

L'ACCÈS, ÇA OUVRE DES PORTES

CAV-ACS RAPPORT ANNUEL 2016



CAV-ACS

Canadian Administrator of VRS (CAV), Inc.
Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA DIRECTRICE EXÉCUTIVE ET PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE	3
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION ET PERSONNEL DE L'ACS	5
À PROPOS DE L'ACS	7
RÉTROSPECTIVE	8
LANCEMENT DU SRV CANADA VRS	13
SYNTHÈSE DES OPÉRATIONS DU SRV CANADA VRS - LES TROIS PREMIERS MOIS	15
PERSPECTIVE D'AVENIR	19
ÉTATS FINANCIERS	21

MESSAGE DE LA DIRECTRICE EXÉCUTIVE ET PRÉSIDENTE- DIRECTRICE GÉNÉRALE



Le thème de notre rapport annuel pour 2016, « L'accès, ça ouvre des portes », résume bien la vision, l'engagement et le travail acharné de toutes les personnes qui ont joué un rôle dans les événements historiques de la dernière année et lors du lancement spectaculaire du SRV Canada VRS.

En jetant un regard sur l'année 2016, je constate qu'il était grand temps qu'arrive SRV Canada VRS pour nos citoyens qui s'expriment en LSQ et en ASL.

La promotion du SRV au sein de la communauté solidaire des Sourds et malentendants au Canada s'étant matérialisée, elle a apporté à l'ACS une précieuse introspection vers l'élaboration d'un nouveau service de communication simple et pratique.

L'ACS a aussi tiré profit de l'ensemble des connaissances des audiences publiques du CRTC sur le SRV, ainsi que de sa profonde expertise en matière de politiques nationales de communication. Le CRTC s'est avéré un partenaire de choix à chaque étape du développement du SRV Canada VRS.

L'évolution des technologies mobiles et basées sur le Web, des outils et des expertises ont permis à l'ACS de créer un SRV conçu spécialement pour le Canada. De plus, nous avons pu fournir un service d'interprétation bilingue de premier plan, des centres d'appels ainsi que des ressources de soutien à la

clientèle pour constituer l'importante plateforme client du SRV Canada VRS.

Bref, toutes les parties mobiles se sont mises en place en 2016 pour nous permettre d'élaborer un SRV de calibre mondial pour le Canada.

En regardant la dernière année, je crois que nous sommes d'accord sur l'idée que le lancement du SRV Canada VRS fut un moment historique pour notre communauté et notre culture. Mais nous en gardons aussi le souvenir d'un tremplin vers de nouvelles occasions.

SRV Canada VRS ouvre de nouvelles portes sur le monde en donnant à ses utilisateurs l'autonomie, la liberté personnelle et l'indépendance de communiquer en temps réel avec leur famille et leurs amis. Ils profitent également d'occasions qui changent leur vie, en particulier dans les domaines de l'emploi, de l'éducation, des soins de santé et des liens sociaux.

Je tiens à remercier chacune et chacun de vous pour votre apport dans les réussites de la dernière année. Avec vous, je vois un avenir rempli des promesses que nous apporte SRV Canada VRS.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sue Decker'.

Sue Decker
directrice générale et
présidente-directrice générale

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE



En cette année historique du lancement du SRV Canada VRS, ce fut un honneur pour moi de siéger au conseil d'administration de l'ACS à titre de présidente.

Je veux remercier et féliciter les membres du conseil d'administration pour leurs immenses efforts personnels et d'équipe, qui nous ont permis d'offrir cet important service national aux utilisateurs de la LSQ et de l'ASL, à leurs familles et à leurs amis. À la fin de l'année 2016, après à peine trois mois d'opérations, il était déjà évident que SRV Canada VRS enrichirait la vie de ses clients et augmenterait leur autonomie, tout en ajoutant de nouvelles valeurs importantes et une nouvelle texture au paysage des communications canadiennes.

Au nom du Conseil, je désire exprimer mon appréciation et mon immense gratitude à madame Sue Decker, directrice générale et présidente-directrice générale de l'ACS. À l'aide de son équipe, petite mais de grande compétence, Sue a transformé la vision d'un SRV de première qualité en le service fiable et de haut de gamme que constitue aujourd'hui SRV Canada VRS. Elle a démontré ses talents uniques en rassemblant des experts en technologie, des professionnels des communautés du service à la clientèle et de l'interprétation et bien

d'autres, vers un but commun. Elle a su façonner la fondation d'un service de communication transformateur.

Les intervenants actifs de la communauté des Sourds et malentendants du Canada ont ajouté aux efforts de l'équipe de gestion de l'ACS, en offrant le même soutien et le même engagement. Je suis fière de faire partie d'une entreprise qui a donné un nouveau point de mire à la culture sourde canadienne, une culture inclusive pour les utilisateurs de la LSQ comme de l'ASL.

En 2016, nous avons écrit une nouvelle page importante dans l'histoire des Sourds au Canada. J'ai très hâte de voir les nouveaux horizons d'accès et d'occasions que nous apportera SRV Canada VRS en 2017. Restez à l'écoute !

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cynthia Benoit'. The signature is fluid and extends across the width of the text area.

Cynthia Benoit
présidente du conseil d'administration



CONSEIL D'ADMINISTRATION 2016 DE L'ADMINISTRATEUR CANADIEN DU SRV (ACS)



De gauche à droite : Tony D'Onofrio, *directeur*; Cynthia Benoit, *présidente du conseil d'administration*; Anne Missud, *invitée permanente*; Eric Edora, *directeur*; Sue Decker, *directrice générale et présidente-directrice générale*; Lisa Anderson-Kellett, *directrice*; Jonathan Daniels, *directeur*; Suzanne Laforest, *directrice*; Marty Taylor, *invité permanent*; Gary Birch, *directeur*.

PERSONNEL DE L'ACS



De gauche à droite : Jonathan Masters, *chef des finances intérimaire et chef de l'exploitation de l'ACS*; Sue Decker, *directrice générale et présidente-directrice générale*; Martine Beauchemin, *gestionnaire de produit*; Ellen Thomas, *adjoite exécutive*.



NOUS AIDONS À SAUVER DES VIES !

Peu après le lancement du SRV, un groupe de personnes âgées sourdes prenaient le thé en bavardant. Soudainement, une dame a eu un malaise. Heureusement, l'un d'eux avait son téléphone cellulaire à portée de main et s'était inscrit au SRV Canada VRS. Un appel au 9-1-1 a permis une réponse rapide et évité une éventuelle situation de vie ou de mort. Le SRV est plus qu'un appel téléphonique. Le SRV peut sauver des vies.

À PROPOS DE L'ACS

Les appels sont dirigés vers un interprète de la Langue des signes, qui assure une interprétation des conversations en temps réel. Cela permet aux utilisateurs sourds qui utilisent la Langue des signes de communiquer avec des utilisateurs de langues parlées.

VISION:

AUTONOMISER LES CANADIENS SOURDS

MISSION:

OFFRIR LE SRV AUX CANADIENS QUI UTILISENT LA LSQ ET L'ASL; FAVORISER LES CONTACTS AVEC LES AUTRES ET ACCROÎTRE LES POSSIBILITÉS.

L'Administrateur canadien du SRV (ACS) inc., ou l'ACS, est un organisme incorporé à but non lucratif qui a le mandat du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications (CRTC) de concevoir, de mettre en œuvre et d'administrer le Service relais vidéo (SRV) au Canada.

SRV Canada VRS permet aux Canadiens Sourds et malentendants qui utilisent la Langue des signes québécoise (LSQ) ou l'American Sign Language (ASL) de passer des appels téléphoniques via la

technologie de vidéoconférence basée sur Internet. Les appels sont dirigés vers un interprète de la Langue des signes, qui assure une interprétation en temps réel des conversations. Cela permet aux utilisateurs sourds qui utilisent la Langue des signes de communiquer avec des utilisateurs de langues parlées.

L'ACS et son conseil de direction sont responsables du SRV Canada VRS, le SRV canadien accessible aux utilisateurs de la LSQ et de l'ASL.

RÉTROSPECTIVE

Tout au long de l'année, l'ACS a conservé l'équilibre entre sa première priorité, soit de bâtir un SRV fait pour le Canada, et son profond engagement à se rapprocher, à unir et à établir de plus fortes relations avec la communauté des Sourds et malentendant du pays.

Les événements historiques de 2016, qui ont culminé avec le lancement du SRV Canada VRS, furent le résultat de sérieux efforts continus depuis la création de l'ACS en 2015.

Tout au long de l'année, l'ACS a conservé l'équilibre entre sa première priorité, soit de bâtir un SRV fait pour le Canada, et son profond engagement à se rapprocher de la communauté des Sourds et malentendants du pays, à établir de plus fortes relations avec elle et à favoriser la solidarité.

Voici les points saillants de nos réalisations pour l'année 2016.

CHOIX DES FOURNISSEURS DE SERVICES

À la suite d'un rigoureux processus de sélection lancé en 2015, l'ACS a entamé l'année 2016 avec un nouveau contrat avec un fournisseur de plateforme vidéo, technologie nécessaire pour opérer SRV Canada VRS.

L'ACS a choisi IVÈS, entreprise spécialisée en développement et en prestation de technologie et d'applications SRV basées sur le Web et les systèmes mobiles. Établie à Crolles, en France, IVÈS a son siège social canadien à Montréal.

L'ACS a aussi débuté l'année 2016 avec une procédure de demande de proposition (DP) pancanadienne destinée aux fournisseurs d'interprètes vidéo (FIVs).

Les FIVs ont joué un rôle essentiel dans le paysage des communications SRV et

constituent, à bien des égards, le visage de notre service pour la communauté des Sourds et malentendants au Canada. L'expertise et l'expérience des FIVs en technologie, en mise sur pied de centres d'appels et en formation d'interprètes LSQ et ASL seraient déterminantes pour satisfaire aux normes élevées de service de l'ACS.

Au début de 2016, trois entreprises FIVs furent choisies pour fournir la partie interprétation du SRV Canada VRS. Les voici :

- **Convo.** Une entreprise établie aux États-Unis, dont les propriétaires sourds détiennent une vaste expérience du SRV. Convo a été choisie comme premier fournisseur de service pour SRV Canada VRS. Convo a été retenue également pour son expertise en élaboration de normes et de manuels d'opération et pour diriger le travail de formation avec les deux autres FIVs, afin d'assurer une qualité et une prestation cohérentes du SRV.
- **Sign Language Interpreting Associates Ottawa, Inc. (SLIAO).** SLIAO a été choisie pour compléter le travail de Convo, offrant des services de FIVs supplémentaires en ASL. Une entreprise d'interprétation basée sur la communauté, SLIAO fournit des services professionnels d'interprétation au Canada depuis deux décennies.
- **Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET).** SIVET a été sélectionnée comme premier fournisseur pour la communauté LSQ. Une entreprise à but non lucratif



LOCALISER LE PÈRE NOËL

Il s'agit d'une histoire d'innocence et d'égalité. C'était la veille de Noël. Une enfant sourde fixait le ciel en attendant le Père Noël - c'est possible, demandez à NORAD ! La fillette a pu passer un appel à l'Assistance téléphonique de localisation du Père Noël de NORAD. En un instant, elle apprend que le Père Noël se trouve au-dessus de la Norvège et qu'il ne pourrait passer chez elle que si elle est au lit et endormie !



Le conseil d'administration de l'ACS est unique parmi les conseils à but non lucratifs canadiens. Ses directeurs apportent un leadership puissant à leurs rôles et responsabilités dans les domaines de la langue, de la culture, de l'interprétation, du droit, de la technologie, de la gouvernance et plus encore.

dirigée par des Sourds et basée à Montréal, SIVET offre des services d'interprétation en LSQ basés sur la communauté depuis 25 ans.

NOUS AVONS UN NOM

En avril, après de nombreuses recherches et des consultations auprès du conseil d'administration de l'ACS, un nom fut choisi pour le SRV canadien : « SRV Canada VRS. »

Le choix d'un nom et d'un logo appropriés et bilingues étaient d'une grande importance pour l'identité que l'ACS souhaite présenter de son SRV. Le logo et le nom constituent de forts symboles de :

- **Contact.** Les trois feuilles du logo représentent les clients du SRV, les interprètes du SRV et le SRV Canada VRS.
- **Canadien.** La marque ACS ressemble à une feuille d'érable, un symbole très canadien.
- **Diversité.** Les divers tons de rouge rappellent la grande diversité de Canadiens autonomisés par SRV Canada VRS.

UN LEADERSHIP FORT

Le conseil d'administration de l'ACS est unique parmi les conseils à but non lucratifs canadiens. Ses directeurs apportent un leadership puissant à leurs rôles et responsabilités dans les domaines de la langue, de la culture, de l'interprétation, du droit, de la technologie, de la gouvernance et plus encore. Ils représentent aussi leurs communautés d'intérêts au conseil, servent de voies

de communications bidirectionnelles entre l'ACS et ses nombreux groupes d'intervenants et créent d'importantes relations communautaires.

L'ACS a amorcé l'année 2016 avec un nouveau leadership au conseil, à la suite de la nomination de Cynthia Benoit comme présidente, vers la fin de l'année 2015. Partisane de longue date du SRV, Cynthia est bien ancrée dans la communauté sourde et malentendante. Avec la participation de ses collègues du conseil, elle a fait de grands pas au cours de l'année pour accroître la visibilité et le profil de l'ACS partout au pays.

COLLABORATION AVEC LE CRTC

Depuis bien des années, l'amélioration des options de communications pour la communauté des Sourds et malentendants du Canada constitue une grande priorité pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Son engagement envers la création d'un SRV s'est intensifié à la suite d'une demande d'audiences publiques en 2013, suivie d'une décision en 2014 d'établir un SRV national et un mandat en 2015 de créer l'ACS pour offrir le SRV aux Canadiens.

Une fois l'ACS constituée, le CRTC a continué de servir de dirigeant et d'acteur influent dans la formation, le développement et le lancement du SRV Canada VRS.

Au cours de l'année 2016, le CRTC recevait des mises à jour sur les progrès et apportait à l'ACS des renseignements et des points de vue précieux sur la communication, l'accessibilité et les règlements. En plus d'une orientation commune pour le lancement du SRV Canada VRS, le

La progression du SRV au Canada a été menée autant par des mouvements populaires que par des avancées technologiques.

CRTC et l'ACS ont collaboré à des engagements et des développements opérationnels de politiques stratégiques, tels que le fonctionnement des services 9-1-1.

ENGAGEMENT DE LA COMMUNAUTÉ

La progression du SRV au Canada a été menée autant par des mouvements populaires que par des avancées technologiques. Depuis les essais du SRV en Alberta et en Colombie-Britannique en 2012, en passant par les audiences publiques du CRTC tenues en 2013 pour la formation d'un SRV national et jusqu'à la participation aux essais bêta du nouveau SRV Canada VRS, les Canadiens Sourds se sont engagés à chaque étape du processus de développement vers un SRV conçu spécialement pour le Canada.

À titre d'organisme encore novice, l'ACS s'engageait en 2016 à se rapprocher de la communauté des Sourds et malentendants, à mieux les connaître et à entamer un dialogue sur leurs intérêts et leurs besoins. Des occasions de prise de parole aux assemblées publiques, des réunions annuelles et d'autres rassemblements partout au Canada ont servi de plateforme à l'ACS pour échanger des détails concernant la réalisation prochaine du SRV Canada VRS. Dans un même temps, nous avons acquis des connaissances précieuses ainsi que du soutien de la part de la communauté.

CRÉATION D'UNE PRÉSENCE VIRTUELLE

En 2016, alors qu'un SRV conçu pour le Canada demeurait essentiel, il s'avérait tout aussi important de

s'engager à partager les progrès avec les communautés que le SRV n'était pas en mesure de rencontrer en personne. Nous avons donc créé un espace virtuel pour permettre aux gens de se rencontrer, d'établir des contacts et de présenter leurs points de vue sur ce qui devrait constituer un nouveau SRV.

Le nouveau site Web de l'ACS, lancé en 2015, est devenu en 2016 un carrefour communautaire qui favorise les communications à deux sens entre les auditoires et les intervenants intéressés aux activités de l'ACS. Depuis le début, l'ACS s'est engagée à diffuser les nouvelles et les bulletins par le biais de messages vidéo - un engagement qui se poursuit. De plus, les visiteurs étaient invités à s'inscrire à un bulletin pour se garder au courant des progrès vers la réalisation du VRS Canada VRS.

Au cours de l'année, un second site Web a été réalisé pour héberger le nouveau SRV Canada VRS. Lancé au moment où le nouveau SRV est arrivé en ligne en septembre 2016, le site a comme objectifs de :

- Fournir aux Canadiens des renseignements sur la valeur et les bienfaits du SRV Canada VRS.
- Offrir des détails clairs sur l'équipement et la bande passante nécessaires pour utiliser le service.
- Habilitier les clients éligibles en offrant des renseignements détaillés sur le téléchargement et l'installation de l'application sur leurs ordinateurs de bureau ou portables, tablettes ou téléphones intelligents et des instructions d'utilisation pour profiter au maximum de leur SRV Canada VRS.

Le siège de l'ACS a été conçu sur les principes de l'espace sourd, cela pour accommoder la directrice générale, qui est sourde, et d'autres employés sourds et prévoir l'espace nécessaire pour assurer la prestation sans heurts du SRV Canada VRS en régime permanent.

- Fournir du soutien et des renseignements opportuns.
- Complémenter le travail des centres d'appels SRV Canada VRS.

L'ACS A UN TOIT

À bien des égards, 2016 fut une année de premiers événements. En mai 2016, l'ACS a emménagé dans ses locaux permanents au cœur de la Capitale

nationale. Le siège de l'ACS a été conçu sur les principes de l'espace sourd, cela pour accommoder la directrice générale, qui est sourde, et d'autres employés sourds et pour prévoir l'espace nécessaire pour assurer la prestation sans heurts du SRV Canada VRS en régime permanent. De plus, le nouveau siège social de l'ACS est suffisamment spacieux pour répondre aux besoins d'une croissance prévue.



LANCEMENT DU SRV CANADA VRS

Célébrer l'arrivée historique de nouveaux outils novateurs pour habiller les Canadiens sourds en leur fournissant l'accès vers une indépendance personnelle accrue et donc de nouvelles opportunités.

Le 28 septembre 2016, grâce au lancement du SRV Canada VRS, un nouveau chapitre s'est écrit dans l'histoire canadienne des communications.

Les lieux de la cérémonie de lancement – le Musée canadien de l'histoire, situé à Gatineau, au Québec – constituait une toile de fond représentative pour les nombreux partisans passionnés des Sourds, pour les partenaires gouvernementaux, les entreprises en télécommunications et bien d'autres. Car il s'agissait de célébrer l'arrivée historique de nouveaux outils

novateurs pour habiller les Canadiens sourds en leur fournissant l'accès vers une indépendance personnelle accrue et donc de nouvelles opportunités.

Pour l'ACS, le lancement du SRV Canada VRS fut non seulement le point culminant de plusieurs mois de travail acharné pour bâtir un service qui réponde aux besoins uniques des Canadiens, mais aussi un reflet des efforts déterminants d'activistes, sur une période de plusieurs années, qui accédaient à un gain historique pour les Sourds qui s'expriment en LSQ et en ASL.



SRV CANADA VRS – LES TROIS PREMIERS MOIS

À la fin de cette année d'événements, SRV Canada VRS était solidement établi comme outil de communication puissant et fiable pour les Sourds. Mais surtout, SRV Canada VRS s'était assuré une place respectable dans la culture de la communauté sourde canadienne en offrant une suite d'outils qui sert de véhicule vers de nouvelles opportunités.

Les années d'anticipation de l'arrivée du nouveau SRV Canada VRS national ont été vivement validées dès les trois premiers mois d'opérations, vers la fin de l'année 2016. Environ 3 500 clients s'étaient déjà inscrits aux services du SRV Canada VRS.

Cette réussite hâtive fut le résultat d'une planification minutieuse sur plusieurs fronts :

- De rigoureux essais bêta de la plateforme et des applications clients – par des utilisateurs sourds, des interprètes vidéo et des représentants du service à la clientèle – ont joué un rôle décisif dans le raffinement de la technologie. Ces éléments ont fourni un aperçu estimable de l'utilisation éventuelle du service.
- L'engagement de la communauté dès le début, en l'invitant à s'inscrire au nouveau service avant même qu'il ne soit disponible, a assuré une transition aisée entre la sortie et la pleine opération du service.

- Des ajustements continus à la suite du lancement, pour améliorer l'expérience d'appels des clients, ainsi que des outils éducatifs ont permis aux clients de connaître la meilleure expérience possible du SRV.

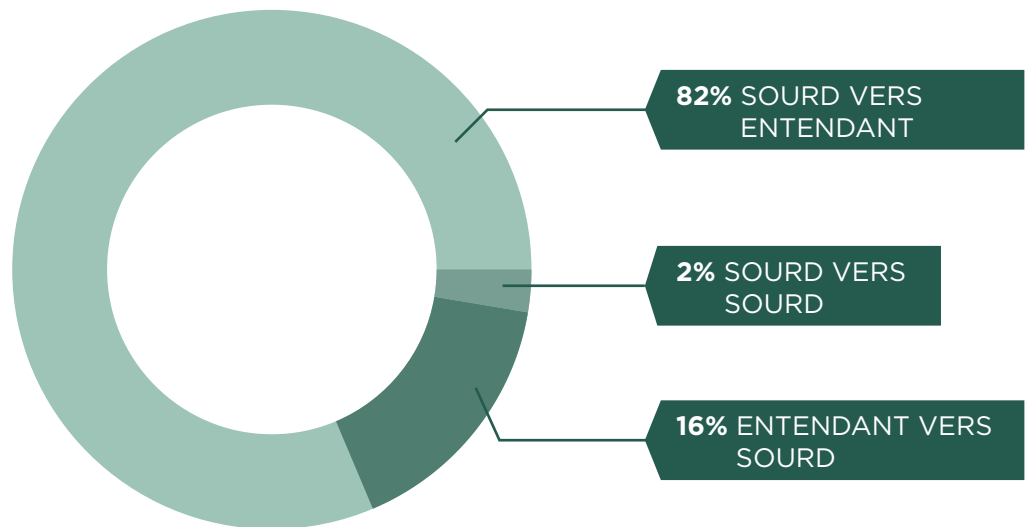
À la fin de cette année d'événements, SRV Canada VRS était solidement établie comme outil de communication puissant et fiable pour les Sourds. Mais surtout, SRV Canada VRS s'était assuré une place respectable dans la culture de la communauté sourde canadienne en offrant une suite d'outils qui sert de véhicule vers de nouvelles opportunités.

SRV CANADA VRS - SYNTHÈSE DES OPÉRATIONS

Entre le 28 septembre et le 31 décembre 2016, environ 74 000 appels ont été passés via le système SRV Canada VRS. Bien que la plupart constituent des appels sortants provenant

d'utilisateurs sourds, une bonne partie provenait d'entendants vers des utilisateurs sourds, ce qui démontre une adoption plus étendue des outils de communication par le public en général.

APPELS EN 2016



Le modèle opérationnel SRV Canada VRS est basé principalement sur l'utilisation. Plus grand est le volume d'heures d'appels desservis par les centres

d'appels, plus l'entreprise doit grandir pour répondre à la demande. Le tableau ci-dessous montre l'activité pour le dernier trimestre de l'année 2016.

UTILISATION LES JOURS DE SEMAINE	ENTRE 75 ET 100 HEURES D'APPELS PAR JOUR
UTILISATION LES FINS DE SEMAINE	ENTRE 15 ET 30 HEURES D'APPELS PAR JOUR
DURÉE MOYENNE DES APPELS	ENVIRON 5 MINUTES
NOMBRE D'APPELS PAR JOUR	850 (EN SEMAINE); ENVIRON 350 APPELANTS UNIQUES
LANGUE	68% ASL 32% LSQ
APPELS 9-1-1	33
HEURES DE DISPONIBILITÉ DU SYSTÈME*	99.1 %
VITESSE MOYENNE DE RÉPONSE ⁺	35 SECONDES

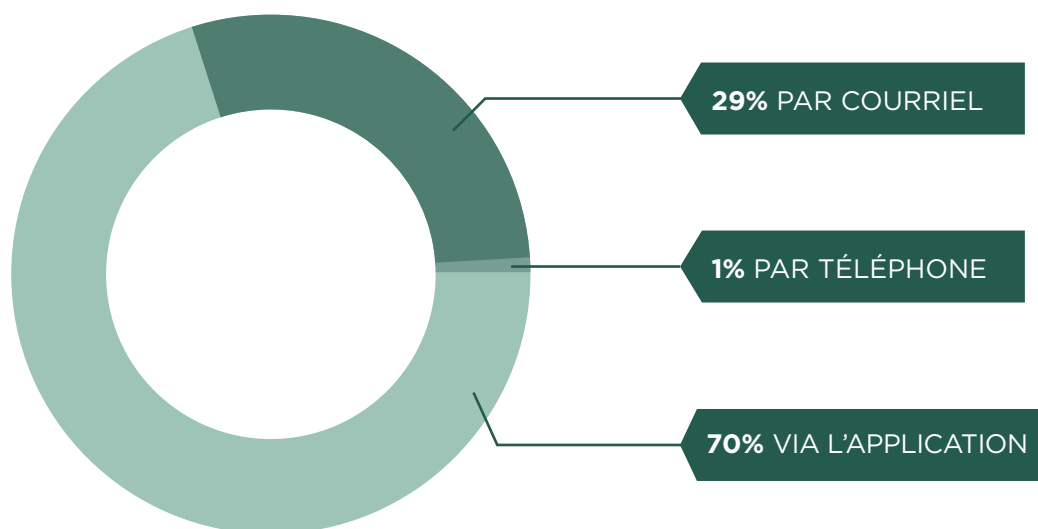
* Pourcentage en temps que la plateforme du système SRV Canada VRS était en opération, en comptant les heures normales d'opération.

⁺ Durée moyenne d'attente de la part de l'appelant, à compter du moment où l'appel a été reçu par le système SRV Canada VRS jusqu'au moment de la réponse d'un IV.

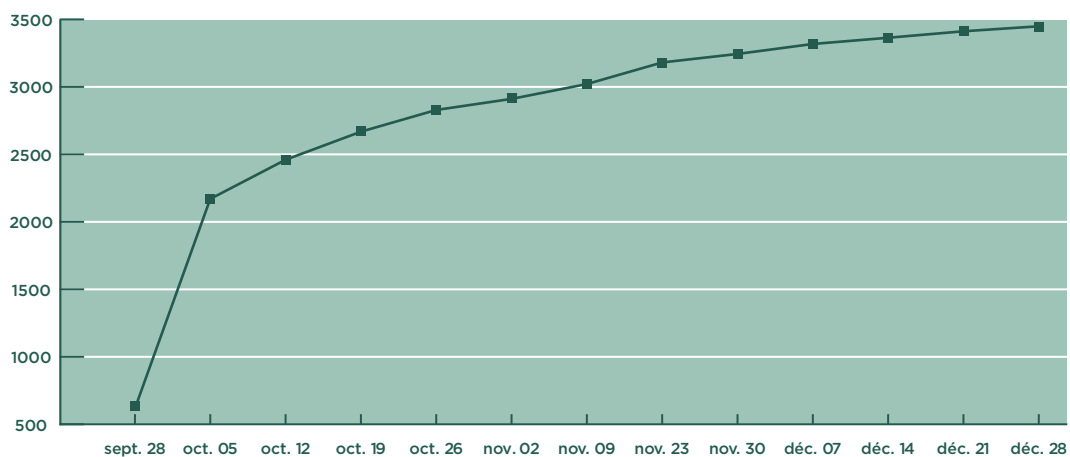
APERÇU DU SERVICE À LA CLIENTÈLE (DU 1^{ER} OCTOBRE AU 31 DÉCEMBRE 2016)

Contact client :

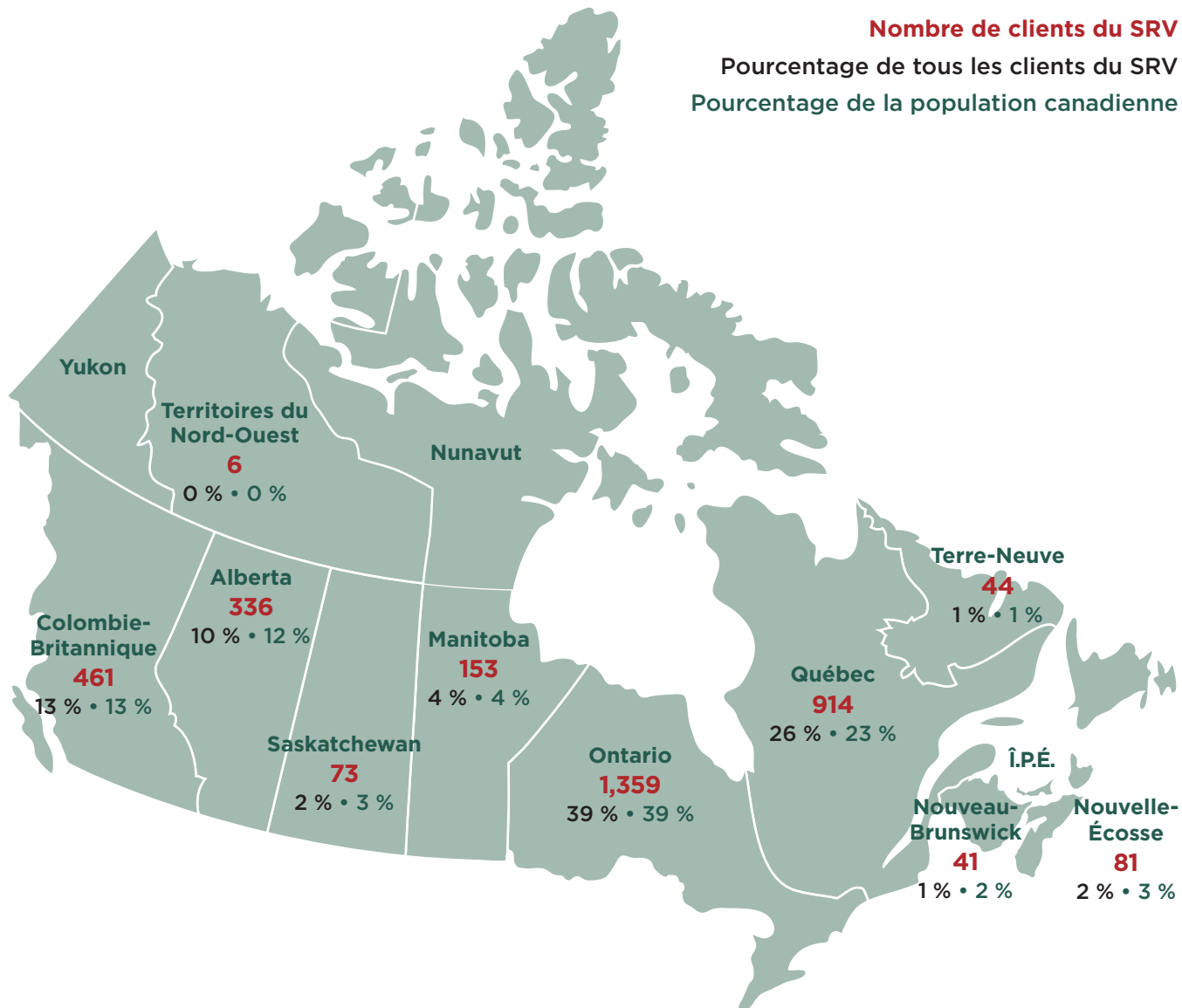
- Les demandes sont reconnues immédiatement
- Environ 3 800 contacts avec le service à la clientèle
- 90 % des billets résolus ou transmis à un échelon supérieur en moins de deux jours ouvrables



CROISSANCE DES COMPTES SRV CANADA VRS ACTIFS



TOTAL DES INSCRIPTIONS PAR PROVINCE OU TERRITOIRE : 3,468





La journée du lancement du SRV Canada VRS fut mémorable. La date du 28 septembre étant soulignée à mon calendrier, j'ai déclaré à mes élèves : « Allons, nous commandons des pizzas aujourd'hui ! ». Le premier élève a passé l'appel, le prochain a précisé le format de pizza - ils se sont relayés pour commander les garnitures, donner l'adresse de livraison et ainsi de suite. L'accès équitable nous était offert exactement comme aux entendants, n'est-ce pas agréable ?

Amy Parsons,
Conseillère pédagogique en interprétation,
Atlantic Provinces Special Education Authority

PERSPECTIVE D'AVENIR

La pratique d'embauche inclusive fait partie des principes de ressources humaines de l'ACS. Cela se reflète également dans les ressources sourde et bilingue LSQ et ASL du service à la clientèle du SRV Canada VRS, et d'autres services connexes.

La vision, les compétences et l'engagement nécessaires pour bâtir et lancer SRV Canada VRS en 2016 ont assuré à l'ACS un positionnement fort pour gérer les engagements et la croissance anticipée en 2017. Ayant pour guide « L'accès, ça ouvre des portes », les initiatives seront divisées en trois grandes catégories.

CROISSANCE

En 2017, l'ACS concentrera ses efforts à croître sa clientèle parmi la communauté sourde, incluant les enfants et les jeunes (n'ayant pas atteint l'âge de majorité), les entreprises qui emploient des Sourds et d'autres organisations.

La pratique d'embauche inclusive fait partie des principes de ressources humaines de l'ACS. Cela se reflète également dans les ressources sourde et bilingue LSQ et ASL du service à la clientèle du SRV Canada VRS, et d'autres services connexes.

AMÉLIORATIONS DU SERVICE

En 2017, l'ACS apportera des améliorations à la plateforme technologique du SRV Canada VRS et aux services fournis par les interprètes vidéo et les représentants du service à la clientèle. Ces améliorations toucheront entre autres la qualité des appels, les caractéristiques de l'application et le service à la clientèle.

En plus d'améliorer les opérations du service au jour le jour, l'ACS accueillera en juin 2017 un tout premier sommet, qui rassemblera les fournisseurs d'interprètes vidéo (FIVs), les fournisseurs de technologie vidéo (FTVs) et des partenaires de la clientèle et de la technologie pour venir partager et échanger des idées et apprendre de nouvelles meilleures pratiques.

Lors de son lancement, SRV Canada VRS offrait à sa clientèle 76 heures de service par semaine, soit quatre heures de plus qu'exigeait le mandat du CRTC. En reconnaissant le niveau élevé de besoins et d'intérêts de la clientèle, on prévoyait pour 2017 deux expansions des heures de service :

- Trois heures supplémentaires par jour les soirs de semaine, dès le mois d'avril.
- Trois heures supplémentaires par jour, tôt le matin les jours de semaine, à compter de juillet.

Nous prévoyons également pour 2017 une série de vidéos pratiques pour appuyer la clientèle LSQ et ASL, en offrant des renseignements et des conseils pour profiter au maximum du SRV Canada VRS – du téléchargement et du fonctionnement de l'application jusqu'à l'utilisation du service 9-1-1.

Dès la fin de 2016, l'ACS avait pris la décision d'accroître son personnel en début d'année 2017. Il s'agissait d'inclure un spécialiste des relations communautaires pour diriger l'éducation, la sensibilisation et les occasions de réseautage social et en ligne, au nom de l'entreprise.

ENGAGEMENT AVEC LA COMMUNAUTÉ

S'engager auprès des clients et entretenir avec eux des relations ouvertes et positives fait partie à la fois des principales priorités de l'ACS et des exigences du mandat du CRTC.

En 2016, l'ACS a élaboré un plan d'éducation et de sensibilisation dans le cadre des activités après lancement. L'organisme ouvre la voie à des rencontres avec des auditoires cibles partout au Canada afin de recueillir des points de vue sur le nouveau SRV, échanger des idées d'améliorations et répondre aux questions et aux préoccupations.

En plus des rencontres en personne, l'ACS s'est engagé à élargir sa présence dans les réseaux sociaux et en ligne avec des chaînes Youtube en LSQ et en ASL, des pages de groupes LSQ et ASL et la création d'une page de relations avec la communauté dans son site Web : srvcanadavrs.ca.

À la fin de l'année 2016, l'ACS a pris la décision d'accroître son personnel dès le début de l'année 2017. Il s'agissait d'inclure un spécialiste des relations communautaires pour diriger les activités d'éducation et de sensibilisation et les occasions de réseautage social et en ligne, au nom de l'entreprise.



ÉTATS FINANCIERS

DE L'ADMINISTRATEUR CANADIEN DU SRV (ACS), INC.

Pour l'exercice clos :

LE 31 DÉCEMBRE 2016



CAV-ACS

Canadian Administrator of VRS (CAV), Inc.
Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux administrateurs de
l'Administrateur canadien
du SRV (ACS) Inc./ Canadian
Administrator or VRS (CAV), Inc.

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci joints de l'Administrateur canadien du SRV (ACS), Inc./ Canadian Administrator of VRS (CAV), Inc., qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2016 et les états des opérations et de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et autres informations explicatives.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES ÉTATS FINANCIERS

La direction est responsable pour la préparation et 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.

RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les Normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives résultant de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte

également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous croyons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

OPINION

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Administrateur canadien du SRV (ACS), Inc./Canadian Administrator of VRS (CAV), Inc. au 31 décembre 2016, de ses résultats d'opérations, et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.



*Comptable professionnel agréés
Experts comptables autorisés*

**Ottawa, Ontario
Le 17 mai 2017.**

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE : 31 DÉCEMBRE 2016

ACTIF	2016	2015
ACTIF COURANT		
Encaisse	2,139,377 \$	900,599 \$
Frais payés d'avance	14,952	8,280
	2,154,329 \$	908,879 \$
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (NOTE 4)		
	27,137	3,124
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES (NOTE 5)		
	535,573	351,948
	562,710	355,072
Total	2,717,039 \$	1,263,951 \$
PASSIF ET ACTIF NET	2016	2015
PASSIF COURANT		
Comptes à payer et frais courus (note 6)	861,035 \$	327,459 \$
ACTIF NET		
Non grevé d'affectations	1,293,294 \$	581,420
Investi dans des immobilisations corporelles et incorporelles grevé d'affectations d'origine interne	562,710	355,072
	1,856,004	936,492
Total	2,717,039 \$	1,263,951 \$

Approuvé par le Conseil : C. Benoit, Administratrice, T. D'Onofrio, Administrateur.

ÉTAT DES OPÉRATIONS ET DE L'ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET : POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2016

REVENUS	2016	2015
Apports	5,500,000 \$	2,600,000 \$
Intérêts	6,462	1,989
Total	5,506,462 \$	2,601,989 \$
DÉPENSES	2016	2015
Opérations directes	2,665,580 \$	—
Générales & administratives	1,729,659	1,396,327
Amortissement	188,962	15,849
Intérêts et frais bancaires	2,749	6,032
Total	4,586,950 \$	1,418,208 \$
REVENUS NETS		
	919,512 \$	1,183,781 \$
ACTIF NET (DÉFICIT), AU DÉBUT DE L'EXERCICE		
	936,492 \$	247,289 \$
ACTIF NET, À LA FIN DE L'EXERCICE		
Total	1,856,004 \$	936,492 \$

(Voir notes ci jointes.)

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE : POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2016

FLUX DE TRÉSORERIE TIRÉS DES ACTIVITÉS D'EXPLOITATION	2016	2015
REVENUS NETS		
	919,512 \$	1,183,781 \$
AJUSTEMENTS POUR LES ITEMS SUIVANTS:		
Amortissement immobilisations corporelles	5,337	547
Amortissement immobilisations incorporelles	183,625	15,302
Total	1,108,474 \$	1,199,630 \$
VARIATIONS DES ÉLÉMENTS SUIVANTS :		
Comptes à payer et frais courus	533,576	186,925
Frais payés d'avance	6,672	8,280
Total	1,635,378 \$	1,378,275 \$
FLUX DE TRÉSORERIE TIRÉS DES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	2016	2015
Achats d'immobilisations corporelles	29,350	3,671
Achats d'immobilisations incorporelles	367,250	367,250
Total	396,600 \$	370,921 \$
FLUX DE TRÉSORERIE TIRÉS DES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	2016	2015
Remboursements d'un emprunt	—	183,265
AUGMENTATION DE L'ENCAISSE		
	1,238,778	824,089
ENCAISSE, AU DÉBUT DE L'EXERCICE		
	900,599	76,510
ENCAISSE, À LA FIN DE L'EXERCICE		
Total	2,139,377 \$	900,599 \$

(Voir notes ci jointes.)

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS : POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2016

NATURE DES OPÉRATIONS

En avril 2014, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes ("CRTC") a publié la politique réglementaire de radiodiffusion 2014 187 du CRTC qui a établi l'administrateur du service de relais vidéo (l'administrateur du SRV). Le mandat, défini sous la politique réglementaire de la décision de radiodiffusion de CRTC 2014 659 est : de fournir le service de relais vidéo (SRV) à l'échelle nationale au Canada dans le American Sign Language et la Langue des signes québécoise; de s'assurer que les individus sourds ou malentendants puissent communiquer sur une fonctionnalité équivalente aux utilisateurs entendants utilisant des installations de communications similaires; de fournir le SRV de la façon la plus efficace possible, selon les réglementations du CRTC, et de faire tout ce qui est nécessaire pour faire avancer ce mandat.

L'Administrateur canadien du SRV (ACS), Inc./Canadian Administrator of VRS (CAV), Inc. a été constitué le 28 août 2014, sans capital actions, en vertu de la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif, pour s'acquitter de ce mandat.

Le SRV opère sur une base à but non lucratif et n'est donc pas sujet aux impôts sur le revenu, conformément

à l'article 149(1)(l) de la Loi de l'impôt sur le revenu.

PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Base de comptabilité

Les états financiers ont été dressés selon les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Constatacion des recettes

L'organisation est financée par les apports du Fonds de contribution national, tel que déterminé par les décisions du CRTC. Les apports sont comptabilisés aux revenus au cours de l'exercice durant lequel ceux-ci sont recevables. L'intérêt créditeur est comptabilisé au revenu lorsqu'il est gagné.

Instruments financiers

L'organisation comptabilise initialement ses actifs et ses passifs financiers à leur juste valeur et subséquemment au coût amorti à la fin de l'exercice.

Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers selon les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif exige que la direction ait recours à des estimations et des

hypothèses qui ont une incidence sur les montants comptabilisés de l'actif, du passif et des actifs et passifs éventuels en date des états financiers ainsi que sur les revenus et les dépenses comptabilisés pour l'exercice. La direction utilise des estimations quand elle détermine la durée de vie utiles de ses immobilisations. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

Immobilisations corporelles et amortissement

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'acquisition. L'amortissement est calculé sur une base linéaire sur 5 ans pour le mobilier et l'équipement; 3 ans pour les équipements informatiques et sur la durée du bail pour les améliorations locatives. Lors de l'année d'acquisition, les additions sont amorties au prorata du nombre de mois durant lesquels l'actif a été détenu.

Immobilisations incorporelles et amortissement

Les licences pour les logiciels sont capitalisées et amorties sur une base linéaire sur la durée de vie de la licence.

INSTRUMENTS FINANCIERS

L'organisation s'expose à, et gère divers risques financiers découlant de ses opérations et n'utilise pas de contrats d'instruments financiers, y compris des instruments financiers dérivés, à fins spéculatives.

Les risques principaux auxquels l'organisation est exposée, et ses politiques de gestion de risque, sont comme suit :

Risque de crédit

L'organisation est exposée au risque de crédit provenant de son encaisse. L'encaisse est déposée auprès d'une banque à charte et donc, la direction juge que les risques rattachés à cet instrument sont minimales.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque de ne pas être en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations lorsqu'elles arrivent à échéance. Le financement est disponible pour rencontrer les dépenses budgétées.

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie à être tirés d'un instrument financier fluctuent en raison de facteurs liés aux marchés. Le risque de marché est composé du risque de taux de change, du risque de taux d'intérêt et du risque de prix autre.

- *Risque du taux de change:* Le risque du taux de change est le risque que la juste valeur des instruments ou des flux de trésorerie à être tirés d'un instrument financier fluctuent en fonction de facteurs liés aux taux de change du dollar canadien par rapport aux taux de change des devises étrangères.

L'organisation n'est pas sujette au risque de taux de change puisque les sommes détenues sont toutes en dollars canadiens. Toutefois, des dépenses de 303 000 \$ (2015: 203 000 \$) étaient originalement libellées en dollars américains.

- *Risque du taux d'intérêt* : Le risque du taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie à être tirés d'un instrument financier fluctuent en raison de changements dans les taux d'intérêts sur les marchés. L'organisation gère ce risque par la mise en oeuvre de politiques de placement prudentes.

L'organisation reçoit des intérêts, calculés d'après le taux d'intérêt composé préférentiel de la banque, sur son solde bancaire quotidien.

- *Risque de prix autre* : Le risque de prix autre est le risque que la juste valeur des instruments financiers ou les flux de trésorerie à être tirés d'instrument financier fluctuent en raison de variations des prix de marché (autres que celles dont la cause est le risque de change ou le risque du taux d'intérêt), que ces variations soient causées par des facteurs spécifiques à l'instrument financier, à son émetteur ou à des facteurs ayant effet sur des instruments similaires sur le marché.

L'organisation n'est pas sujette au risque de prix autre.

Changements des risques

Il n'y a pas eu de changements significatifs dans l'exposition aux risques de l'organisation depuis l'exercice précédent.

IMMOBILISATIONS CORPORELLES	2016	2015
LA COMPOSITION DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES EST LA SUIVANTE :		
Mobilier et équipement	25,653 \$	—
Équipements informatiques	7,368	3,671
	33,021 \$	3,671 \$
Amortissement cumulé	5,884	547
Total	27,137 \$	3,124 \$
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	2016	2015
LA COMPOSITION DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES EST LA SUIVANTE :		
Licences pour logiciel	734,500 \$	367,250 \$
Amortissement cumulé	(198,927)	(15,302)
Total	535,573 \$	351,948 \$

COMPTES À PAYER ET FRAIS COURUS

Les comptes à payer et frais courus comprennent des remises gouvernementales à payer de 147 000 \$ (2015 - 35 000 \$) en lien avec les taxes de vente et les remises salariales.

CRÉDIT DISPONIBLE

L'organisation a accès au crédit par le biais d'une carte de crédit VISA qui a une limite de 20 000 \$. Le solde de la carte de crédit est payé en entier chaque mois.

ENGAGEMENTS

Contrat pour opérations directes

L'organisation a signé quatre contrats avec différents fournisseurs qui fournissent la plateforme technologique et les services d'interprétation offerts au public. Les contrats sont généralement d'une durée initiale de 4 ans avec deux options de renouvellement d'une année chacune, et ont débuté vers la fin de l'année 2015 jusqu'à la mi-2016. Les paiements annuels minimums exigibles, ainsi que les paiements qui seront le plus probablement payés selon tous les contrats seront d'environ 35,6 millions et 92,2 millions respectivement (plus les taxes de vente), ou en moyenne 6 à 15 millions par année. Les frais totaux ont été

estimés en fonction des tendances courantes d'augmentation du nombre d'abonnés au système et de l'utilisation du système par abonné.

Bail de location

L'organisation s'est engagée dans un contrat d'une durée de 5 ans pour la location de l'espace de bureau, débutant le 1er avril 2016. Les paiements annuels incluant la TVH sont comme suit :

2017	69,037 \$
2018	71,105
2019	73,232
2020	75,424
2021	18,994
Total	307,792 \$

FINANCEMENT GARANTI

L'organisation dépend des décisions du CRTC pour financer ses opérations. À partir du 1er janvier 2016, l'organisation a reçu mensuellement un montant de financement de 458 333 \$, suite à la décision de radiodiffusion CRTC 2015-532. Le financement a augmenté à 2 173 842 \$ par mois pour l'année 2017 suite à la décision de radiodiffusion CRTC 2016-472.