a suggéré que le formulaire de plainte comprend des options en LSQ et en ASL, accompagnées d'explications à différents endroits sur le site Web de l'ACS.

Un membre a recommandé d'offrir des moyens supplémentaires aux utilisateurs pour formuler une plainte, notamment la possibilité de soumettre une vidéo, un message texte ou un courriel.

Un membre a insisté pour que diverses options de communications visuelles soient offertes afin de répondre aux besoins des utilisateurs.

Un membre a demandé qu'un suivi systématique soit assuré pour tous les billets soumis.

Question 4 : Quelle méthode préférez-vous pour transmettre vos demandes de fonctionnalités techniques à l'ACS?

Un membre a demandé à recevoir des informations par courriel concernant la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités.

Un membre a suggéré que les messages soient inclusifs et s'adressent à toutes les personnes, pas uniquement aux personnes sourdes-aveugles, puisque le service peut également être utile à des personnes sans handicap.

Un membre a demandé comment améliorer l'accès pour les personnes sourdes-aveugles qui ne disposent pas de plusieurs plateformes de réseaux sociaux et a suggéré de mener un sondage auprès de la communauté. L'ACS a proposé d'ajouter un tutoriel dans l'application de l'ACS, indiquant clairement l'emplacement et le fonctionnement de la nouvelle fonctionnalité, afin d'éviter que les utilisateurs doivent la chercher eux-mêmes.

Un membre a souligné que la mise en œuvre devrait être brève et précise afin d'éviter de surcharger les utilisateurs avec trop d'informations.

Un membre a fait remarquer que certaines personnes sourdes-aveugles ne maîtrisent ni l'anglais ni le français et qu'ils auraient besoin d'une langue des signes ou d'un langage écrit simplifié pour bien comprendre les étapes. L'ACS a proposé d'ajouter à l'application une fonctionnalité de compte à rebours illustré, destinée à mettre en avant les nouvelles fonctionnalités à venir.

Un membre a indiqué que certaines personnes sourdes-aveugles pourraient préférer un texte plutôt qu'un compte à rebours illustré.

Discussion ouverte

Un membre a suggéré que les représentants du service à la clientèle restent en ligne avec les utilisateurs sourds-aveugles jusqu'à ce que tout soit bien compris, sans raccrocher trop tôt. Il a aussi proposé d'envoyer immédiatement après l'appel un courriel ou un message texte de confirmation, accompagné de la transcription de l'appel.

Un membre a fait remarquer que Zoom offre la possibilité de télécharger une transcription d'une réunion et qu'il serait une bonne idée d'intégrer cette fonctionnalité au SRV.

Un membre a suggéré que toutes les communications effectuées par le SRV soient systématiquement transcrites, pas seulement celles du service à la clientèle. Il a également demandé si le SRV pouvait être utilisé partout dans le monde par les utilisateurs sourds-aveugles qui sont en déplacement. L'ACS a confirmé que le SRV est accessible internationalement, à condition de disposer d'une connexion Internet. Il a toutefois précisé que seules la LSQ et l'ASL sont offertes par ce service, alors que d'autres utilisateurs ont des besoins linguistiques différents.

Un membre a demandé si le SRV propose des fonctionnalités additionnelles pour aider les personnes sourdes à communiquer autrement que par vidéo. L'ACS a souligné le potentiel d'intégrer de nouvelles fonctionnalités destinées aux personnes sourdes grâce aux progrès récents de la technologie d'intelligence artificielle.

Conclusion

L'ACS remercie tous les membres du Conseil pour leurs commentaires qui seront tous pris en considération lors de la recherche d'un nouveau fournisseur de services. Un sondage sera envoyé après la réunion afin de recueillir d'autres commentaires et suggestions. Un résumé de la réunion sera affiché sur le site Web de l'ACS. L'ACS demande à tous les membres d'envoyer leurs factures à l'adjointe administrative.

L'ACS a partagé la façon d'accéder au résumé et au mandat de l'ACS sur le site Web de l'ACS en anglais et en français.

L'ACS a clôturé la réunion en précisant qu'un sondage de participation serait envoyé aux participants et qu'un résumé de la réunion serait publié (sans mentionner les noms) afin de s'assurer que les commentaires ont été adéquatement documentés.