



Canadian  
Administrator of  
VRS (CAV), Inc.

Administrateur  
canadien du  
SRV (ACS), inc.

## Conseil de consultation des utilisateurs Attributions

### Champ d'application

Le Conseil de consultation des utilisateurs (CCU) est composé de conseillers des parties prenantes enregistrées pour les personnes sourdes et malentendantes et qui sont nommés par la directrice générale pour échanger avec la haute direction de l'ACS, pour témoigner de l'expérience utilisateur et pour formuler des conseils à l'appui à la fois *a)* du mandat de l'ACS et *b)* de l'engagement de ce dernier à assurer des services de SRV fiables et de haute qualité. Les conseillers sont des utilisateurs enregistrés de l'ACS qui relayent les diverses perspectives livrées par des groupes d'utilisateurs et qui représentent des conseillers des communautés LSQ, ASL et de la langue des signes indigènes.

### Objectif

Le CCU se veut un lieu d'échange entre l'ACS et les utilisateurs sourds du SRV. Il a comme objectif d'assurer à chaque partie une compréhension commune du mandat, des activités, du rendement et des rapports de l'ACS et/ou de cerner des occasions de collaboration supplémentaires qui pourraient améliorer l'efficacité des activités de sensibilisation menées par l'ACS auprès de sa communauté d'utilisateurs. Le Conseil formulera des commentaires, des perspectives et des conseils à l'ACS et discutera avec lui de divers sujets liés à *a)* la prestation de services de qualité, *b)* l'engagement communautaire et *c)* l'innovation. Les sujets de discussion pourraient inclure :

- l'expérience utilisateur, y compris les minorités, les utilisateurs éloignés et les utilisateurs difficiles à atteindre ;
- des questions clés dans le secteur des télécommunications ou de l'interprétation en langue des signes qui peuvent avoir un impact sur SRV Canada ;
- les besoins politiques actuels ou futurs ;
- des idées novatrices pour de nouvelles caractéristiques, de nouveaux services ou de nouvelles technologies ;
- les politiques et pratiques de SRV Canada.

### Composition

Le CCU sera composé d'un maximum de 10 conseillers, 3 LSQ et 7 ASL. L'ACS encourage la nomination de conseillers qui s'identifient aux groupes sous-représentés suivants : femmes, peuples autochtones, conseillers des minorités visibles, personnes racialisés et conseillers de la communauté LGBTQ2+. La composition des conseillers LSQ vs ASL reflète, en moyenne, les données d'utilisation de l'ACS, ainsi que le pourcentage d'utilisation de chaque groupe linguistique. Le mandat des conseillers est d'une durée de un (1) an.

Chaque réunion sera animée par un facilitateur externe. Cette personne sera nommée par la directrice générale et veillera à assurer à chaque personne un espace sûr et une réunion productive.



Canadian  
Administrator of  
VRS (CAV), Inc.

Administrateur  
canadien du  
SRV (ACS), inc.

L'ACS peut inviter des non-conseillers à assister aux réunions du CCU pour y discuter de questions précises qui requièrent une expertise externe.

### **Responsabilités**

**Comportement** : chaque conseiller doit aborder les discussions du Conseil d'une manière constructive et positive, dans un esprit de coopération.

**Conflit d'intérêts** : chaque conseiller doit éviter, signaler et traiter toute situation ou tout travail connexe qui serait susceptible d'entraîner un conflit d'intérêts potentiel, apparent ou réel.

**Utilisation de l'information** : il est interdit aux conseillers d'utiliser directement ou indirectement de l'information obtenue pendant qu'il ou elle siège au Conseil à des fins autres que les activités liées à ce dernier. Cette exigence s'applique même après que le conseiller a cessé de siéger au CCU.

### **Recrutement et sélection**

L'ACS sollicitera la nomination de conseillers auprès de ses groupes d'intervenants enregistrés qui représentent les communautés sourdes et malentendantes du Canada. Chaque groupe d'intervenants pourra nommer un (1) conseiller par année. Cette personne devra être titulaire d'un compte actif de l'ACS pendant toute la durée de son mandat et devra avoir effectué et/ou reçu des appels au cours de l'année précédente.

Les groupes de parties prenantes intéressés doivent remplir et soumettre le formulaire de candidature de conseiller au CCU dans les délais prescrits par l'ACS. Si le nombre maximum de conseillers de chaque langue est dépassé, la sélection des conseillers suivra la date de réception du formulaire rempli.

### **Calendrier des réunions**

Les réunions du CCU sont semestrielles et se déroulent de manière virtuelle ou selon les modalités définies par la directrice générale.

Les réunions incluent tous les conseillers, LSQ et ASL. La première réunion du CCU aura lieu au quatrième trimestre, et la seconde, au deuxième trimestre de l'année suivante.

L'ACS prendra en charge les services d'interprétation en langue des signes. L'ACS consignera les discussions tenues lors de chaque réunion par une prise de notes manuelle. Ces notes seront rendues publiques et basées sur la règle de Chatham House qui produit un rapport anonyme et ne révèle pas les noms des personnes qui ont émis un commentaire. Cette approche vise à protéger l'anonymat des personnes et à encourager une discussion ouverte et honnête.



Canadian  
Administrator of  
VRS (CAV), Inc.

Administrateur  
canadien du  
SRV (ACS), inc.

### **Titularisation et départ**

Les conseillers sont nommés pour un mandat d'un an, lequel peut être prolongé.

Si un conseiller quitte son siège avant terme, il ou elle pourra nous informer qu'il ou elle devra être remplacé/e, mais en respectant les critères du formulaire de candidature.

### **Rémunération et remboursement**

Les honoraires s'établissent à 60 \$ par heure de réunion à laquelle les participants assistent. Aucun déplacement ne sera nécessaire pour les réunions virtuelles, en conséquence de quoi, aucune compensation n'est prévue pour les frais de déplacement ou d'hébergement. Le barème de l'ACS est basé sur la politique d'indemnisation des parties prenantes établie par la Commission canadienne des droits de l'homme.

### **Conseillers — ou membres du Conseil**

(Cette section comprendra une liste des noms des parties prenantes)

\* Afin de faciliter la communication et le partage des connaissances entre l'ACS, les parties prenantes de SRV Canada et le CRTC, le CCU comprendra un siège d'observateur désigné pour un représentant du CRTC. La personne désignée ne sera pas présente lors des instances publiques du CRTC — instances liées aux examens de l'ACS.

### **Bilan**

Après chaque rencontre du CCU, les participants seront invités à répondre à une courte enquête dans laquelle ils pourront livrer leurs commentaires sur l'événement. Les résultats de cette enquête aideront l'ACS à comprendre si les discussions ont été utiles aux participants et s'il y a des points à améliorer, en plus de donner à chacun et à chacune l'occasion de formuler des suggestions et commentaires-

### **Modifications aux attributions**

Ces attributions peuvent être révisés par la haute direction de l'ACS, et toute modification prend effet après notification aux conseillers du CCU.