

**Résumé de la réunion**

<b>Titre</b>	Conseil de consultation des utilisateurs (CCU) pour l'Administrateur canadien du SRV (ACS)
<b>Date</b>	Le 20 novembre 2024, de 13 h à 16 h (HE)
<b>Type</b>	Réunion de consultation
<b>Lieu</b>	Zoom
<b>Sujet</b>	Amélioration du service à la clientèle de l'ACS
<b>Présence</b>	<p>Chris Kenopic, animateur</p> <p>Personnel de l'ACS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suzanne Laforest, chef de la direction et directrice générale</li> <li>• Diane Underschultz, adjointe administrative</li> <li>• Paula Bath, directrice de la conformité réglementaire et de la stratégie</li> <li>• David Egan, directeur du service à la clientèle</li> <li>• Wissam Constantin, gestionnaire des relations communautaires et des événements (modérateur Zoom)</li> </ul> <p>Membres ou représentants du CCU (présents)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Natasha « Courage » Bacchus (Ontario Deaf Sports Association)</li> <li>• Richard Belzile (Association des Sourds du Canada)</li> <li>• Anthony Cashin (Mouvement populaire des Sourds du Canada)</li> <li>• Benoît Landry (Association des personnes vivant avec une surdité de Laval)</li> <li>• Terri Noit (DeafBlind Planning Committee)</li> <li>• Christopher Ramharry (Toronto International Deaf Film and Arts Festival)</li> <li>• Connie Russell (Silent Voice Canada Inc.)</li> <li>• Pengchao Shao (Greater Vancouver Association of the Deaf)</li> </ul> <p>Membres ou représentants du CCU (absents)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todd Tobin (Société culturelle des sourds de l'Ontario)</li> <li>• Jeffrey Beatty (Comité pour les services sans fil des sourds du Canada)</li> </ul>
<b>Interprètes</b>	Anglais-ASL, ASL-LSQ
<b>Notes supplémentaires</b>	Langues de la réunion : ASL, LSQ et anglais

## Avis de non-responsabilité :

Ce document est fourni à titre indicatif uniquement. Il ne reflète pas nécessairement les opinions de l'ACS. Il a pour but de fournir un résumé clair et précis des sujets discutés et d'omettre les informations permettant d'identifier les participants. Il ne s'agit pas d'une transcription mot à mot ni de citations des commentaires des participants. Si vous constatez des erreurs de traduction ou si vous avez des doutes quant à l'exactitude des renseignements fournis, veuillez envoyer un courriel à l'adresse : [publications@cav-acs.ca](mailto:publications@cav-acs.ca).

## Introduction

La réunion du conseil de consultation des utilisateurs (CCU) s'est tenue avec des membres nommés par les parties prenantes enregistrées de l'ACS et issus de la communauté sourde pour discuter du SRV Canada. Un facilitateur neutre, Chris Kenopic, a été invité à animer la réunion. Ce dernier a débuté par les présentations et a expliqué l'ordre du jour et le déroulement de la réunion. Un résumé de la réunion sera diffusé publiquement sans mention de noms. Le mandat du CCU sera de deux ans et le conseil se rencontrera à raison de deux fois par an.

## Thème : Amélioration du service à la clientèle de l'ACS

La discussion s'est concentrée sur les moyens d'améliorer le service à la clientèle de l'ACS. La réunion a débuté par des mises à jour générale de l'ACS. Puis, des sujets de discussion ont été proposés en rapport avec le thème de l'amélioration du service à la clientèle. Enfin, avant la fin de la réunion, une discussion ouverte a été lancée afin de permettre à tout membre de soulever des sujets qu'il estimait importants quant à l'ACS.

### *Redémarrage matinal de la plateforme*

Le redémarrage quotidien de la plateforme SRV pour maintenance, prévue à 5 h, a été éliminé.

### *Membre du Conseil d'administration nouvellement élue*

Paula Wesley, de la Colombie-Britannique, s'est jointe au conseil d'administration pour un mandat de trois ans.

### *Célébration du 8<sup>e</sup> anniversaire de l'ACS*

En septembre 2024, l'équipe de l'ACS s'est rendue à Vancouver pour célébrer son 8<sup>e</sup> anniversaire. Organiser l'anniversaire de l'ACS dans différentes provinces permet de développer des relations avec divers représentants à travers les provinces.

### *Sommet des fournisseurs de l'ACS et formation pour sourds-aveugles*

En octobre 2024, l'ACS a tenu son sommet annuel pour les fournisseurs. Cet événement incluait également une formation sur la meilleure façon de fournir des services aux communautés sourdes-aveugles.

### *Processus de demande de renseignements (DDR) en cours pour les fournisseurs de SRV*

Le processus de demande de renseignements se poursuivra jusqu'au 31 décembre 2024. L'objectif est de tester le marché et de recueillir des renseignements sur l'intérêt des différentes organisations de SRV à fournir la plateforme technique pour SRV Canada. L'étape suivante consistera à décider si nous allons de l'avant ou non avec la plateforme.

### *Mise à jour du programme relatif à la qualité de l'interprétation vidéo*

La directrice des opérations pour les fournisseurs de services d'interprètes vidéo de l'ACS coordonnera un projet portant sur la qualité des services d'interprétation vidéo fournis à travers le SRV Canada. Ce projet présentera un résumé des difficultés rencontrées par les utilisateurs du SRV. La qualité sera davantage normalisée à travers les quatre fournisseurs d'interprètes vidéo (FIV).

### *Nouvelle page Facebook*

L'ACS a lancé sa nouvelle page Facebook. Elle est accessible au public et permet à la communauté de publier des commentaires.

### *Augmentation des numéros réservés au SRV Canada*

L'ACS communique actuellement avec diverses organisations et un plus grand nombre de numéros à 10 chiffres réservés au SRV sont disponibles.

### *L'initiative du code à six chiffres*

Les numéros à 10 chiffres réservés aux personnes sourdes et malentendantes sont parfois utilisés par des personnes entendant pour éviter la file d'attente lorsqu'elles appellent des organisations comme l'ARC. L'ACS, en collaboration avec l'ARC, envisage une nouvelle initiative qui remplacera le numéro à 10 chiffres par un code à 6 chiffres. Ce nouveau code sera relié au système SRV Canada et permettra de traiter tous les appels SRV.

### *Heures d'ouverture du service à la clientèle et billetterie*

L'ACS a mis en place une nouvelle politique en matière de billets qui permet aux clients d'être informés de l'état de leurs billets. De plus, les heures d'ouverture du service à la clientèle demeurent les mêmes, à savoir de 9 h à 21 h (HE). L'équipe de l'ACS envisage de prolonger les heures d'ouverture ultérieurement.

### *L'équipe du service à la clientèle transférée à l'ACS*

Au cours des 8 dernières années, le service à la clientèle était sous la responsabilité d'IVÈS. Ce service sera transféré à l'ACS le 1<sup>er</sup> janvier 2025. Cette mesure permettra une communication plus directe entre l'ACS et les clients du SRV Canada.

### ***Questions générales posées par les membres***

Un membre souhaite savoir s'il sera possible pour l'Association des Sourds du Canada (ASC) d'avoir un numéro direct avec le SRV. L'ACS a répondu que seuls les services de relais (et non les services d'appel direct de Sourd à Sourd) sont disponibles pour le moment.

Un autre membre a demandé s'il est possible de combiner le numéro de téléphone cellulaire personnel avec le numéro SRV, afin de n'avoir qu'un seul numéro plutôt que deux. L'ACS lui a répondu que cette fonction n'est pas disponible pour l'instant, mais qu'elle pourrait être envisagée à l'avenir.

Un membre a demandé si le code à six chiffres était destiné, par exemple, aux banques. L'ACS a expliqué que ce code sera le même pour les appelants sourds et sourds-aveugles. Son objectif est de prévenir l'entreprise recevant l'appel entrant qu'il provient du SRV. Cette approche permettra de résoudre certains enjeux liés à la sécurité et de réduire le temps d'attente des appelants sourds utilisant le SRV.

Un autre membre a confirmé qu'actuellement, lors d'un appel via le SRV, il y a beaucoup de problèmes pour joindre les banques, en particulier la RBC. L'ACS a indiqué être conscient de ce problème et avoir entamé des discussions avec différentes organisations afin d'améliorer l'expérience des clients du SRV.

Un membre a demandé pourquoi, par le passé, les appels effectués vers un numéro international avec un ATS étaient directement facturés aux personnes sourdes par leur fournisseur de services de télécommunications (et apparaissaient sur leur facture), tandis que pour les appels effectués par le SRV, les clients doivent utiliser une carte d'appel internationale et que la facturation directe n'est pas disponible.

L'ACS a expliqué que son système de facturation ne permet pas de facturer directement les clients du SRV. Toutefois, le CRTC exige que les clients du SRV paient les frais des appels internationaux. L'ACS reconnaît qu'il devient de plus en plus difficile d'obtenir des cartes d'appel et a entrepris des démarches pour remédier à cette situation. Il s'agira d'un projet actif en 2025 et l'ACS s'engage à trouver la meilleure solution en collaboration avec le CRTC. L'ACS informera les clients du SRV dès qu'un changement sera mis en place.

### **Questions et discussion de groupe — Amélioration du service à la clientèle**

*Question 1 : Comment décririez-vous votre expérience actuelle avec notre service à la clientèle?*

Un membre a répondu que certains membres de la communauté éprouvent des difficultés à s'orienter en anglais sur le site Web. Il a suggéré de rendre l'information accessible dans plus de langues ou d'utiliser différentes méthodes visuelles. Il a également exprimé le souhait que le service à la clientèle réduise le nombre de courriels de suivi envoyés aux clients du SRV après un appel de service. L'ACS a répondu en lui demandant si le fait de simplifier les appels au service à la clientèle sur son site Web pourrait aider les clients du SRV. Le membre a confirmé que ce serait le cas.

Un autre membre a demandé si l'ACS était en relation avec l'ARC et si des discussions avaient lieu quant à la qualité du service. Il a indiqué que la plateforme SRV est souvent lente à charger et que le processus pour être mis en relation avec un IV pourrait être plus fluide. L'ACS a répondu qu'une meilleure formation était nécessaire pour toutes les organisations tierces ayant ajouté des numéros réservés au SRV. À l'avenir, l'ACS organisera ce type de formation et fixera des délais de mise à jour.

Un membre affirme qu'il est important que les IV noirs interprètent pour les clients SRV noirs afin de permettre une interprétation adéquate au cours de l'appel.

Un autre membre a suggéré de permettre aux clients du SRV de parcourir une liste d'IV et d'en choisir un pour leur appel au lieu d'avoir à dire à l'IV en ligne qu'ils veulent être transférés à quelqu'un d'autre. L'ACS a répondu que de nombreux clients du SRV ont fait des commentaires semblables, notamment lors du récent examen réglementaire du CRTC. Cette approche est difficile à mettre en œuvre en raison de la disponibilité des interprètes. L'ACS envisage différents moyens de répondre aux besoins des clients du SRV.

Un autre membre partage le même avis et espère que l'ACS pourra résoudre le problème de l'attribution des appelants à l'interprète de leur choix. Il a suggéré qu'un partenariat avec différentes agences d'interprétation pourrait être une solution. L'ACS a répondu que les entreprises américaines de SRV ne permettaient pas aux appelants de choisir leur interprète préféré en raison de contraintes liées aux horaires. L'ACS devra approfondir cette question pour évaluer les possibilités d'amélioration.

*Question 2 : Comment l'ACS peut-il améliorer la qualité du service à la clientèle?*

Un membre a indiqué qu'il est parfois difficile de distinguer les interprètes lorsque l'arrière-plan ou leur chemise est de couleur foncée et que les mains de l'interprète ne contrastent pas assez avec le fond pour être

suffisamment visibles. L'ACS a répondu que ce commentaire était pris en compte et qu'il examinerait cette question plus en détail avec les fournisseurs d'interprétation vidéo (FIV).

Un autre membre a appuyé cette remarque, précisant que certains arrière-plans des IV ne conviennent pas à la communauté sourde-aveugle. Il a également mentionné que, lors des appels SRV, des reflets de lumière ou le style vestimentaire de certains IV pouvaient être distrayants et compliquer la compréhension. L'ACS a répondu qu'il venait de terminer une évaluation des besoins du SRV pour les sourds-aveugles et qu'il prendra en compte les commentaires des membres pour définir de nouvelles normes et exigences pour les IV.

Un membre a suggéré d'ajouter une option permettant d'évaluer l'interprète immédiatement après la fin de l'appel et de transmettre les commentaires à l'ACS par courriel. L'ACS a précisé qu'un système d'évaluation numérique sur une échelle de 1 à 5 d'un IV pourrait ne pas fournir suffisamment de données pour être utile. Toutefois, en cas de mauvaise évaluation, il pourrait être possible d'ajouter un sondage automatisé envoyé au client du SRV pour solliciter un retour d'information plus approfondi.

Un autre membre a signalé que les appels du SRV étaient parfois déconnectés, obligeant le client à rappeler. Il a souligné que des améliorations étaient nécessaires pour permettre aux appelants de reprendre rapidement l'appel sans avoir à passer un nouvel appel. Une solution proposée serait d'afficher l'identifiant

de l'IV dans l'historique des appels, ce qui permettrait de rappeler directement l'IV. Par ailleurs, le numéro du service à la clientèle 9050 devrait être plus visible dans l'application SRV pour en faciliter l'appel.

Un autre membre a exprimé son accord et a suggéré que les clients du SRV puissent recomposer automatiquement le numéro de la même organisation et obtenir le même interprète en cas d'appel interrompu. Les membres ont également proposé d'ajouter un bouton dédié pour les services ASL, LSQ et pour les sourds-aveugles.

Un membre a suggéré qu'il serait utile d'ajouter un message informant l'appelant que le service à la clientèle de l'ACS est actuellement fermé lorsqu'un appel est effectué en dehors des heures d'ouverture.

### *Question 3 : Comment l'ACS peut-il améliorer la gestion des billets du SRV?*

L'ACS a présenté brièvement le système de gestion des billets du SRV. Chaque fois qu'un utilisateur communique avec le service à la clientèle, quel que soit le moyen utilisé, un billet est ouvert et le problème est suivi. Un représentant de niveau 1 (N1) crée un billet et note toutes les mesures prises pour résoudre le problème. Si le problème n'est pas résolu, le billet est transféré au niveau 2 (N2). Le représentant de niveau 2 vérifie que toutes les étapes ont bien été suivies et peut renvoyer le billet au niveau 1 s'il a de nouvelles recommandations. Si le billet atteint le niveau 2 sans qu'aucune nouvelle solution ne soit proposée, il est envoyé au niveau 3 (N3), qui correspond au niveau de programmation et de développement. Un billet au niveau N3 signifie généralement que quelque chose doit être programmé différemment dans l'application. Au cours de ce processus d'escalade, l'ACS s'efforce de rendre la progression du billet aussi transparente que possible. Cependant, rendus au niveau du développement, les billets peuvent prendre plusieurs mois avant d'être fermés.

*L'ACS a demandé aux participants leur avis sur la manière d'améliorer sa communication avec les clients du SRV lors de l'escalade des billets.*

Un membre a indiqué avoir récemment aidé quelqu'un avec un billet, recueillant ainsi de nombreuses informations pour le service à la clientèle. Cependant, le statut du billet n'est pas clair : il ne sait pas si le billet est en cours de développement ou si on le rappellera. L'ACS a précisé que l'objectif est de s'assurer que le représentant du service à la clientèle obtienne toutes les informations dès le premier appel, afin d'éviter les

appels répétés avec le client du SRV. En outre, le client doit être informé quand le billet passe au niveau N2 et N3, ainsi que lors de sa fermeture. L'ACS évalue la durée de traitement des billets, ce qui permet d'identifier des pistes d'amélioration. Actuellement, les billets sont rédigés en français et en anglais, mais l'ACS souhaiterait que l'ASQ et la LSQ soient également disponibles, afin que les clients du SRV puissent répondre dans leur langue maternelle.

Un autre membre a souligné que le temps d'attente pour la résolution de certains billets ou problèmes était parfois long. Il a demandé s'il était prévu d'améliorer la qualité du service ou de lancer une nouvelle version de l'application. L'ACS a répondu que la plateforme de billetterie restera la même pour le moment. Cependant, l'équipe du service à la clientèle sera transférée à l'ACS en 2025.

Une autre personne a demandé si, en cas d'appel de suivi pour un billet, la communication aurait lieu en anglais ou en ASL. L'ACS a répondu qu'il travaillait à garantir que les agents puissent communiquer en ASL et en LSQ selon les besoins et que la communication par vidéo soit disponible, afin de ne pas se limiter aux courriels écrits en français et en anglais. L'objectif est de développer une capacité de réponse vidéo en langue des signes au cours de l'année 2025.

Un membre a souhaité savoir s'il était possible pour le représentant du service à la clientèle d'accéder à son ordinateur à distance et de lui expliquer visuellement comment résoudre le problème. L'ACS a répondu que cette fonctionnalité est déjà disponible sur PC et sur Mac avec une connexion Internet.

Un membre a indiqué que la journée de dépannage technique du SRV organisée par l'ACS s'était avérée très bénéfique. Il a suggéré d'en faire un événement ponctuel. L'ACS a ajouté que ces journées de dépannage technique seront annoncées sur Facebook afin que la communauté en soit informée. De plus, l'ACS prévoit d'inviter davantage de membres du personnel technique à participer à des conférences et événements, dans le but d'organiser des cliniques de dépannage.

*Question 4 : De quelle manière l'ACS peut-il rendre les appels au SRV plus accessibles?*

Un membre a déclaré que certains interprètes manquaient d'expérience avec les personnes sourdes-aveugles, ce qui entraînait des problèmes, comme l'incapacité à comprendre les signes de l'utilisateur ou d'autres systèmes de communication. L'ACS a répondu qu'elle offrirait une formation aux quatre FIV ainsi qu'à l'ensemble de son personnel, y compris aux représentants du service à la clientèle. L'ACS étudie actuellement comment les interprètes peuvent améliorer leurs compétences pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs sourds-aveugles. L'ACS espère que l'expérience s'améliorera avec le temps, grâce aux nouvelles possibilités de formation qui seront mises en place en 2025, ainsi qu'aux commentaires recueillis sur la manière d'améliorer ces compétences.

Un membre demande pourquoi les aéroports utilisent encore l'ATS et s'il est possible d'y installer un téléphone SRV. L'ACS répond que des discussions ont eu lieu concernant l'installation d'un SRV dans les aéroports. Toutefois, certains groupes, comme les personnes âgées et les personnes malentendantes, utilisent encore l'ATS. Par conséquent, l'accès à l'ATS doit être maintenu.

*Question 5 : Quelles informations l'ACS devrait-il rendre plus accessibles sur son site Web?*

Un membre a suggéré d'ajouter différentes options de couleur d'arrière-plan et de police au site Web, ainsi que de placer les paramètres d'accessibilité visuelle en haut de la page, plutôt qu'en bas, pour qu'ils soient plus faciles à trouver. L'ACS a répondu que ces paramètres sont déjà disponibles sur le site et a noté la suggestion de les repositionner. L'ACS a également indiqué prévoir l'ajout de ressources vidéo en ASL et en LSQ pour le dépannage technique et l'auto-assistance, afin que les clients du SRV puissent accéder facilement à ces ressources hors des heures d'ouverture du service à la clientèle.



Un autre membre a soulevé quelques préoccupations. L'icône de clavardage sur le site Web ne précise pas s'il s'agit d'un clavardage sous forme de texte ou de vidéo. Il faut cliquer dessus pour voir que les deux options sont disponibles, mais l'icône manque de clarté. De plus, les informations sur le nouveau numéro de téléphone 9-8-8 pour la santé mentale devraient être mieux identifiées et promues. Enfin, les prisonniers sourds n'ont pas accès au SRV. L'ACS a pris en compte ces préoccupations et a précisé que le clavardage par texte ou par vidéo en direct n'est disponible que pendant les heures d'ouverture du service à la clientèle. L'ACS a également noté que quelques personnes lui ont fait remarquer le manque d'accès au SRV en prison et est en discussion avec divers groupes, y compris des fournisseurs de SRV américains pour explorer des solutions pour remédier à cette situation.

L'ACS a rappelé aux membres que s'ils ont des commentaires sur l'accessibilité du site Web, ils sont invités à communiquer avec le service à la clientèle afin de permettre d'éventuelles améliorations.

Un membre a suggéré d'ajouter une fonction permettant de passer facilement d'un compte SRV à l'autre, notamment pour les personnes ayant des comptes personnels et professionnels distincts. L'ACS a répondu que cette fonctionnalité est déjà disponible, mais qu'elle ne l'est pour le moment uniquement sur l'application de nouvelle génération pour PC et Mac.

#### ***Discussion ouverte***

Un membre a suggéré qu'il serait utile d'afficher l'anglais et l'ASL côte à côte sur le site Web, plutôt que de devoir chercher la version vidéo en ASL.

Un autre membre a signalé que les IV partent parfois en pause alors que l'appel est en attente, ce qui entraîne la déconnexion de l'appel. Il a également souligné que les IV doivent parfois être remplacés au milieu d'une discussion sérieuse, ce qui perturbe grandement la conversation, le nouvel IV ne disposant pas des informations contextuelles. Le membre demande s'il est possible à l'interprète vidéo d'attendre la fin de la conversation et souligne la nécessité d'une plus grande disponibilité des interprètes sourds. L'ACS a fait remarquer que le remplacement des interprètes est un problème ayant déjà été signalé. Les fournisseurs d'interprétation vidéo (FIV) doivent parfois respecter un horaire précis. L'ACS ne peut garantir qu'il n'y aura pas de transferts entre les IV. Toutefois, il peut analyser les options pour assurer une transition plus harmonieuse. Par exemple, l'IV sortant pourrait prendre quelques secondes pour résumer la discussion à l'IV entrant. L'ACS a réitéré sa politique à l'égard des IV, selon laquelle un IV doit rester en communication pendant au moins 10 minutes. Les interprètes devraient être en mesure de rappeler l'utilisateur en cas de déconnexion de l'appel, mais il arrive qu'un problème de plateforme les en empêche. L'ACS s'efforce d'améliorer la fiabilité de sa plateforme et souligne que la stabilité est une priorité afin d'éliminer les déconnexions. Par ailleurs, l'ACS met en place un logiciel de suivi pour comprendre les causes des déconnexions.

Un autre membre est d'accord avec la suggestion d'afficher l'ASL/la LSQ à côté de l'anglais et du français sur le site Web, bien qu'il serait bon d'avoir une possibilité de choisir entre l'ASL et la LSQ pour éviter d'avoir les deux vidéos affichées en même temps.

Un membre répète qu'il est d'accord avec le fait que les problèmes de déconnexion des appels SRV sont fréquents et que le changement d'interprète vidéo en cours de conversation est un élément stressant. Le membre a également exprimé le besoin d'interprètes vidéo sourds et la possibilité d'inclure un interprète vidéo sourd à l'appel si la communication avec l'interprète initial ne fonctionne pas. L'ACS a répondu que le CRTC publiera bientôt sa nouvelle politique réglementaire pour le SRV Canada. L'ACS évaluera toute nouvelle exigence pour le service, consultera les parties prenantes et mettra à jour son plan stratégique en conséquence.

Un membre a signalé que son Chromebook ne prenait pas en charge les appels SRV Canada, ce qui l'empêche d'utiliser le service en dehors de son domicile. L'ACS a répondu avoir entamé un processus de demande de renseignements (DDR), incluant la demande aux fournisseurs de SRV de donner des détails sur les appels SRV utilisant une plateforme basée sur le Web. Cette solution permettrait d'utiliser un Chromebook pour passer des appels SRV à travers un portail en ligne. L'ACS doit attendre que ce processus soit pour en savoir plus sur ce développement futur possible.

### ***Conclusion***

L'ACS a conclu la réunion en indiquant qu'un sondage de participation serait envoyé aux participants et qu'un résumé de la réunion serait publié (sans les noms) afin de s'assurer que les commentaires ont bien été pris en compte.