AMÉLIORER NOS SERVICES.
RENFORCER NOS LIENS.



ACS·CAV

RAPPORT ANNUEL 2025

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGES DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA CHEF DE LA DIRECTION 3

À PROPOS DE L'ACS 4

GOUVERNANCE 5

BILAN DE L'ANNÉE 2025 7

TRACER LA VOIE POUR L'AVENIR 9

PLAN STRATÉGIQUE 2025-2030 11

SERVICE À LA CLIENTÈLE ET DE LA SENSIBILISATION 13

NOUVELLE POLITIQUE SRV 22

COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES 24

TECHNOLOGIE ET PRESTATION DE SERVICES 26

À VENIR EN 2026 28

ANNEXE : INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS 29

ÉTATS FINANCIERS 2025 37

Lien vers la version en LSQ

MESSAGES DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA CHEF DE LA DIRECTION



En avril, j'ai eu l'honneur d'être nommé président du conseil d'administration de l'ACS. Je suis fier de faire partie de l'écosystème qui fait avancer le **SRV Canada.**

Je tiens à souligner l'excellent travail de David Joseph, l'ancien président du conseil d'administration de l'ACS. Depuis 2018, son leadership et sa gestion rigoureuse des ressources de l'organisation ont grandement contribué à notre succès. Nous avons la chance qu'il continue son engagement au sein du conseil d'administration à titre d'administrateur LSQ.

Cette année, nous avons accueilli notre premier membre sourd-aveugle au sein du conseil d'administration à titre d'invité permanent. Au cours de la prochaine année, nous souhaitons créer deux nouveaux postes d'administrateurs avec droit de vote destinés aux personnes sourdes-aveugles et aux Autochtones du Canada. Ces perspectives contribueront à améliorer et à renforcer **SRV Canada**, tout en rendant le service plus accessible et inclusif.

L'ACS a franchi une étape importante cette année en achevant son tout premier plan stratégique quinquennal, ce qui nous permet de tracer avec confiance la voie vers l'avenir.

Je suis fier de nos réalisations et convaincu que nous continuerons à offrir des services inclusifs, accessibles et novateurs aux personnes sourdes, sourdes-aveugles, et malentendantes du Canada.

Mark Kusiak
Président du conseil d'administration



Le thème qui a guidé nos nombreuses actions cette année était « Améliorer nos services. Renforcer nos liens. ». Nous avons choisi de reprendre le thème de l'année précédente pour une raison simple : la réalisation de ces objectifs est toujours en cours.

Cette année a été marquante. En février, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié une nouvelle politique réglementaire à l'intention de l'ACS et de **SRV Canada**.

Même si nous avons consacré du temps à la mise en place des nouvelles exigences réglementaires du CRTC, nous avons poursuivi nos efforts pour façonner et renforcer notre organisation afin de répondre aux besoins opérationnels et d'anticiper ceux à venir.

Les nombreuses initiatives menées en 2025 se sont reflétées dans les commentaires positifs recueillis dans le cadre de notre sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle, dont vous trouverez les résultats dans le présent rapport.

Dire merci ne suffit pas à exprimer toute ma gratitude envers les nombreuses personnes qui ont contribué à notre succès : le personnel de l'ACS, les membres du conseil d'administration, les groupes de parties prenantes et bien d'autres encore.

Par-dessus tout, je remercie nos clients de leur confiance et de leur soutien continu.

Suzanne Laforest
Chef de la direction et directrice générale

À PROPOS DE L'ACS

VISION

Un Canada connecté, où la communication fiable est possible entre les langues des signes et les langues 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.

Ce mandat est confié par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) dans la Politique réglementaire de télécommunications CRTC 2025-54.

VALEURS

Accessibilité
Fiabilité
Excellence
Collaboration
Innovation

L'Administrateur canadien du service de relais vidéo (ACS) inc. est un organisme 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 œuvre et superviser la prestation du service de relais vidéo (SRV) au Canada.

SRV Canada permet aux utilisateurs de langues des signes (LSQ ou ASL) et aux utilisateurs de services téléphoniques vocaux (en français ou en anglais) de communiquer entre eux. Un appel effectué par le biais du SRV implique trois parties : l'appelant, la personne appelée et l'interprète vidéo. L'interprète vidéo assure la communication entre la langue des signes et la langue parlée, et vice-versa.

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

GOUVERNANCE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ACS DE 2025

Le conseil d'administration de l'ACS conseille et guide la direction dans l'exercice de ses responsabilités fiduciaires. En étroite collaboration avec la directrice générale, il guide les grands axes de l'ACS afin de veiller à ce que l'organisation réalise sa vision et sa mission, soit de favoriser l'autonomie des personnes sourdes et malentendantes du Canada au quotidien.

Les membres du conseil d'administration de l'ACS proviennent de divers milieux. Ils comprennent notamment des utilisateurs de **SRV Canada** représentant différents groupes de parties prenantes ainsi que les communautés LSQ et ASL dans l'ensemble du Canada. Ils possèdent une expérience et une expertise professionnelles dans des domaines variés, incluant les télécommunications, le droit, la santé, les finances et l'interprétation en langue des signes. Ensemble, ils s'engagent à maintenir les normes de qualité les plus élevées afin d'améliorer l'expérience de communication des personnes sourdes et malentendantes du pays.

En avril, Mark Kusiak a été nommé président du conseil d'administration et invité à exercer un deuxième mandat de trois ans à titre d'administrateur représentant les personnes sourdes et malentendantes qui utilisent la LSQ/l'ASL.

Mark possède une expérience en tant que pharmacien supervisant les activités en pharmacie, les ressources humaines, l'élaboration de politiques et la gestion financière, notamment en ce qui concerne les indicateurs de rendement clés et le contrôle des stocks. Il s'implique également activement dans le leadership bénévole au sein de la communauté sportive des personnes sourdes.

Mark a remplacé David Joseph, qui occupait la présidence du conseil d'administration de 2021 à 2025. David est demeuré membre du conseil d'administration à titre d'administrateur représentant les personnes sourdes et malentendantes qui utilisent la LSQ.

Ruth Altman, administratrice représentant les fournisseurs de services de télécommunications (FST), a été réélue pour un deuxième mandat. De plus, le groupe de parties prenantes des interprètes ASL a réélu Carla Dupras pour un autre mandat.

À la fin de l'année, le conseil d'administration de l'ACS a eu le plaisir d'accueillir Christine « Coco » Roschaert, première membre sourde-aveugle au sein du conseil d'administration. Sa nomination à titre d'invitée permanente reflète l'engagement pris par l'ACS dans son Plan stratégique 2025-2030 afin de favoriser la sensibilisation, l'inclusion et l'accès à **SRV Canada**.

Coco est titulaire d'un baccalauréat en communications de l'université Gallaudet. Défenseure des droits des personnes sourdes-aveugles, conférencière et formatrice, elle cumule plus de 20 ans d'expérience dans la promotion de l'accessibilité et de l'inclusion dans l'ensemble du Canada.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ACS



Suzanne Laforest
Chef de la direction et directrice générale



Mark Kusiak
Administrateur représentant les personnes sourdes et malentendantes qui utilisent la LSQ/l'ASL et président du conseil d'administration



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



Kate Southwell
Administratrice représentant les fournisseurs de services de télécommunications



Ruth Altman
Administratrice représentant les fournisseurs de services de télécommunications



Geneviève Bujold
Interprète LSQ, invitée permanente



Darlene Halwas
Administratrice indépendante



David Joseph
Administrateur représentant les personnes sourdes et malentendantes qui utilisent la LSQ



Christine "Coco" Roschaert
Invitée permanente représentant les personnes sourdes-aveugles



Carla Dupras
Interprète ASL, invitée permanente



Gwen Beauchemin
Administratrice indépendante

MODIFICATIONS AUX RÈGLEMENTS ADMINISTRATIFS DE L'ACS

En août, l'ACS a déposé auprès du CRTC un rapport portant sur des modifications à ses règlements administratifs visant à intégrer la création de deux nouveaux groupes de parties prenantes : les personnes sourdes-aveugles et les groupes autochtones, et ce, à compter du 11 août 2025. Ces modifications comprenaient également la création de deux nouveaux postes d'invités permanents au sein du conseil d'administration de l'ACS, faisant passer leur nombre total de deux à quatre.

Une étude sera menée et publiée en 2026 afin de déterminer s'il serait possible de modifier la composition du conseil d'administration de l'ACS pour y ajouter des postes d'administrateurs avec droit de vote représentant les personnes sourdes-aveugles et les groupes autochtones, tout en maintenant l'équilibre du conseil.

BILAN DE L'ANNÉE 2025

Le thème qui a guidé les actions de l'ACS cette année, « Améliorer nos services. Renforcer nos liens. » a été repris de 2024 puisque ce travail se poursuivait et demeurait tout aussi pertinent.

Les facteurs ayant eu la plus grande incidence sur l'orientation et les activités de l'ACS ont été la nouvelle politique du CRTC pour l'ACS et **SRV Canada**, ainsi que le tout premier plan stratégique quinquennal. L'ACS est résolu à s'aligner étroitement sur les exigences du CRTC et à y répondre au moyen des mesures proposées dans son propre plan. Ces mesures ont une vaste portée et comprennent notamment la modernisation des technologies et des applications, l'élargissement de l'accès aux services ainsi qu'un redoublement d'efforts pour établir des liens avec les parties prenantes, les fournisseurs de services et les clients.

En 2025, l'une des priorités a été d'améliorer la qualité et la fiabilité de la plateforme technologique qui fournit les services de **SRV Canada**. La demande de renseignements (DDR) publiée par l'ACS à l'intention des fournisseurs de services à la fin de 2024 visait à explorer les technologies et les capacités émergentes des plateformes ainsi que les façons dont elles pourraient être mises à profit afin d'améliorer la qualité de **SRV Canada** pour les clients. Les résultats de la DDR ont fourni les informations nécessaires pour développer une demande de propositions (DDP), publiée en décembre 2025, concernant les plateformes SRV et les services de soutien visant à améliorer l'expérience client.

L'intégration à l'interne du Service à la clientèle de **SRV Canada** au début de l'année, suivie par la fusion de l'équipe du service à la clientèle et de la sensibilisation, a marqué un nouveau chapitre dans la relation de l'ACS avec ses clients. La mise en place d'une approche plus cohérente a renforcé la planification, la responsabilisation ainsi que la capacité interne grâce à l'ajout de nouvelles ressources et compétences. Ceci a permis de mieux comprendre l'expérience des utilisateurs et de favoriser des liens plus directs et plus solides avec les clients.

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

L'ACS effectue le suivi de plusieurs indicateurs de rendement clés, tels que le nombre d'utilisateurs inscrits à **SRV Canada**, la croissance de l'utilisation des services, les habitudes d'appel des clients, le nombre d'heures d'appel ainsi que les types d'appels, y compris les appels au 9-1-1 et au 9-8-8. Toutes ces données, entres autres, renseignent l'ACS sur les besoins de sa clientèle ainsi que les possibilités d'amélioration et d'innovation. Ces indicateurs fournissent également des renseignements importants qui appuient la prise de décisions et la planification tout au long de l'année, en plus de contribuer au respect des exigences de déclaration du CRTC.

Pour obtenir des renseignements détaillés sur les indicateurs de rendement clés, voir **l'annexe**.

UN MOMENT DE CÉLÉBRATION

Chaque année, le personnel de l'ACS prend un peu de temps dans son horaire chargé pour inviter les clients, les parties prenantes et des invités spéciaux à célébrer l'anniversaire du service. Pour souligner le 9e anniversaire de **SRV Canada** et toujours dans l'esprit du thème « Renforcer nos liens », le personnel s'est rendu à Montréal le 27 septembre afin de célébrer la contribution du SRV à la culture dynamique de la communauté sourde et malentendante.

L'ACS a fourni une option de diffusion virtuelle afin de permettre aux personnes à travers le Canada de se joindre à la célébration si elles ne pouvaient y assister en personne. Qu'elle se déroule en présentiel ou en virtuel, cette célébration nous rappelle la place que **SRV Canada** occupe à juste titre parmi les services de télécommunications performants du pays, ainsi que sa capacité à desservir toutes les régions du Canada.



Montréal a été la ville hôte du 9e anniversaire de SRV Canada en 2025.



Des membres de la communauté LSQ s'amusent lors de la fête d'anniversaire de SRV Canada.



Les invités applaudissent alors que les dirigeants de l'ACS présentent des témoignages et leurs plans pour SRV Canada.

RENDRE HOMMAGE À NOS DIRIGEANTS

Le travail acharné et le dévouement passent souvent inaperçus. Cela dit, certains de nos dirigeants ont reçu cette année la prestigieuse Médaille du couronnement du Roi Charles III, qui est décernée aux personnes qui ont «apporté une contribution importante au Canada ou à une province, à un territoire, à une région ou à une collectivité en particulier au Canada [...]».

David Joseph, ancien président du conseil d'administration de l'ACS, et Suzanne Laforest, chef de la direction et directrice générale, ont été reconnus pour leur leadership au sein de la communauté canadienne sourde et malentendante ainsi que pour leur engagement à faire progresser le **SRV Canada**. David et Suzanne faisaient partie d'un petit groupe de 25 Canadiens sourds et malentendants proposés par l'Association des Sourds du Canada (ASC-CAD) pour recevoir cet honneur. De plus, la médaille a été offerte à la Dre Jessica Dunkley, première et seule médecin sourde de la Colombie-Britannique, qui a également siégé au conseil d'administration de l'ACS de 2018 à 2024. L'ACS remercie l'ASC-CAD de l'avoir nommé pour cette distinction. Avec leurs pairs qui ont également reçu cette médaille, ils sont une source d'inspiration non seulement pour leur travail auprès des communautés qu'ils servent, mais aussi pour l'ensemble de la population canadienne.



TRACER LA VOIE POUR L'AVENIR

En 2025, une nouvelle voie pour l'avenir de **SRV Canada** et de l'ACS a été tracée avec des mesures historiques à la fois par le CRTC et l'ACS. Ils partagent une vision et des objectifs similaires : améliorer le service de relais vidéo au Canada et le rendre plus inclusif.

POLITIQUE RÉGLEMENTAIRE DE TÉLÉCOM CRTC 2025-54

En février, le CRTC a publié une nouvelle politique réglementaire sur le service de relais vidéo (politique SRV) au Canada afin de veiller à ce que le service continue d'être exploité, maintenu et amélioré afin de répondre aux besoins actuels et futurs de ses utilisateurs. Lorsque la politique initiale a été établie en 2014, le CRTC a créé les bases nécessaires pour éliminer les obstacles et améliorer l'expérience vécue des utilisateurs potentiels du SRV pour se connecter, communiquer et appartenir.

La mise à jour de la politique SRV a débuté en 2021 et a compris des consultations auprès d'un large éventail de personnes et d'organisations, notamment l'ACS, les utilisateurs de **SRV Canada**, les fournisseurs de services de télécommunications et des organismes représentant les communautés des personnes sourdes, malentendantes et sourdes-aveugles.

Dans sa nouvelle politique SRV, **« L'intention du Conseil [...] est de promouvoir cinq objectifs particuliers, soit l'inclusion, la diversité, la promotion de la réconciliation avec les Autochtones, la transparence et la reddition de comptes tout en s'assurant que l'ACS continue à avoir la souplesse et les ressources pour connecter la population canadienne. »**

La politique SRV identifie plusieurs nouvelles exigences minimales auxquelles l'ACS doit se conformer, en plus d'objectifs précis. Parmi ces exigences, l'ACS doit :

- consulter les utilisateurs actuels et potentiels du SRV qui s'identifient comme Autochtones et qui utilisent la LSQ ou l'ASL comme langue principale pour communiquer, afin de comprendre leurs besoins particuliers
- élaborer un plan actualisé de sensibilisation et d'éducation pour encourager l'adoption du SRV par les utilisateurs handicapés ou non, y compris les personnes entendantes (p. ex. le grand public), les entreprises et les établissements (p. ex. les institutions financières)
- déposer une lettre adressée au secrétaire général précisant les fonds nécessaires du Fonds de contribution national pour l'année suivante, sans dépasser le plafond de financement de 41 millions de dollars
- mettre en évidence sur son site Web l'information concernant les pannes planifiées et l'état du système
- fournir un accès aux services 9-1-1 et 9-8-8, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

LA RÉPONSE DE L'ACS À LA POLITIQUE SRV

Lors du processus d'examen de **SRV Canada** mené par le CRTC, il a été souligné que le contrat du fournisseur actuel de la plateforme SRV de l'ACS arrive à échéance. Un DDR permettrait à l'ACS de mettre à jour et d'approfondir sa compréhension des technologies et des services de relais vidéo offerts sur le marché canadien.

En prévision de la nouvelle politique SRV, l'ACS a émis, en décembre 2024, une demande de renseignement et de qualification (DRQ) afin d'explorer les plateformes SRV et les services de soutien actuellement offerts sur le marché. En plus de recueillir des commentaires et des renseignements auprès des fournisseurs concernant les solutions de plateforme SRV, le processus de la DRQ visait à présélectionner les répondants admissibles à participer à un processus d'approvisionnement officiel, selon les résultats obtenus et si l'ACS décidait d'aller de l'avant avec une DDP concurrentielle.

Les résultats de la DRQ, reçus au début de 2025, se sont révélés utiles. Ils ont démontré qu'il existe au Canada un marché concurrentiel capable de fournir les services, les fonctionnalités et les caractéristiques actuellement offerts par le **SRV Canada**, tout en répondant aux besoins de la communauté. Ces renseignements ont appuyé la décision de l'ACS d'aller de l'avant avec l'élaboration d'un processus concurrentiel de DDP.

L'ACS a émis une DDP pour les services de SRV et de fournisseur de plateforme vidéo en décembre 2025. Il s'agissait de l'étape logique suivante de la série de mesures entreprises par l'organisation afin d'améliorer la qualité et la fiabilité de la plateforme et des services de SRV.

Le dépôt de soumissions dans le cadre de la DDP émise en décembre était limité aux soumissionnaires ayant répondu aux critères d'admissibilité établis lors du processus de DRQ. L'ACS s'engage à évaluer les résultats au début de 2026 et à transmettre les détails dès qu'ils seront disponibles.

« AVANT LE SRV, IL FALLAIT ALLER AU MAGASIN POUR VOIR SI CE QUE JE VOULAIS ACHETER ÉTAIT DISPONIBLE. SI ÇA NE L'ÉTAIT PAS, IL FALLAIT ALLER DANS UN AUTRE MAGASIN. AVEC LE SRV, J'APPELLE LE MAGASIN POUR VÉRIFIER AU LIEU D'Y ALLER POUR RIEN. DEPUIS QUE LE SRV EST DISPONIBLE, JE SUIS EN AMOUR AVEC LE SRV ! JE L'UTILISE PRESQUE TOUS LES JOURS. SI LE SRV N'EXISTAIT PLUS, JE SERAIS BIEN DÉCOURAGÉ CAR J'EN AI BESOIN. »

Pierre Pigeon, Saint-Lambert, QC, Utilisateur LSQ



PLAN STRATÉGIQUE 2025-2030

Au début de l'été, l'ACS a entrepris l'élaboration de son tout premier plan stratégique quinquennal, marquant un tournant décisif pour **SRV Canada**. Couvrant la période de 2025 à 2030, ce plan a été conçu pour guider la croissance de l'ACS, renforcer sa portée et faire en sorte que **SRV Canada** continue d'évoluer dans le but d'offrir un service de haute qualité et digne de confiance à toutes les personnes vivant au Canada dont la langue de communication principale est la LSQ ou l'ASL.

L'ACS a intégré les exigences et les attentes de la nouvelle politique du CRTC à chaque étape de son processus de planification stratégique. Il était tout aussi important de veiller à ce que le plan reflète les points de vue, les priorités et les expériences vécues des plus de 150 personnes ayant contribué au processus de planification stratégique.

Les échanges avec l'écosystème de **SRV Canada** ont été essentiels pour mieux comprendre les possibilités, les défis et les attentes qui façonneront les années à venir.

- entrevues les membres du conseil d'administration et de l'équipe de direction de l'ACS
- groupes de discussion avec des utilisateurs ASL et LSQ de **SRV Canada**, les fournisseurs de services de télécommunications et les membres du personnel de l'ACS
- entrevues avec les gestionnaires de fournisseurs d'interprètes vidéo et le fournisseur de la plateforme vidéo
- entrevues avec des utilisateurs de **SRV Canada** dont la langue principale est la LSQ ou l'ASL, ainsi qu'avec des utilisateurs entendants, y compris des personnes sourdes-aveugles et des personnes autochtones
- sondage en ligne auprès des interprètes vidéo

Combiné avec les perspectives des parties prenantes, le plan stratégique a aussi été élaboré pour refléter les valeurs fondamentales de l'ACS, soit les principes et les comportements qui guident la façon dont l'organisation exerce ses activités et prend ses décisions. Ces valeurs comprennent des engagements envers l'accessibilité, la fiabilité, l'excellence, la collaboration et l'innovation.



« LE SRV JOUE UN RÔLE ESSENTIEL TANT DANS NOTRE VIE QUOTIDIENNE QUE DANS LES ACTIVITÉS DE NOTRE ENTREPRISE. GRÂCE À NOTRE ENTREPRISE DE FABRICATION DE CHOCOLAT, NOUS INTERAGISSONS RÉGULIÈREMENT AVEC DES CLIENTS SOURDS QUI COMMUNIQUENT À L'AIDE DE LA LSQ ET DE L'ASL. LE SRV NOUS PERMET DE MIEUX SERVIR NOTRE CLIENTÈLE ET DE FAIRE EN SORTE QUE TOUS SE SENTE INCLUS ET COMPRIS DANS LEURS INTERACTIONS AVEC NOTRE ENTREPRISE. NOUS SOMMES SINCÈREMENT RECONNAISSANTES POUR LE TRAVAIL IMPORTANT QUE LE SRV ACCOMPLIT AU SEIN DE LA COMMUNAUTÉ SOURDE. »

Sera et Stephanie Kassab, Co-fondatrices de Tefi Chocolats

TROIS ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Les consultations menées par l'ACS ont donné lieu à trois orientations stratégiques qui guideront l'organisation et l'avenir de **SRV Canada** de 2025 à 2030. Ces orientations sont :

1

Offrir une expérience SRV exceptionnelle

Améliorer en continu le rendement de la plateforme, le soutien offert aux IV 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

2

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 assurer la prestation de **SRV Canada** avec stabilité et confiance.

- renforcer la structure organisationnelle et les pratiques de l'ACS afin de soutenir une équipe efficace et hautement 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

3

Accroître l'inclusion et la sensibilisation

Veiller à ce qu'un plus grand nombre de canadiens 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**
- accroître la sensibilisation et la compréhension du **SRV Canada**
- renforcer le leadership de l'ACS dans le domaine du SRV au niveau national et favoriser l'adoption du SRV dans la société

Le nouveau plan stratégique quinquennal a donné un nouvel élan et engagement aux efforts visant à bâtir un **SRV Canada** plus solide, offrant une meilleure qualité de service et une expérience utilisateur améliorée. Pour l'ACS, ce plan trace une nouvelle voie qui lui permettra de devenir plus résilient et tourné vers l'avenir. Au cours des cinq prochaines années, l'ACS redoublera d'efforts pour accroître l'importance accordée à la sensibilisation, à l'accessibilité et à l'inclusion.

SERVICE À LA CLIENTÈLE ET DE LA SENSIBILISATION

S'appuyant sur ce même élan amorcé en 2024, l'équipe du service à la clientèle de l'ACS a poursuivi sa transformation en 2025 afin de s'aligner davantage sur les priorités opérationnelles de l'organisation, tout en contribuant à l'amélioration des services et au renforcement des liens avec les utilisateurs de **SRV Canada**.

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE : UN PILIER DU PLAN STRATÉGIQUE DE L'ACS

Dans le Plan stratégique 2025-2030 de l'ACS, l'une des trois orientations qui est de « Favoriser une organisation forte, durable et responsable » comprend l'objectif : « améliorer la qualité et l'accessibilité du Service à la clientèle de **SRV Canada** ».

Le plan prévoit qu'au cours des prochaines années, l'ACS continuera de « 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. » Il prévoit également « 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. »

RÉALISER UNE TRANSITION RÉUSSIE

En janvier, la transition de l'équipe du service à la clientèle d'IVèS vers l'ACS, amorcée l'année précédente, a été complétée. IVèS, une entreprise ayant des sièges sociaux à Montréal et en France, fournissait à l'ACS la plateforme technologique de **SRV Canada** ainsi que le service à la clientèle et le soutien technique depuis le lancement du service en 2016.

L'intégration du service à la clientèle à l'interne et l'élaboration d'une approche adaptée à **SRV Canada** ont permis de :

- renforcer les capacités internes grâce à de nouvelles ressources et compétences
- mieux comprendre l'expérience utilisateur
- renforcer les liens avec les utilisateurs du SRV
- assurer une plus grande supervision du traitement des requêtes
- simplifier et améliorer la communication avec les utilisateurs ainsi qu'avec l'équipe de direction de l'ACS
- intégrer le personnel du service à la clientèle au processus de planification stratégique de l'ACS
- accroître les possibilités de perfectionnement professionnel du personnel du service à la clientèle

Types et nombre de requêtes du Service à la clientèle

Ce tableau fournit des renseignements sur les requêtes soumises au service à la clientèle de **SRV Canada**.

[Figure 1]

RÉPARTITION DES BILLETS SELON LES QUATRE CATÉGORIES		
Commentaires généraux	668	9%
Fonctionnalité de l'application	1627	22%
Connexion et inscription (gestion du compte)	3169	42%
Fonctionnalités et politiques	2082	28%
TOTAL	**7546**	**100%**

LA TRANSFORMATION CONTINUE

Au milieu de l'année 2025, l'équipe du service à la clientèle et l'équipe de la sensibilisation ont fusionné pour former un seul département.

Les deux équipes travaillaient déjà en étroite collaboration depuis la transition de l'équipe du service à la clientèle d'IVèS à l'ACS au début de l'année. Une fois la fusion complétée, elles ont poursuivi leurs objectifs communs visant à améliorer l'expérience de service offert aux utilisateurs de **SRV Canada** dans l'ensemble du pays. Les changements apportés produisent déjà les résultats suivants :

- une expérience plus fluide pour les membres de la communauté
- une meilleure coordination entre le soutien technique, les activités de sensibilisation et d'éducation
- un engagement continu envers un service accessible et de haute qualité

Les activités de sensibilisation ont été soutenues tout au long de l'année. L'équipe a parcouru le pays afin de rencontrer divers groupes. Parmi eux figuraient des élèves sourds, auprès desquels l'équipe a fait la promotion des possibilités qu'offre le SRV pour favoriser l'établissement de liens solides, durables et significatifs avec leurs familles, leurs pairs et leurs futurs employeurs.

L'une des priorités des activités de sensibilisation consistait à effectuer des tournées au Québec afin d'approfondir les échanges avec la communauté LSQ, de mieux comprendre ses besoins et de renforcer les relations. Des membres de l'équipe des communications se sont également rendus à Montréal pour recueillir des témoignages sur le SRV et des images de membres de la communauté LSQ.







Types et nombre d'activités et événements de sensibilisation

Ce tableau présente les activités et les événements de sensibilisation, regroupés par type, ainsi que le nombre de participants. Les publics comprenaient la communauté sourde, les aînés sourds, les parents ainsi que des bénévoles sourds et malentendants.

[Figure 2]

ACTIVITÉ OU ÉVÉNEMENT	NOMBRE DE PARTICIPANTS
4 événements avec un kiosque SRV Canada	3 724
3 événements hybrides	55
5 webinaires	127
9 présentations dans des établissements scolaires	238
21 présentations lors de mini-événements (tenus avant des événements d'envergure)	448
TOTAL	**4 592**

OBJECTIFS DE SENSIBILISATION ET D'ÉDUCATION

L'évolution de l'équipe du Service à la clientèle en 2025 permet à l'ACS de concrétiser ses engagements visant à accroître l'inclusion et la sensibilisation auprès des utilisateurs actuels et futurs de **SRV Canada**.

En 2025, l'ACS a mis à jour son Plan de sensibilisation et d'éducation, qui est présentement décrit dans le Plan stratégique de l'ACS (2025-2030). Ce travail répond à la nouvelle politique sur le SRV du CRTC, qui exige que l'ACS favorise une meilleure connaissance de **SRV Canada** en élaborant un plan dans l'année suivant la publication de cette politique. Il reflète également l'engagement de l'ACS envers l'« inclusion et la sensibilisation », tel qu'énoncé dans son Plan stratégique 2025-2030. La troisième des trois orientations prioritaires du plan vise à veiller à ce qu'un plus grand nombre de personnes partout au Canada connaissent le **SRV Canada**, le comprennent et puissent y accéder.

Dans le cadre du processus de consultation de grande envergure mené en 2025 lors de l'élaboration du plan stratégique de l'ACS, des parties prenantes ont mentionné que des personnes issues des communautés autochtones et sourdes-aveugles se heurtent à des obstacles lorsqu'elles tentent d'utiliser **SRV Canada**. La connaissance du service demeure limitée et les outils actuels présentent certains défis en matière d'accessibilité. Les commentaires recueillis ont renforcé l'engagement de l'ACS à collaborer avec ces communautés, afin de mieux comprendre leurs expériences et de veiller à ce que **SRV Canada** soit aussi accessible que possible pour les utilisateurs potentiels.

Lors de ses recherches, l'ACS a constaté que de nombreux services publics, entreprises et établissements connaissent peu le fonctionnement de **SRV Canada**. Cette situation peut entraîner des refus d'appels ou des situations où les appelants ou les IV doivent constamment réexpliquer le service.

Afin de favoriser la sensibilisation dans les secteurs public et privé, un service d'appel direct au moyen de numéros à six chiffres fonctionnant exclusivement avec l'application **SRV Canada** est offert depuis 2023. Lorsqu'un utilisateur du SRV communique avec un organisme gouvernemental ou un fournisseur de services, comme l'Agence du revenu du Canada ou son institution financière, l'appel est acheminé vers un agent de centre d'appels qui connaît bien le SRV. Cette mesure réduit les temps d'attente et les raccrochages, tout en favorisant une utilisation efficace des interprètes de **SRV Canada**.

L'ACS profitera des occasions qui se présenteront pour mieux faire connaître **SRV Canada** auprès de publics cibles, du grand public et des parties prenantes. Les recherches que l'ACS a menées, combinées aux nouveaux plans de communication et de la sensibilisation, fournissent une orientation claire pour renforcer les partenariats avec de nouveaux utilisateurs potentiels ainsi qu'avec les organismes gouvernementaux et les fournisseurs de services du secteur privé.

L'ACS s'engage à maintenir une communication ouverte avec ses partenaires et les personnes qui utilisent ses services. Il continuera de consulter les utilisateurs du SRV, les interprètes vidéo, les fournisseurs d'interprètes vidéo et les autres parties intéressées tout au long de la mise en œuvre du Plan de sensibilisation. L'ACS veillera à ce que son équipe des communications, ainsi que l'ensemble de son personnel, comprennent bien leur rôle dans la mise en œuvre du plan.

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La meilleure façon de prendre le pouls de la satisfaction des utilisateurs à l'égard d'un service est de leur poser la question directement. L'ACS réalise chaque année un sondage sur la satisfaction de la clientèle afin de mieux comprendre comment les utilisateurs se servent de **SRV Canada**, leur niveau de satisfaction à l'égard du service, les améliorations qu'ils souhaiteraient y apporter ainsi que les obstacles qui pourraient les empêcher d'en tirer pleinement parti.

Le sondage de 2025 a été mené du 21 octobre au 13 novembre. Il a été offert à l'ensemble des 10 592 utilisateurs inscrits à ce moment-là et a obtenu un taux de réponse de 11 %, soit 1161 répondants (302 utilisateurs LSQ et 859 utilisateurs ASL).



Satisfaction globale de la clientèle

Après une légère baisse des résultats de satisfaction globale en 2024, 92 % des répondants ont évalué leur expérience avec **SRV Canada** comme étant excellente ou bonne en 2025.

[Figure 3]

ANNÉE	SATISFACTION GLOBALE	LSQ	ASL
2025	92 %	94 %	91 %
2024	90 %	91 %	89 %
2023	92 %	94 %	92 %
2022	85 %	90 %	83 %

FAITS MARQUANTS DU SONDAGE

Les résultats suivants concernent la fréquence des appels mensuellement ou plus fréquemment.

Appels liés à la santé

[Figure 4]

2024	65%
2025	**67%**

Lieux d'utilisation où le SRV Canada est utilisé

[Figure 5]

ANNÉE	À DOMICILE	EN DÉPLACEMENT
2024	91%	39%
2025	**92%**	**39%**

Modes de connexion utilisés : Wi-Fi, données mobiles ou les deux

[Figure 6]

WI-FI SEULEMENT				
ANNÉE	**À DOMICILE**	**AU TRAVAIL**	**À L'ÉCOLE, AU COLLÈGE, À L'UNIVERSITÉ**	**EN DÉPLACEMENT**
2025	58%	36%	26%	12%
2024	59%	32%	24%	12%
DONNÉES MOBILES SEULEMENT				
ANNÉE	**À DOMICILE**	**AU TRAVAIL**	**À L'ÉCOLE, AU COLLÈGE, À L'UNIVERSITÉ**	**EN DÉPLACEMENT**
2025	4%	16%	17%	28%
2024	4%	18%	13%	29%
LES DEUX				
ANNÉE	**À DOMICILE**	**AU TRAVAIL**	**À L'ÉCOLE, AU COLLÈGE, À L'UNIVERSITÉ**	**EN DÉPLACEMENT**
2025	36%	47%	57%	58%
2024	34%	48%	59%	57%

SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ

Aucune amélioration nécessaire : **73%**
Ont une suggestion pour améliorer l'accessibilité : **27%**

[Figure 7]

DOMAINES D'AMÉLIORATION	
Corriger les problèmes techniques (bogues, plantages, gels de l'application, etc.)	**32%**
Améliorer les notifications d'appels entrants ou en offrir plus	**17%**
Accroître la disponibilité des interprètes et réduire le temps d'attente	**16%**
Former des interprètes plus compétents, professionnels et respectueux	**16%**
Améliorer la qualité technique des vidéos	**13%**
Moderniser l'interface de l'application et offrir plus d'options de personnalisation	**11%**
Ajouter une option permettant d'utiliser le SRV pour la communication en personne	**10%**

Service à la clientèle
(satisfaction globale)

[Figure 8]

2024	87%
2025	**88%**

Évaluation excellente et bonne

Qualité des interprètes vidéo
(satisfaction globale)

[Figure 9]

2024	92%
2025	**92%**

Évaluation excellente et bonne

Qualité technique
(satisfaction globale)

[Figure 10]

2024	89%
2025	**90%**

Évaluation excellente et bonne

En bref :

1. Les scores de satisfaction de **SRV Canada** (globale, qualité des IV, qualité technique et service à la clientèle) demeurent très favorables.
2. L'attachement à **SRV Canada** demeure fort.
3. **SRV Canada** est principalement utilisé à domicile, et plus de la moitié des utilisateurs s'en servent dans au moins deux endroits différents.
4. **SRV Canada** est utilisé le plus fréquemment pour des appels liés à la santé.
5. Le Wi-Fi est la principale méthode pour utiliser **SRV Canada** à domicile, tandis que la combinaison du Wi-Fi et des données est le choix favorisé dans d'autres emplacements
6. Tous les canaux de communication reçoivent des scores de satisfaction élevés, avec le courriel et les infolettres étant les plus consultés.
7. Presque tous les utilisateurs expriment l'envie d'être informés des interruptions de service prévues et imprévues, le courriel étant le canal préféré. De plus, la préférence exprimée pour des notifications transmises par au moins deux canaux souligne l'importance de continuer à améliorer l'ensemble des canaux de communication.
8. Bien que la grande majorité des utilisateurs considèrent **SRV Canada** accessible, les axes d'amélioration suggérés résoudre lesproblèmes techniques, améliorer les notifications d'appels et accroitre la disponibilité et de la formation des interprètes.

Pour en savoir plus sur le sondage sur la satisfaction de la clientèle, consultez Études et recherches - SRV Canada

INITIATIVES DU GOUVERNEMENT ET DE L'INDUSTRIE

Depuis le lancement de **SRV Canada** en 2016, l'élimination des barrières qui empêchent les personnes sourdes et malentendantes d'accéder aux services dont elles ont besoin au quotidien constitue une priorité pour l'ACS.

Avec son nouveau plan stratégique pour les cinq prochaines années, l'ACS réaffirme cette priorité en se donnant pour objectif d'accroître la connaissance et la compréhension de **SRV Canada** en élargissant l'accès à des secteurs clés, notamment les services gouvernementaux et financiers.

« 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. »

Plan stratégique 2025-2030 de l'ACS

Les efforts déployés par l'ACS pour éliminer les obstacles relatifs à la communication reflètent la nouvelle politique du CRTC, qui exige que l'ACS mette à jour son plan de sensibilisation afin d'encourager l'adoption du SRV « par les utilisateurs handicapés ou non, y compris les personnes entendantes (p. ex. le grand public), les entreprises et les établissements (p. ex. les institutions financières) ».

En 2025, l'ACS a poursuivi sa collaboration avec divers secteurs en ajoutant RBC et Bell Canada à sa liste croisante de numéros dédiés au SRV. De plus, ses plateformes de médias sociaux ont été mises à profit pour faire connaître le **SRV Canada** et les organisms qui aident à faciliter la communication pour les appelants sourds et malentendants par le biais du SRV. Ces efforts contribuent à améliorer à la fois l'accessibilité et l'expérience globale du service à la clientèle.







CONSEIL DE CONSULTATION DES UTILISATEURS

Depuis 2023, le Conseil de consultation des utilisateurs (CCU) est un forum d'échange bénéfique permettant à l'ACS de rencontrer des représentants des parties prenantes inscrites afin de discuter des préoccupations et des idées liés à **SRV Canada**. Ayant lieu deux fois par année, soit au printemps et à l'automne, le CCU est un moyen efficace de renforcer les liens de confiance avec les utilisateurs du SRV tout en recueillant des commentaires et des perspectives qui contribuent à l'amélioration de la qualité du service.



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

Membres ou représentants du CCU (présents):

- **Connie Russell**, (Silent Voice Canada Inc.)
- **Richard Belzile** (Association des Sourds du Canada)
- **Anthony Cashin**, (Mouvement Populaire des Sourds du Canada)
- **Pengchao Shao**, (Greater Vancouver Association of the Deaf)
- **Jeffrey Beatty**, (Comité pour les services sans fil des Sourds du Canada)
- **Todd Tobin**, (Ontario Cultural Society of the Deaf)
- **Natasha 'Courage' Bacchus**, (Ontario Deaf Sports Association)
- **Terri Nolt** (Comité de planification pour les sourds-aveugles)

NOUVELLE POLITIQUE SRV

Lors de la réunion de mai, les discussions du CCU ont principalement porté sur la nouvelle politique du CRTC concernant le SRV, donnant lieu à des échanges et à des questions sur une panoplie de sujets.

L'ACS a informé les membres du CCU de la nouvelle exigence du CRTC visant l'ajout de deux postes d'invités permanents au sein du conseil d'administration de l'ACS pour représenter les communautés sourdes-aveugles et autochtones. À la fin de 2025, une représentant la communauté sourde-aveugle avait été nommée au sein du conseil d'administration, tandis que les démarches se poursuivaient pour recruter une personne pour représenter les perspectives autochtones.

Un membre du comité a soulevé des questions concernant les problèmes de connectivité Internet dans les lieux publics ainsi que l'intérêt pour certaines fonctionnalités de **SRV Canada**, notamment un système de notification des appels. Ces deux éléments liés au service devraient être pris en compte dans le cadre de la DDP pour un fournisseur de plateforme SRV et de services connexes en 2026. Une fois les améliorations apportées à la plateforme SRV à la suite du processus de DDP, l'ACS prévoit donner suite aux attentes du CRTC en offrant, sur demande, des dispositifs de notification des appels compatibles avec **SRV Canada**.

Les membres ont également soulevé des questions concernant la communication des interruptions de service planifiées ainsi que l'amélioration de la gestion des requêtes par le service à la clientèle.

GESTION DES INTERRUPTIONS DE SERVICE

Lors des consultations et des rencontres avec les utilisateurs de **SRV Canada**, l'ACS a constaté l'intérêt de ces derniers à recevoir une notification avisant des interruptions de service planifiées.

L'ACS définit une interruption planifiée comme une interruption de service prévue qui a une incidence sur la capacité d'un utilisateur du SRV à effectuer ou à recevoir des appels et qui est requis par le fournisseur de technologie de l'ACS pour compléter les essais, les réparations et les travaux de maintenance du système.

Bien que des renseignements détaillés sur les appels d'urgence soient accessibles sur le site Web de **SRV Canada** et qu'une mise à niveau essentielle du système SRV ait été réalisée en mars afin d'éliminer les interruptions de service causées par les redémarrages quotidiens, l'ACS est déterminé à en faire plus pour améliorer l'expérience des utilisateurs du SRV. Par exemple, une fonctionnalité intégrée de notification des interruptions de service sera ajoutée à l'application **SRV Canada** à la suite du processus de DDP visant la plateforme SRV. Sa mise en place est prévue au deuxième trimestre de 2027.

À l'avenir, l'ACS préparera également une campagne de sensibilisation ciblée afin d'expliquer aux utilisateurs comment s'inscrire pour recevoir des notifications d'interruption de service.

AMÉLIORATIONS DE SRV CANADA

La réunion du CCU qui a eu lieu en novembre a poursuivi les discussions entamées en mai concernant l'amélioration des notifications liées aux interruptions de service, les mises à niveau du service et l'élimination des obstacles à l'accessibilité.

L'ACS a informé les membres du CCU qu'il étudiait la possibilité de mettre en place un système de notification des interruptions de service plus robuste à l'intention des utilisateurs. Lorsqu'on leur a demandé comment ils souhaitaient recevoir les notifications relatives aux interruptions de service planifiées et non planifiées, les membres du CCU ont suggéré la création d'une plateforme distincte en cas d'interruption ainsi que la transmission des notifications par l'application, par courriel et par texto.

Les membres du CCU ont aussi recommandé qu'une fonctionnalité permettant de communiquer directement avec l'équipe du service à la clientèle pour obtenir de l'aide soit intégrée à **SRV Canada**, plutôt que d'avoir recours à la fonction de clavardage. Ils ont aussi suggéré la mise en place d'une méthode de déclaration pour signaler les préoccupations liées spécifiquement aux interprètes.

Un membre du CCU a indiqué que la communauté sourde devrait être informée des commentaires transmis au sujet de l'application et des suivis qui y sont apportés, plutôt que d'avoir à faire fréquemment des suivis. Il a également été suggéré d'intégrer à l'application une fonctionnalité permettant de soumettre des recommandations, ainsi qu'une option permettant de transmettre des commentaires en langue des signes dans un vidéo plutôt que de remplir un formulaire. De plus, l'application devrait fournir de l'information et indiquer quand les bogues sont résolus.

Les membres du CCU ont également discuté de l'élaboration d'information de base visant promouvoir le **SRV Canada** et à expliquer le fonctionnement des appels.

Lors des deux réunions du CCU, l'ACS s'est engagé auprès des membres à tenir compte de l'ensemble des commentaires formulés dans le cadre de sa recherche d'un nouveau fournisseur de services.

COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES

Le service des Communications de l'ACS joue un rôle central dans la mise en œuvre de stratégies, d'activités et d'événements visant à connecter et à engager avec les utilisateurs de **SRV Canada**. Il collabore étroitement avec les équipes du service à la clientèle, de la conformité réglementaire et de la stratégie digitale pour livrer de l'information exacte et à jour lors d'événements communautaires et par l'entremise des canaux digitaux.

Cette année a été marquée par un changement important, caractérisé par la croissance, la stabilisation et un engagement accru auprès de la communauté sous la direction de Jodi Birley, directrice des communications.

Du progrès a été fait pour moderniser les systèmes, les processus et les plateformes de communication en harmonie avec le Plan stratégique 2025-2030 de l'ACS. Comme les préférences et les habitudes d'utilisation des clients de **SRV Canada** continuent d'évoluer, il est essentiel de demeurer à l'écoute de leurs besoins changeants.

Au cours de l'année, l'ACS a entrepris un processus d'approvisionnement pour des services de marketing, y compris un soutien en communications stratégiques. Une partie de l'étendue du travail consiste à cerner les publics cibles et à élaborer les messages clés. Une fois la firme de marketing retenue, celle-ci travaillera en étroite collaboration avec l'équipe des communications de l'ACS afin d'assurer que tous les documents soient accessibles, adaptés aux réalités culturelles et alignés sur les besoins des communautés sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes dans l'ensemble du Canada. Le plan de communication sera achevé en 2026.

Canaux numériques de SRV Canada

Ce graphique présente la croissance du nombre d'abonnés sur les médias sociaux en 2025.

[Figure 11]

NOMBRE D'ABONNÉS AUX MÉDIAS SOCIAUX DE SRV CANADA EN 2025

	FACEBOOK	YOUTUBE		LINKEDIN
	LSQ & ASL	LSQ	ASL	LSQ & ASL
2025	**1300**	**642**	**1040**	**818**
2024	780 (Novembre)	583	956	685

TECHNOLOGIES INCLUSIVES

L'ACS fait partie intégrante du secteur canadien des télécommunications.

En juin, Chad Taylor, directeur de la stratégie digitale, a présenté dans le cadre du 24e Sommet canadien des télécommunications, tenu à Toronto. Cet événement annuel réunit des leaders des secteurs des télécommunications et des technologies de l'information et des communications (TIC) pour explorer l'innovation, la réglementation, l'accessibilité et l'avenir des services digitaux au Canada.

La présentation de Chad, intitulée « Intégrées dés le départ, pas ajoutées après coup : des technologies de communications inclusives pour tout le monde », a exploré l'importance d'intégrer la perspective des opérations SRV dans les discussions nationales sur les télécommunications. Sa perspective a favorisé un dialogue constructif et a contribué à mieux faire connaître le SRV au Canada.



TECHNOLOGIE ET PRESTATION DE SERVICES

SRV Canada repose sur une combinaison du maintien d'une infrastructure technologique robuste, de l'offre de ses applications et de services connexes de haute qualité, ainsi que d'un engagement envers l'amélioration continue fondée sur les attentes et les besoins exprimés par les clients à l'ACS.

INTENSIFICATION DES ACTIVITÉS LIÉES À LA PLATEFORME SRV

L'une des priorités de l'ACS en 2025 était de répondre à l'augmentation du volume de changements et de correctifs apportés à sa plateforme technologique SRV.
Pour ce faire, l'ACS a :

- resserré ses processus internes
- amélioré la classification et la gestion des interruptions de service
- renforcé la coordination des travaux planifiés et non planifiés
- accéléré les travaux liés à des initiatives futures, notamment le renouvellement de la plateforme et l'autonomie des données

Ces mesures ont contribué à stabiliser les activités tout en établissant des orientations claires pour 2026.

En 2025, tout en se préparant à l'avenir, l'ACS a poursuivi en coulisses ses efforts visant à renforcer ses capacités en matière de données et les mécanismes de contrôle de sa plateforme afin d'améliorer la supervision, la production de rapports et la qualité du service à long terme. Ces travaux visaient à accroître la fiabilité, la transparence et l'expérience globale des utilisateurs au fil du temps.

Au cours de l'année, les activités visant à maintenir une plateforme technologique de haute qualité comprenaient :

- le lancement d'importants travaux de modernisation à l'interne, notamment Zendesk 2.0
- la sélection d'un fournisseur d'entrepôt de données en vue d'une mise en œuvre en 2026
- la transition vers un nouveau fournisseur de services TI infogérés et la participation à l'achèvement de la DRQ et de la DDP relatives à une plateforme SRV et aux services connexes

Au cours de l'année, l'ACS a pris la décision stratégique de renforcer les fondements de sa technologie et de son infrastructure plutôt que d'introduire de nouvelles fonctionnalités. Cette démarche comprenait :

- la réponse aux changements apportés à l'environnement d'hébergement sous-jacent
- l'amélioration du suivi et de la gestion des interruptions de service
- l'augmentation de la visibilité interne sur le rendement de la plateforme

Les changements apportés à l'infrastructure ont permis à l'ACS de mieux comprendre ses défis tout en orientant sa planification à plus long terme.

METTRE L'ACCENT SUR LA FIABILITÉ

La satisfaction des clients est au cœur des activités de l'ACS. En 2025, les améliorations destinées aux utilisateurs visaient principalement à accroître la fiabilité, à assurer la continuité du service et à réduire les incidents liés à des problèmes connus. Ces améliorations comprenaient le maintien d'un accès constant aux services essentiels du SRV, incluant aux services d'urgence, ainsi que l'amélioration de la gestion et des communications entourant les interruptions de service.

L'ACS a également apporté des améliorations ciblées à l'expérience utilisateur, notamment en ce qui concerne la gestion des mots de passe. Ces changements ont permis de réduire le nombre de verrouillages de comptes et de problèmes d'accès pour les utilisateurs, tout en diminuant le volume des demandes de soutien liées aux identifiants de connexion.

La fiabilité a également été renforcée grâce au déploiement de capacités modernisées de soutien à la clientèle. Les préparatifs en vue de l'adoption de Zendesk 2.0 permettront d'offrir à l'avenir une expérience de soutien plus réactive et plus uniforme.

CORRECTION DE BOGUES

En 2025, l'ACS a supervisé plusieurs correctifs et améliorations de maintenance de sa plateforme SRV. Ces travaux visaient :

- la stabilité, le rendement, la compatibilité et la convivialité des appels
- le comportement audio
- le gel de l'image d'auto visionnement
- la fonctionnalité de la messagerie vocale
- l'identification des agents

PRIORITÉ AUX SERVICES D'INTERPRÉTATION VIDÉO

En 2025, les opérations de l'ACS liées aux fournisseurs d'interprètes vidéo (FIV) ont mis la priorité sur les améliorations technologiques et au renforcement de la collaboration avec les interprètes. Cela comprenait la résolution de problèmes technologiques, l'amélioration de la stabilité des systèmes et la participation des FIV à des séances de rétroaction structurées dans le cadre de la planification stratégique de l'ACS.

Les initiatives menées auprès des FIV au cours de l'année ont contribué à renforcer la fiabilité du service, la transparence et la responsabilité commune au sein de l'écosystème du SRV.

Les travaux entourant l'élaboration d'un nouveau code d'éthique destiné aux FIV ont également débuté. Une fois achevé en 2026, celui-ci appuiera la prise de décision et la gestion des appels, contribuera à l'amélioration de la qualité des appels et rehaussera l'expérience des utilisateurs.

ACCÈS INCLUSIF

Au cours de l'année, l'ACS a pris connaissance d'une DDR reçue par le CRTC concernant les systèmes et services de télécommunications dans les établissements correctionnels. L'ACS a répondu au CRTC en indiquant sa volonté de collaborer avec les fournisseurs de services de télécommunications qui desservent actuellement les établissements correctionnels au pays afin d'offrir **SRV Canada** dans le cadre de leurs services.

L'ACS a déclaré : **« Nous voulons nous assurer que le SRV Canada soit accessible dans les établissements correctionnels du Canada »**.

RENCONTRE DES FOURNISSEURS DE SERVICES

En novembre, l'ACS a tenu à Ottawa son sommet annuel des fournisseurs de services. Cet événement constitue toujours une occasion pour les précieux fournisseurs de services de l'ACS de participer à des discussions enrichissantes, d'échanger leurs points de vue et de prendre part à des activités de formation pratiques pour faire émerger de nouvelles idées et stratégies visant à améliorer le service SRV au Canada.



Participants au sommet annuel des fournisseurs de services, tenu à Ottawa en novembre.

À VENIR EN 2026

À bien des égards, les activités menées en 2025 ont crée les bases permettant de renforcer des liens plus solides et d'amener nos services vers de nouveaux niveaux d'excellence au cours de l'année à venir.

L'ACS sera guidé par ses engagements à l'égard des exigences de la politique du CRTC pour le SRV ainsi que sur les trois grandes orientations de son propre plan stratégique quinquennal. Ces deux documents d'orientation visent à améliorer l'ensemble de l'écosystème de **SRV Canada** et à le rendre plus robuste et plus inclusif.

Parmi les nombreuses initiatives de l'ACS prévues pour l'année à venir, elles incluent :

- **Poursuivre le renforcement et l'évolution** vers une plateforme SRV de nouvelle génération, tout en améliorant les communications relatives au rendement du service et aux interruptions de service. En coulisses, l'ACS s'engage à renforcer ses capacités en matière de données et les systèmes de contrôle de sa plateforme afin d'améliorer la supervision, la production de rapports et la qualité du service à long terme. Ces efforts visent à accroître la fiabilité, la transparence et l'expérience des utilisateurs.
- **Améliorer le soutien à la clientèle** grâce au déploiement de nouveaux outils et processus.
- **Approfondir les liens** avec les communautés LSQ et ASL afin de veiller à ce que les services demeurent fiables et adaptés à leurs besoins. En 2025, d'importants progrès ont été réalisés pour renforcer les relations avec les utilisateurs de **SRV Canada**. Ces efforts, ainsi que d'autres activités connexes, se poursuivront en 2026 à la suite de la fusion en 2025 des équipes de sensibilisation et du service à la clientèle, ainsi que de leur collaboration avec l'équipe des communications.
- **Renforcer les pratiques internes** afin de favoriser une organisation forte, durable et responsable. Les travaux entrepris pour permettre à l'ACS de répondre aux nouvelles orientations stratégiques et aux nouvelles exigences produiront des retombées positives en 2026 et au-delà.
- **Accroître l'inclusion et la sensibilisation** grâce à la mise en œuvre d'un plan complet de sensibilisation ainsi qu'à la publication d'un plan d'accessibilité et d'un plan de communications contenant des objectifs clairs et des indicateurs de rendement clé mesurables.

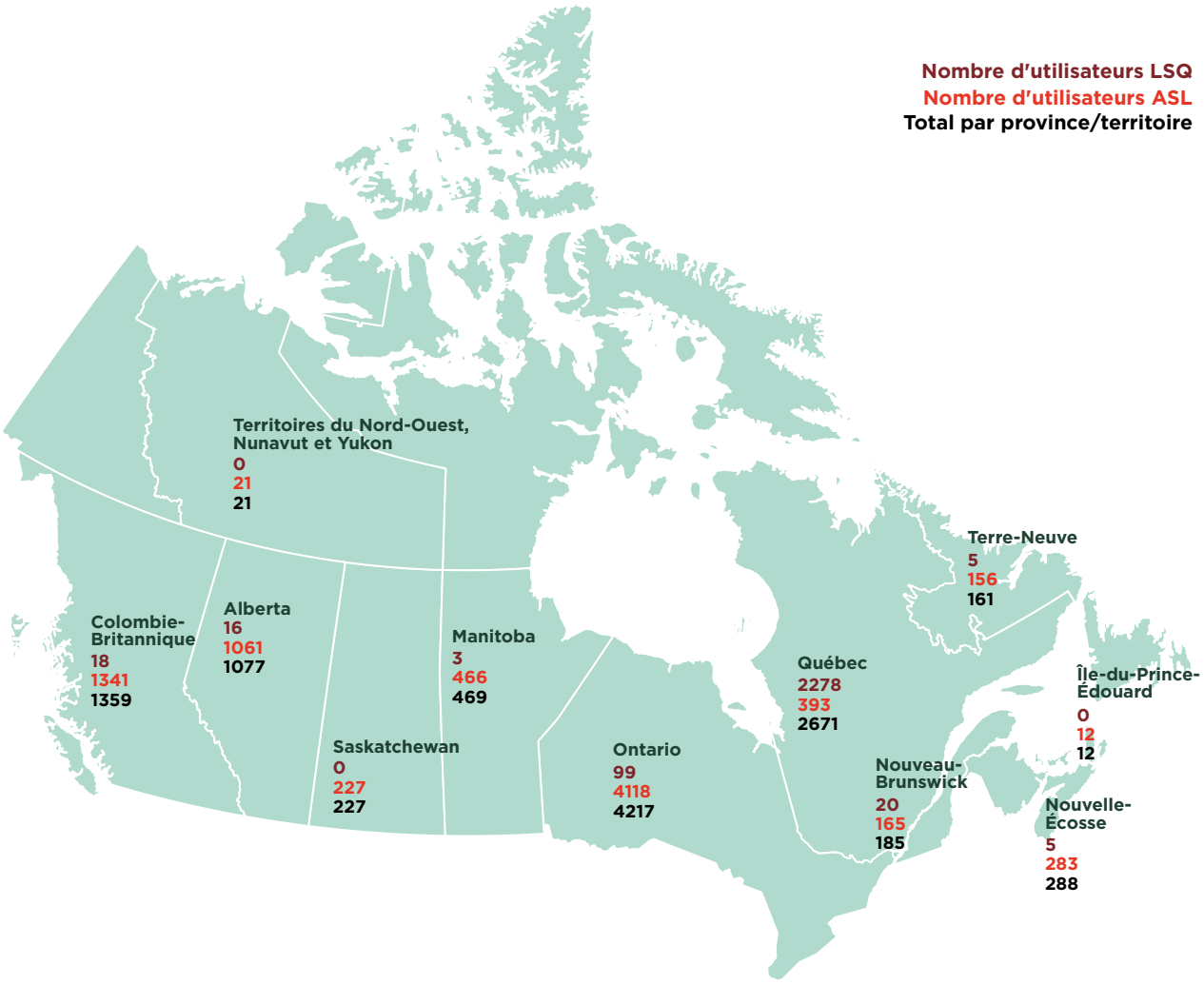
ANNEXE : INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

Profil démographique de SRV Canada en 2025

La carte du Canada illustre la répartition géographique des utilisateurs de **SRV Canada**. En 2025, le service comptait 10 687 utilisateurs inscrits, comparativement à 10 206 en 2024.

[Figure 12]

INSCRIPTIONS PAR PROVINCE ET TERRITOIRE EN 2025



NOMBRE TOTAL D'APPELS SRV EN 2025

721 145

Comparaison annuelle de l'utilisation du SRV

Le tableau suivant présente le nombre d'heures d'appels effectuées par les utilisateurs depuis 2017. L'augmentation importante du nombre d'heures d'appels observée de 2020 à 2022 reflète le pic de la pandémie de COVID-19.

Remarque: Les données permettant d'effectuer des comparaisons annuelles de l'utilisation du SRV par les utilisateurs actifs et inactifs ne sont actuellement pas recueillies et ne sont pas disponibles pour 2025. L'ACS prévoit renforcer ses politiques internes relatives aux données sur les utilisateurs actifs et inactifs et rendra ces renseignements publics lorsqu'ils seront disponibles.

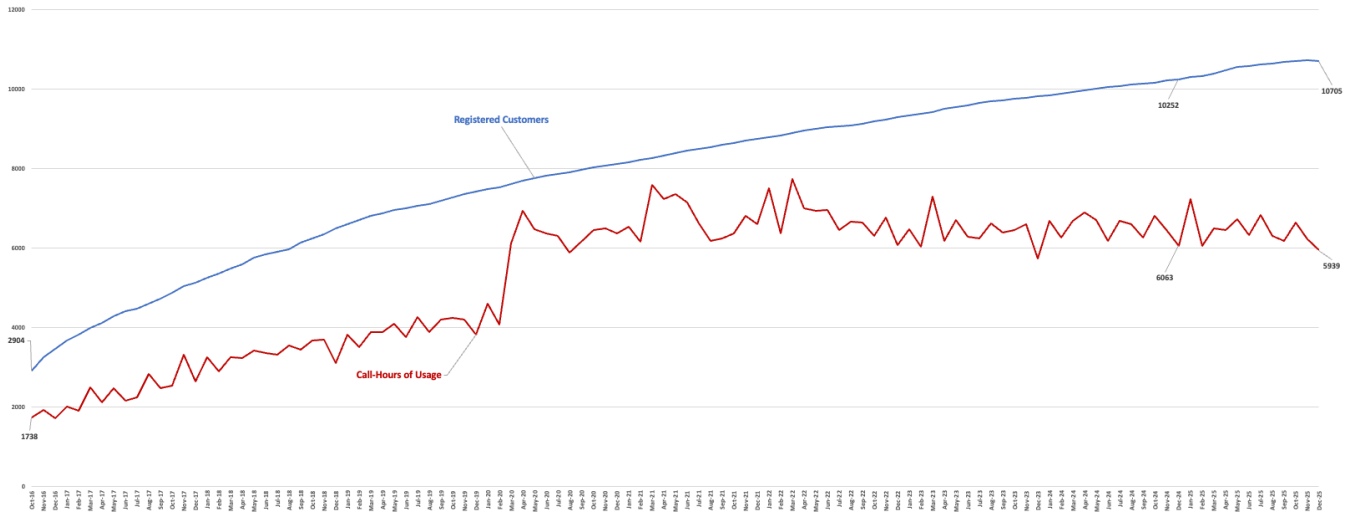
[Figure 13]

ANNÉE	UTILISATION EN HEURES D'APPELS
2017	**29 163**
2018	**40 182**
2019	**47 554**
2020	**72 254**
2021	**80 838**
2022	**81 413**
2023	**77 039**
2024	**78 269**
2025	**77 625**

Croissance du SRV depuis son lancement jusqu'au 31 décembre 2025

Ce tableau illustre l'évolution mensuelle de l'utilisation du SRV depuis le lancement de **SRV Canada** en 2016. La hausse marquée du nombre d'heures d'appels observée entre 2020 et 2022 reflète les changements dans les habitudes d'utilisation attribuables à la pandémie de COVID-19.

[Figure 14]



Disponibilité du système en 2025

Ce tableau présente la fiabilité du système **SRV Canada** en 2025. Les données sont présentées par mois et par trimestre. L'objectif de l'ACS est de maintenir un taux de disponibilité du système de 99,97 % par mois.

[Figure 15]

MOIS	DISPONIBILITÉ	MOIS	DISPONIBILITÉ
T1	**99.88%**	**T2**	**99.81%**
Janvier	99.93%	Avril	99.49%
Février	99.85%	Mai	99.97%
Mars	99.86%	Juin	99.97%
T3	**99.84%**	**T4**	**99.87%**
Juillet	99.97%	Octobre	99.95%
Août	99.60%	Novembre	99.70%
Septembre	99.97%	Décembre	99.96%

Pourcentage d'appels pris en charge en moins de 120 secondes

Ce tableau présente, par trimestre en 2025, le pourcentage d'appels répondus en moins de 120 secondes, réparti selon l'ASL et la LSQ. L'objectif de l'ACS est de répondre à 90 % des appels en 120 secondes ou moins.

[Figure 16]

MOIS	LSQ	ASL	SYSTÈME	MOIS	LSQ	ASL	SYSTÈME
T1	**97 %**	**92 %**	**93 %**	**T2**	**96 %**	**95 %**	**95 %**
Janvier	95 %	89 %	91 %	Avril	97 %	94 %	95 %
Février	97 %	93 %	94 %	Mai	95 %	94 %	95 %
Mars	98 %	94 %	95 %	Juin	97 %	97 %	97 %
T3	**96 %**	**95 %**	**95 %**	**T4**	**97 %**	**96 %**	**96 %**
Juillet	97 %	96 %	96 %	Octobre	97 %	96 %	96 %
Août	96 %	95 %	95 %	Novembre	96 %	96 %	96 %
Septembre	96 %	95 %	95 %	Décembre	98 %	97 %	97 %

Pourcentage d'appels pris en charge en moins de 120 secondes - 2026

Ce tableau présente le pourcentage d'appels répondu en moins de 120 secondes dans les deux premiers trimestres de 2026, réparti selon l'ASL et la LSQ. L'objectif de l'ACS est de répondre à 90 % des appels en 120 secondes ou moins.

[Figure 17]

MOIS	LSQ	ASL	SYSTÈME
T1	**97 %**	**96 %**	**96 %**
Janvier	95 %	94 %	94 %
Février	97 %	97 %	97 %
Mars	98 %	98 %	98 %
T2	**96 %**	**95 %**	**96 %**
Avril	96 %	95 %	95 %
Mai	95 %	94 %	95 %
Juin	98 %	96 %	97 %

« L'UN DE NOS ÉLÈVES A EU L'OCCASION D'APPELER SON ENSEIGNANT-E POUR POSER DES QUESTIONS AU SUJET DE SA TRANSITION VERS L'ÉCOLE SECONDAIRE. DANS LES JOURS QUI ONT SUIVI, L'ÉLÈVE A SOUVENT PARLÉ DE L'EXPÉRIENCE EN DISANT À QUEL POINT IL AVAIT TROUVÉ LE SRV "GÉNIAL" ET COMBIEN IL AVAIT AIMÉ LA PRÉSENTATION SUR LA SENSIBILISATION. CETTE EXPÉRIENCE A MIS EN VALEUR L'IMPORTANCE DE L'ACCESSIBILITÉ TOUT EN PERMETTANT À L'ÉLÈVE D'EXERCER SON AUTONOMIE DANS SA PROPRE VIE. »

Anika MacNeil, employée du York Region District School Board, Richmond Hill, ON, Utilisatrice ASL



Temps d'attente moyen pour les services 9-1-1 et 9-8-8 (en secondes)

Ce tableau présente les temps d'attente moyens des appels entrants aux **9-1-1** (numéro national d'urgence) et **9-8-8** (ligne d'aide en cas de crise de suicide), repartis par mois et par langue (ASL et LSQ).

Remarque : Les résultats doivent être interprétés avec prudence en raison du faible volume d'appels, qui peut entraîner d'importantes variations des moyennes.

[Figure 18]

MOIS	9-1-1		9-8-8	
	LSQ	ASL	LSQ	ASL
Janvier	9,41	4,63	15	12
Février	11,82	5,71	0	8
Mars	7,2	7,02	10,2	11,4
Avril	6,89	9,04	0	10,1
Mai	11,17	4,29	12,13	8
Juin	10,79	4,35	0	6
Juillet	14,08	5,03	0	7,8
Août	12,55	5,61	40	0
Septembre	7,13	5,42	4,94	16,75
Octobre	8,52	4,32	10,71	17,5
Novembre	11,82	5,37	17	6
Décembre	13,86	4,93	0	10

Nombre total d'appels au 9-1-1 et au 9-8-8

Ce tableau présente le nombre annuel d'appels au 9-1-1 (numéro d'urgence national) et au 9-8-8 (ligne d'aide en cas de crise de suicide).

[Figure 18.5]

TOTAL D'APPELS SRV CANADA AU 9-1-1 ET AU 9-8-8	
9-1-1	2,838
9-8-8	86

Nombre d'appels au 9-8-8 acceptés

Ce graphique présente le nombre d'appels entrants au 9-8-8 qui ont été acceptés, réparti selon la langue (ASL et LSQ).

[Figure 19]

MOIS	9-8-8	
	LSQ	ASL
Janvier	1	4
Février	0	2
Mars	5	5
Avril	0	10
Mai	8	6
Juin	0	1
Juillet	0	5
Août	2	0
Septembre	16	4
Octobre	7	2
Novembre	1	5
Décembre	0	2
Total	**40**	**46**

« C'EST DIFFICILE À IMAGINER PAS AVOIR LE SRV 9-8-8. S'IL N'Y EN AVAIT PAS, LA COMMUNAUTÉ EN SERAIT NÉGATIVEMENT AFFECTÉE. JE NE SAIS PAS OÙ ON IRAIT. AVEC LE SRV 9-8-8, TU AS ACCÈS AU PSYCHOLOGUE, À L'INTERPRÈTE, TOUT EST ACCESSIBLE. »

William Cleary, Montréal, QC, Utilisateur LSQ



Temps d'attente moyen (en secondes)

L'objectif de l'ACS est que le temps d'attente moyen avant qu'un appel ne soit répondu par un IV soit de 30 secondes ou moins chaque mois, et ce, pour chaque langue. Notez que le temps d'attente est calculé à partir du moment où l'appel entre dans le système jusqu'au moment où il est mis en relation avec un IV.

Les taux d'appels sont surveillés afin de prévoir les volumes d'appels, et non les tendances précises des appels, celles-ci étant souvent imprévisibles.

Remarque : Les données relatives au temps d'attente moyen des appels abandonnés ne sont actuellement pas recueillies et ne sont donc pas disponibles pour 2025. L'ACS s'engage à améliorer continuellement la connectivité des appels et prévoit fournir à l'avenir des mesures plus complètes ainsi que des rapports à cet égard.

[Figure 20]

MOIS	LSQ	ASL	SYSTÈME
T1	**23**	**30**	**28**
Janvier	26	38	32
Février	20	28	24
Mars	21	24	24
T2	**25**	**26**	**26**
Avril	22	30	28
Mai	27	27	27
Juin	26	20	22
T3	**25**	**25**	**25**
Juillet	24	24	24
Août	25	26	26
Septembre	27	26	26
T4	**23**	**23**	**23**
Octobre	23	25	24
Novembre	25	23	24
Décembre	19	21	20

Liste des interruptions de service (à l'exclusion du redémarrage de 5 h)

Ces renseignements indiquent la date, l'heure de début et de fin, le caractère planifié ou non planifié de l'interruption, ainsi qu'une brève description de la cause de chaque interruption.

[Figure 21]

DATE	HEURE DE DÉBUT	HEURE DE FIN	RAISON
11 janvier 2025	2 h 39 min 52 s	2 h 43 min	Problème d'hyperlien
16 janvier 2025	19 h 52 min 3 s	19 h 57 min 48 s	Problème d'hyperlien
29 janvier 2025	21 h 43 min 25 s	21 h 48 min 5 s	Problème d'hyperlien
3 février 2025	20 h 32 min 25 s	20 h 53 min 5 s	Problème d'hyperlien
12 février 2025	14 h 18 min 25 s	14 h 22 min 5 s	Panne du système de distribution des appels
12 février 2025	21 h 08 min 25 s	21 h 29 min 4 s	Problème d'hyperlien
21 février 2025	10 h 26 min 25 s	10 h 28 min 5 s	Panne du service d'acheminement des appels
14 mars 2025	5 h 25 min 5 s	06 h 05 min 05 s	Panne des services d'annuaire et de contrôle des appels
28 mars 2025	16 h 29 min 24 s	16 h 30 min 34 s	Panne du système de distribution des appels
31 mars 2025	16 h 32 min 25 s	16 h 35 min 5 s	Problème d'hyperlien
31 mars 2025	16 h 57 min 10 s	16 h 59 min 5 s	Problème d'hyperlien
12 avril 2025	21 h 04 min 22 s	23 h 52 min 16 s	Problème d'équilibrage des lignes
29 avril 2025	11 h 14 min 5 s	11 h 52 min 16 s	Problème d'hyperlien
12 août 2025	5 h 21 min	8 h 02 min	Problème de configuration de l'équilibrage des lignes
16 octobre 2025	12 h 12 min 09 s	12 h 18 min 51 s	Problème d'hyperlien
16 novembre 2025	21 h 14 min 56 s	21 h 33 min 51 s	Erreur de configuration d'un processus applicatif
18 novembre 2025	8 h	9 h 30 min	Panne d'un fournisseur de réseau tiers
30 novembre 2025	14 h 23 min 32 s	14 h 29 min 22 s	Erreur de configuration d'un processus applicatif
17 décembre 2025	12 h 11 min	12 h 12 min 08 s	Arrêt du serveur d'appels

ÉTATS FINANCIERS 2025

Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.

États financiers

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2025

Table des matières

Rapport de l'auditeur indépendant	**2-3**
États financiers	
État de la situation financière	**4**
État des résultats et de l'actif net	**5**
État des flux de trésorerie	**6**
Notes complémentaires aux états financiers	**7-12**

Tél. : 416 865 0200
Téléc. : 416 865 0887
www.bdo.ca

BDO Canada s.r.l./S.E.N.C.R.L.
222, rue Bay
Bureau 2200, C.P. 131
Toronto (Ontario) M5K 1H1

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 2025, 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 2025, 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 l'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'utiliser la base de la continuité de l'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 influer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

BDO Canada s.r.l./S.E.N.C.R.L., une société à responsabilité limitée constituée au Canada, est un cabinet membre de BDO International Limited, une société à responsabilité limitée par garantie du Royaume-Uni, et fait partie du réseau international de cabinets membres indépendants de BDO.

Rapport de l'auditeur indépendant (*suite*)

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers (*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 œuvre 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'organisme;

- 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 de la base de la continuité de l'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.

BDO Canada s.r.l./S.E.N.C.R.L./LLP

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

Toronto (Ontario)
Le 21 mai 2026

Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.
État de la situation financière

Au 31 décembre	2025	2024
Actifs		
À court terme		
Trésorerie	**4 714 451 $**	4 437 809 $
Placements à court terme (Note 2)	**3 885 176**	3 736 051
Charges payées d'avance	**106 979**	90 385
	8 706 606	8 264 245
Immobilisations (Note 3)	**108 179**	61 147
Actifs incorporels (Note 4)	**186 322**	387 733
	9 001 107 $	8 713 125 $
Passifs et actif net		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer (Note 5)	**3 227 260 $**	2 729 601 $
Tranche à court terme des apports reportés (Note 6)	**5 479 345**	5 534 643
	8 706 605	8 264 244
Apports reportés afférents aux immobilisations (Note 7)	**294 502**	448 881
	9 001 107 $	8 713 125 $

Au nom du conseil :

_____ , administrateur

_____ , administrateur

Les notes complémentaires ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers.

Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.
État des résultats et de l'actif net

Pour l'exercice terminé le 31 décembre	2025	2024
Produits		
Apports (Notes 6 et 10)	**33 882 691 $**	32 959 814 $
Comptabilisation des apports afférents aux immobilisations (Note 7)	**243 971**	1 001 815
	34 126 662	33 961 629
Charges		
Activités directes	**29 481 718**	29 239 701
Frais généraux et administratifs	**4 386 162**	3 714 146
Amortissement des actifs incorporels	**201 411**	982 250
Amortissement des immobilisations	**42 560**	19 565
Intérêts et frais bancaires	**14 811**	5 967
	34 126 662	33 961 629
Excédent des produits sur les charges pour l'exercice	**- $**	- $

Les notes complémentaires ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers.

Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.
État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 décembre	2025	2024
Flux de trésorerie provenant des (affectés aux)		
Activités de fonctionnement		
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	**42 560**	19 565
Amortissement des actifs incorporels	**201 411**	982 250
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations	**(243 971)**	(1 001 815)
Intérêts courus sur les placements à court terme	**(62 242)**	(43 019)
Variation des soldes d'éléments hors caisse du fonds de roulement		
Charges payées d'avance	**(16 594)**	1 090
Créditeurs et charges à payer	**497 659**	192 713
Tranche à court terme des apports reportés	**(55 298)**	2 716 426
Apports reportés	**-**	(1 848 631)
	363 525	1 018 579
Activités d'investissement		
Acquisition de placements à court terme, montant net	**(86 883)**	(114 325)
Acquisition d'immobilisations	**(89 592)**	(42 853)
Acquisition d'actifs incorporels	**-**	(301 830)
	(176 475)	(459 008)
Activités de financement		
Apports reportés afférents aux immobilisations reçus	**89 592**	344 684
Augmentation de la trésorerie au cours de l'exercice	**276 642**	904 255
Trésorerie, au début de l'exercice	**4 437 809**	3 533 554
Trésorerie, à la fin de l'exercice	**4 714 451 $**	4 437 809 $

Les notes complémentaires ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers.

Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.
Notes complémentaires aux états financiers

31 décembre 2025

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 prévu 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. En février 2025, le CRTC a publié la politique réglementaire de télécom CRTC 2025-54, laquelle établit les orientations stratégiques mises à jour, notamment les attentes à l'égard de l'amélioration continue du service et de la planification à long terme par l'administrateur du SRV.

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)l) 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 estimée 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 de 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 nette par rapport à leur juste valeur ou le coût de remplacement est comptabilisé dans les charges à l'état des résultats.

1. Principales méthodes comptables (*suite*)

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.

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 imputés aux instruments financiers s'ils sont évalués au coût après amortissement.

1. Principales méthodes comptables (*suite*)

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. La charge connexe pour l'exercice s'est établie à 86 517 $ (2024 - 53 105 $) en raison d'une augmentation du nombre d'employés salariés.

2. Placements à court terme

	2025	2024
Dépôts à terme	**3 885 176 $**	3 736 051 $

Les dépôts à terme sont encaissables, portent intérêt à des taux oscillant entre 2,52 % et 2,90 % (2024 - entre 3,72 % et 4,53 %) et sont assortis d'échéances allant de janvier à avril 2026 (2024 - d'avril à juillet 2025).

3. Immobilisations

	2025		2024	
	Coût	**Amortissement cumulé**	Coût	Amortissement cumulé
Matériel informatique	**181 286 $**	**122 366 $**	122 924 $	93 060 $
Mobilier et agencements	**77 765**	**52 485**	59 882	46 157
Améliorations locatives	**45 713**	**28 784**	32 367	21 859
Maquette	**7 050**	**-**	7 050	-
	311 814 $	**203 635 $**	222 223 $	161 076 $
Valeur comptable		**108 179 $**		61 147 $

Le matériel informatique est passé de 122 924 $ en 2024 à 181 286 $ en 2025, ce qui reflète la hausse du nombre d'employés salariés.

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

4. Actifs incorporels

	2025		2024	
	Coût	**Amortissement cumulé**	Coût	Amortissement cumulé
Logiciels	**3 000 579 $**	**2 814 257 $**	3 000 579 $	2 612 846 $
Valeur comptable		**186 322 $**		387 733 $

Pour l'exercice 2024, les logiciels comprennent des actifs en développement qui n'avaient pas encore été terminés au 31 décembre 2024. Le coût total capitalisé de ces actifs s'établissait à 20 340 $, et aucun amortissement n'a été comptabilisé avant que les actifs ne soient mis en service. Pour l'exercice 2024, des radiations totalisant 553 841 $ ont été incluses dans l'amortissement des actifs incorporels.

5. Créditeurs et charges à payer

Les créditeurs et charges à payer incluent un montant de 4 579 $ (2024 - 408 $) 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 5 479 345 $ (2024 - 5 534 643 $) et un montant de 5 479 345 $ (2024 - 5 534 643 $) a été désigné à titre d'apports reportés à court terme. Ce montant à court terme est inférieur au montant de surplus budgétaire estimé pour le budget de 2025 soumis et déduit de la demande du budget du CRTC pour 2026.

	2025	2024
Solde à court et à long terme, au début de l'exercice	**5 534 643 $**	4 666 848 $
Financement reçu	**33 827 393**	33 827 609
Apports comptabilisés au cours de l'exercice	**(33 882 691)**	(32 959 814)
Solde à court et à long terme, à la fin de l'exercice	**5 479 345**	5 534 643
Tranche à court terme estimée des surplus soumis au CRTC	**5 479 345**	5 534 643
Tranche à long terme, à la fin de l'exercice	**- $**	- $

7. Apports reportés afférents aux immobilisations

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

	2025	2024
Solde, au début de l'exercice	**448 881 $**	1 106 012 $
Financement reçu	**89 592**	344 684
Comptabilisation des apports reportés afférents aux immobilisations	**(243 971)**	(1 001 815)
Solde, à la fin de l'exercice	**294 502 $**	448 881 $

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 :

2026	56 021 $
2027	56 021
2028	17 500
	129 542 $

Les montants des versements prévus s'établissent entre 54,0 millions et 72,5 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.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'organisme éprouve des difficultés à honorer les engagements liés à ses passifs financiers. Le risque de liquidité comprend le risque que, en raison des exigences de liquidité liées aux activités, l'organisme ne dispose pas des fonds suffisants pour régler une opération à la date d'échéance, se voie dans l'obligation de vendre des actifs financiers à une valeur inférieure à leur valeur réelle ou ne soit pas en mesure de régler ou de recouvrer un actif financier. Le risque de liquidité découle des créditeurs et charges à payer. L'organisme continue de veiller au maintien de liquidités suffisantes pour répondre à ses besoins en matière de fonds de roulement d'exploitation et de dépenses en immobilisations.

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 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 2025, conformément à la décision de télécom CRTC 2024-281, le niveau de dépenses approuvé s'établissait à 33 642 030 $ (2024 - 33 793 452 $), soit 2 803 503 $ (2024 - 2 816 121 $) par mois, à compter de janvier 2025 (2024 - janvier 2024). Conformément à la décision de télécom CRTC 2025-322, le financement approuvé pour l'année civile 2026 s'élevait à 34 430 853 $, soit 2 869 238 $ par mois. Ce montant comprend des dépenses prévues totalisant 37 180 356 $ (2024 - 36 284 956 $), déduction faite du solde des fonds reportés et excédentaires de 5 749 504 $ (2024 - 5 642 925 $).