



Avis de consultation de télécom CRTC 2013-155

Version PDF

Ottawa, le 27 mars 2013

Avis d'audience

21 octobre 2013
Gatineau (Québec)

Enjeux relatifs à la faisabilité de créer un service de relais vidéo

Date limite pour le dépôt des interventions : le 17 mai 2013

[Soumettre une intervention/observation/une réponse
ou consulter les documents connexes]

Numéros de dossiers : 8665-C12-201303536 et 8665-C12-200807943

*Le Conseil amorce une instance en vue d'examiner les questions concernant la faisabilité de la mise en place d'un service de relais vidéo (SRV) au Canada. Il invite les intéressés à déposer des observations, avec justification à l'appui, sur la pertinence de mettre en place un SRV et, le cas échéant, sur la manière dont le service devrait être mis en place pour répondre aux besoins des Canadiens, tout en veillant sur l'utilisation efficace des ressources. Les observations doivent être déposées d'ici le **17 mai 2013**. L'instance comprendra une audience publique, qui commencera le **21 octobre 2013**, au **Centre des conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, Gatineau (Québec)**. En avisant le Conseil suffisamment à l'avance, les personnes qui désirent prendre part à l'audience publique pourront le faire à partir d'un de ses bureaux régionaux.*

Des services d'interprétation simultanée en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ) seront fournis durant l'audience. Si la demande est effectuée suffisamment à l'avance, d'autres mesures d'adaptation peuvent également être adoptées à l'intention des participants qui requièrent des auxiliaires de communication pour participer à l'audience publique. Le présent avis est aussi disponible en ASL et en LSQ sur la page YouTube du Conseil.

Introduction

1. Le service de relais vidéo (SRV) est un service de télécommunication qui permet aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole qui utilisent une langue des signes de communiquer avec des utilisateurs de services téléphoniques vocaux. Les appels effectués à l'aide du SRV comptent trois participants : l'appelant, le destinataire et l'agent de relais. L'utilisateur de la langue des signes a recours à des outils de vidéoconférence par protocole Internet (IP) pour effectuer ou recevoir un appel vidéo sur un ordinateur ou un autre appareil offrant une connexion Internet.

La vidéoconférence permet à l'utilisateur de la langue des signes d'entrer en communication avec un agent de relais qui est connecté à l'autre partie au moyen d'un service de téléphonie vocale. L'agent de relais interprète la conversation, de la langue des signes à la langue parlée et inversement, par exemple, de l'American Sign Language (ASL) vers l'anglais ou de la langue des signes québécoise (LSQ) vers le français.

2. Malgré le fait que les fournisseurs de services de télécommunications (FST) peuvent choisir de fournir le SRV à l'échelle régionale ou nationale, pourvu que leur tarif soit approuvé par le Conseil, aucun fournisseur de SRV n'a choisi d'offrir le service.
3. Par le présent avis, le Conseil sollicite des observations sur la pertinence de mettre en place un SRV et, le cas échéant, sur la façon dont le service devrait être mis en place pour répondre aux besoins des Canadiens, tout en veillant sur l'utilisation efficace des ressources.

Contexte

4. Le Conseil a pour la première fois exigé la prestation d'un service de relais de messages textes dans la décision de télécom 85-29, dans laquelle il demandait à la Compagnie de téléphone de la Colombie-Britannique de fournir à ses abonnés le service maintenant connu sous le nom de service de relais par téléscripteur (SRT). Cette décision suivait la production de rapports et une mise à l'essai du service s'échelonnant sur une période de plusieurs années. Par la suite, plusieurs décisions ont été rendues pour élargir progressivement la portée de l'obligation de fournir des services de relais, d'abord à d'autres entreprises de services locaux titulaires (ESLT), puis à de petites ESLT et à des entreprises de services locaux concurrentes (ESLC), à des ESLC de services sans fil et, finalement, à des fournisseurs de services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP)¹. Le développement des services de relais s'est poursuivi dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430, dans laquelle le Conseil exigeait que toutes les entreprises de services locaux (ESL) fournissent un service de relais par protocole IP (SRPI).
5. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430, le Conseil a reconnu les avantages importants que le SRV apporte aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole qui communiquent grâce à la langue des signes. À l'époque, le Conseil a tenté de déterminer s'il était pertinent de rendre le

¹ Dans la décision de télécom 85-29, le Conseil a exigé qu'un FST fournisse un service de relais à ses clients dans son territoire de desserte. Dans des décisions subséquentes, le Conseil a étendu cette obligation à d'autres ESLT. Dans la décision de télécom 97-8, le Conseil a exigé que toutes les ESL (ESLT, petites ESLT et ESLC) fournissent un service de relais, et a ensuite étendu cette obligation aux ESLC de services sans fil dans l'ordonnance de télécom 98-1. Dans la décision de télécom 2005-28, le Conseil a exigé que tous les fournisseurs de services VoIP (fixes et mobiles) fournissent un service de relais. Le Conseil fait remarquer que, comme il est énoncé dans la décision de télécom 97-8, les revendeurs qui fournissent des services locaux doivent satisfaire à certaines exigences de service imposées aux ESL, y compris la prestation d'un service de relais, en vertu des obligations sous-jacentes de l'ESL.

SRV obligatoire, mais il avait renoncé à rendre une décision sur la question puisqu'il jugeait que le dossier de l'instance n'était pas concluant. Plus particulièrement, le dossier ne contenait pas de renseignements essentiels comme la taille prévue des marchés d'utilisateurs du relais vidéo en ASL ou en LSQ, l'utilisation prévue et les coûts liés à la prestation du service.

6. Le Conseil a alors déterminé qu'il se pencherait sur la tenue d'une instance sur le SRV lorsqu'il disposerait de renseignements supplémentaires, y compris les renseignements essentiels mentionnés plus haut que deux FST devaient fournir, soit Bell Canada et la Société TELUS Communications (STC). Bell Canada a eu recours aux services de Mission Consulting, LLC pour réaliser une étude de faisabilité sur le SRV (étude de Bell Canada) et a présenté un rapport au Conseil le 4 avril 2012. La STC a effectué un essai de 18 mois sur le SRV dans trois villes (essai de la STC) et a présenté son rapport sur l'essai le 14 mars 2012. Ces deux rapports figurent dans la section « Autres documents connexes » du présent avis.
7. Certaines conclusions tirées de l'étude de Bell Canada et de l'essai de la STC sont présentées ci-dessous; ces deux rapports font partie du dossier de l'instance. Le Conseil a ensuite transmis des demandes des renseignements à la STC et à Bell Canada en vue d'éclaircir certaines incohérences contenues dans les deux rapports. Ces demandes et les réponses fournies, les réponses aux demandes de renseignements envoyés à des ESL concernant le service de relais téléphonique², ainsi que deux rapports indépendants commandés par le Conseil ont aussi été versés au dossier de l'instance. Ces documents figurent dans la section « Autres documents connexes » du présent avis.

Taille prévue des marchés d'utilisateurs

8. L'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA) de 2006³ de Statistique Canada indique que, dans le recensement 2006, 35 470 adultes ont déclaré avoir des troubles auditifs ou des problèmes de communication et utiliser une langue des signes. L'enquête indique également que 2 620 enfants ayant des troubles auditifs utilisent la langue des signes pour communiquer⁴. L'ASL et la LSQ constituent les deux formes de langue des signes les plus couramment utilisées au Canada. Les adultes qui ont déclaré avoir des capacités auditives limitées, mais pas nécessairement des problèmes de communication, ont répondu aux questions de suivi qui ont révélé qu'environ la moitié de ce groupe d'utilisateurs de langues des signes (49,8 %) utilisait l'ASL, qu'environ un quart (23,1 %) utilisait la LSQ, et que

² Les services de relais téléphonique comprennent le SRT et le SRPI. Les réponses aux demandes de renseignements envoyées le 25 mai 2012 et le 19 décembre 2008 figurent dans la section « Autres documents connexes » du présent avis.

³ Statistique Canada, *Enquête sur la participation et les limitations d'activité de 2006 : l'incapacité au Canada*, n° de catalogue 89-628-XWE

⁴ Statistique Canada, *Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006 : Profil des appareils et des aides spécialisées pour les personnes ayant des incapacités*, n° de catalogue 89-628-X – n° 005. ISBN 978-0-62-48688-6

les 27,1 % qui restent utilisaient un autre type de langue des signes, par exemple, un langage propre à une région géographique, le langage corporel et les gestes ou encore une langue des signes qu'ils ont inventée.

9. Le Conseil estime qu'environ 15 000 à 20 000 personnes seraient susceptibles d'adopter et d'utiliser le SRV. Parmi celles-ci, environ 11 500 à 13 500 personnes utiliseraient l'ASL et 3 500 à 6 000 personnes utiliseraient la LSQ⁵. L'annexe B présente la méthode d'estimation utilisée ainsi que des chiffres plus précis.

Utilisation prévue

10. On prévoit que les habitudes d'utilisation du SRV seront semblables à celles qui ont été observées au cours de l'essai de la STC sur le SRV et aux habitudes d'utilisation des services de relais de messages textes (SRT et SRPI). Environ 80 % du trafic de relais vidéo a lieu en semaine et environ 20 % la fin de semaine. L'utilisation atteint son maximum de 6 h à 18 h du lundi au vendredi, soit presque 90 % du trafic en semaine. L'utilisation au cours de la fin de semaine atteint son maximum de midi à 18 h, représentant plus de 50 % du trafic de la fin de semaine et elle diminue de 18 h à minuit, représentant environ 30 % du trafic de la fin de semaine. La période de minuit à 6 h représente moins de 4 % du trafic total⁶.
11. Les estimations présentées du nombre de minutes d'utilisation mensuelle du SRV par utilisateur variaient considérablement. Selon l'étude de Bell Canada, il y a en moyenne 37 minutes de conversation relayée par utilisateur par mois, alors que la moyenne mensuelle de conversation relayée par utilisateur est estimée à 109 minutes dans l'essai de la STC.

Coûts et utilisation efficiente des ressources

12. Les renseignements sur les marchés d'utilisateurs en ASL et en LSQ prévus et sur l'utilisation du SRV aideront le Conseil à comprendre les répercussions sur les coûts et les ressources d'un SRV éventuel. Les estimations⁷ sur l'usage et les marchés prévus ainsi que les répercussions sur leurs coûts et leurs ressources varient considérablement. Le Conseil reconnaît les avantages considérables d'un SRV, mais il est conscient des coûts élevés possibles d'un tel service ainsi que de sa dépendance à l'égard des interprètes de la langue des signes.

⁵ Les données les plus faibles proviennent de l'estimation de l'étude de Bell Canada et les données les plus élevées proviennent des résultats du recensement de 2006 de Statistique Canada. Les détails concernant la méthode utilisée pour obtenir les estimations de Bell Canada figurent à la Phase 9 de l'étude de Bell Canada. En ce qui concerne les méthodes utilisées pour calculer les estimations basées sur les données de Statistique Canada, elles figurent à l'annexe B du présent avis.

⁶ Ces résultats proviennent de renseignements sur l'utilisation fournis en réponse à des demandes de renseignements et provenant du rapport final de l'essai de la STC.

⁷ Les estimations proviennent de l'étude de Bell Canada, de l'essai de la STC et de l'annexe B du présent avis, lequel est basé sur les résultats du recensement de Statistique Canada.

Répercussions sur les coûts

13. L'approche qu'a adoptée le Conseil jusqu'à maintenant à l'égard des services de relais consiste à exiger que les ESL soient tenues de satisfaire à leur obligation d'offrir un service de relais téléphonique soit en fournissant les services de relais à leurs clients directement ou en ayant recours à un sous-traitant.
14. À l'heure actuelle, pour accéder aux services de relais téléphonique, les Canadiens doivent s'abonner au service téléphonique local ou sans fil d'une des ESL. Il n'y a pas de frais séparés pour l'utilisation du service de relais téléphonique puisque le service est inclus dans le tarif que les fournisseurs de services téléphoniques locaux ou sans fil chargent à tous les clients pour le service téléphonique. Toutefois, les utilisateurs du service de relais téléphonique pourraient avoir à défrayer des coûts pour l'équipement de relais.
15. Les ESL recouvrent déjà les coûts associés à la prestation des services de relais téléphonique auprès de l'ensemble de leurs abonnés. Le SRV pourrait donc entraîner des coûts pour l'ensemble des abonnés si ce service était obligatoire.

Répercussions sur les autres ressources

16. Le SRV est un service qui dépend beaucoup des interprètes en langue des signes. L'interprétation communautaire⁸ dépend du même bassin d'interprètes. À l'heure actuelle, on connaît une pénurie⁹ d'interprètes en ASL et en LSQ, et les interprètes en ASL canadiens sont recherchés pour pourvoir les postes des centres d'appel qui desservent des clients des SRV aux États-Unis.
17. L'étude de Bell Canada a révélé que les possibilités d'emploi offertes ont incité de nombreux étudiants à abandonner leur programme de formation en interprétation avant d'être accrédités pour chercher un emploi. Ce problème touche particulièrement le marché de l'interprétation de la LSQ¹⁰.

Utilisation efficace des ressources

18. Le Conseil fait remarquer que le SRV est déjà offert dans certains pays. Ces pays ont adopté divers modèles de mise en œuvre et de prestation du service, entraînant des coûts très variés. Les modèles internationaux de SRV se divisent généralement en deux catégories : fondé sur la demande et fondé sur l'offre. Les deux modèles peuvent être ajustés en fonction des heures d'opération du SRV ou du volume d'appels.
19. Un modèle de compensation par minute est un exemple de modèle fondé sur la demande. Comme il peut être difficile de prévoir le nombre de minutes de conversation que les utilisateurs requerront, il est difficile de prévoir les coûts pour

⁸ Dans le contexte du présent avis, l'interprétation communautaire fait référence à tous les types d'interprétation en personne de la langue des signes.

⁹ Ces pénuries sont traitées plus en détails dans la Phase 6 de l'étude de Bell Canada.

¹⁰ Étude de Bell Canada, Phase 6

ce type de modèle, donc de prévoir les répercussions sur l'ensemble des abonnés. La compensation par minute des fournisseurs du SRV pourrait entraîner une mesure incitative qui encouragerait les fournisseurs à chercher des moyens de gonfler le nombre de minutes d'utilisation, rendant ainsi ce modèle plus propice à la fraude.

20. Le financement d'un nombre fixe de postes d'interprètes est un exemple d'un modèle fondé sur l'offre. Dans un tel cas, les coûts et les ressources requises sont fixés à l'avance et donc plus faciles à prévoir et plus transparents. Ce modèle n'encourage pas le fournisseur à accroître le nombre de minutes admissibles à une compensation.
21. L'élaboration d'un modèle et de mesures de mise en œuvre appropriés, comme le fait de permettre aux utilisateurs du SRV de faire une réservation pour des appels plus longs ou le fait de laisser un numéro de rappel pour les appels non urgents pourrait améliorer l'efficacité.

Appel aux observations

22. Le Conseil fait remarquer que, au terme de la présente instance, il pourrait imposer des obligations additionnelles à certains ou à l'ensemble des FST, qu'ils aient ou non décidé d'être des parties à l'instance.
23. Le Conseil fait remarquer que le SRV est un service de télécommunication. Les opérateurs du SRV ne fourniraient pas d'interprétation de l'ASL vers le français ou de la LSQ vers l'anglais. Le SRV est également un service distinct de l'interprétation vidéo à distance (IVD). Dans le cadre de l'IVD, un utilisateur d'une langue des signes et une personne ne l'utilisant pas se trouvent au même endroit pour mener une conversation en personne et font appel à un interprète à distance au moyen de la vidéoconférence. Ce dernier interprète alors la conversation entre les deux parties au moyen de la vidéoconférence. L'IVD est un service d'interprétation et non un service de télécommunication et n'est pas visé par la présente instance.
24. Le Conseil sollicite des observations, avec justification à l'appui et les éléments de preuve requis le cas échéant, sur la pertinence de mettre en place un SRV et, dans l'affirmative, sur la façon dont le service devrait être mis en place pour répondre aux besoins des Canadiens, tout en veillant sur une utilisation efficace des ressources. Afin de faciliter la formulation d'observations, le Conseil a inclus deux annexes au présent avis. L'annexe A présente deux modèles de financement et d'administration d'un SRV possible, qui contient des exemples de certains éléments principaux à considérer dans toute approche. L'annexe B présente la méthode permettant d'appuyer les prévisions du nombre d'utilisateurs du SRV.
25. Le Conseil sollicite aussi des observations, avec justification à l'appui et les éléments de preuve requis le cas échéant, sur les avantages d'un SRV et sur la manière de le mettre en œuvre s'il est approuvé. Les paragraphes 26 à 36 ci-dessous

présentent les principaux points à aborder à cet égard. Le Conseil demande que chaque partie donne une réponse séparée pour chaque sujet abordé, en indiquant le sujet au début de la réponse.

I. Avantages du SRV

26. i) Décrire les avantages sociaux et économiques possibles du SRV.
- ii) Le SRV est-il le meilleur moyen disponible pour répondre aux besoins en télécommunications des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole et qui communiquent à l'aide d'une langue des signes? Pourquoi? Quelles solutions autres que le SRV existent et comment ces solutions peuvent-elles ou ne peuvent-elles pas répondre aux besoins des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole?
- iii) Dans quelles circonstances le SRV serait-il utilisé?
- iv) Expliquer si les services de relais téléphoniques existants permettent de répondre adéquatement aux besoins des utilisateurs ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole et qui communiquent à l'aide de la langue des signes.

II. Mise en place du SRV, en cas d'approbation

A. Financement et administration

27. i) Le Conseil devrait-il intégrer le SRV au service de relais téléphonique obligatoire existant? Si c'est le cas, à qui l'exigence devrait-elle s'appliquer? Fournir le total des coûts projetés sur une période d'étude de cinq ou dix ans et indiquer tous les principaux éléments de coût (p. ex., coûts des agents de relais, location d'équipement, coûts d'utilisation) ainsi que le coût annuel par service d'accès au réseau (SAR) qui doit être fourni.
- ii) Un nouveau fonds de contribution centralisé devrait-il être créé pour le financement du SRV? La réponse doit indiquer la façon dont ce fonds pourrait être mis en place, la formule de contribution appropriée et les fournisseurs auxquels l'obligation de contribution s'appliquerait. Elle doit aussi préciser le mode de gestion du fonds, le mode d'allocation des fonds et les exigences en matière de reddition de comptes.

B. Défis liés aux interprètes

28. i) Comment le SRV devrait-il être mis en place de manière à minimiser l'incidence sur l'interprétation communautaire? Fournir un calendrier détaillé pour chaque étape de la mise en place et expliquer les approches adoptées pour atteindre les objectifs.

- ii) Comment un SRV en LSQ peut-il être mis en place de manière à assurer la qualité du service fourni tout en minimisant l'incidence sur l'interprétation communautaire?

C. Technologie du SRV

a) Technologie des centres d'appel

29. i) Compte tenu du territoire géographique, de l'infrastructure de télécommunication ainsi que des marchés distincts de l'ASL et de la LSQ au Canada, quel est le meilleur modèle de mise en place de la technologie du SRV?

Les réponses doivent tenir compte d'enjeux comme :

- l'interopérabilité entre la plateforme du SRV, les réseaux des FST, les appareils qu'utilisent les clients, ainsi que les systèmes de SRV utilisés dans d'autres pays;
 - les fonctions et les capacités des centres d'appel en matière de technologies de SRV, comme la mise en file d'attente en priorisant les appels d'urgence.
- ii) Décrire le processus d'acheminement des appels point à point (visiophone à visiophone) et des appels relayés.
- iii) Décrire de quelle manière les appels d'urgence seraient gérés et acheminés. Mentionner dans la description de quelle manière les renseignements sur les consommateurs sont enregistrés et fournis aux administrations concernées.
- iv) Expliquer les facteurs à considérer pour la mise en place d'un SRV sans fil mobile (p. ex., la fiabilité du réseau ou l'interopérabilité pour les appels point à point).

b) Appareils utilisés par les consommateurs

- i) Dans quelle mesure le SRV devrait-il être offert sur des appareils mobiles?
- ii) Avec quels types d'appareils qu'utilisent les consommateurs un SRV devrait-il être compatible?
- iii) Quel niveau de soutien technique devrait être fourni pour les appareils qu'utilisent les consommateurs? Qui devrait fournir ce soutien?

D. Prestation du service

30. Les tendances d'utilisation des SRT et des SRPI, lesquels sont offerts 24 heures par jour, révèlent que la grande majorité des appels surviennent au cours d'une plage

horaire de 18 heures¹¹, soit de 6 h à minuit. L'essai de la STC a révélé des tendances similaires pour le SRV. Dans le cadre de cet essai, le service était d'abord offert de 6 h à 22 h pour ensuite être prolongé à 24 heures sur 24, puis restreint de 5 h à minuit. Le SRV a été offert 24 heures sur 24 durant six mois, et on a constaté que moins d'un appel par nuit a été effectué durant cette période¹².

- i) Le SRV devrait-il être offert moins de 24 heures sur 24, 7 jours sur 7? Pourquoi?
- ii) Si l'horaire restreint est favorisé, préciser les heures de service qui seraient appropriées, en tenant compte des différents fuseaux horaires au Canada.
- iii) Si l'horaire restreint est une solution initiale appropriée, proposer un calendrier d'expansion du SRV.
- iv) Quels services auxiliaires (p. ex., courriel vidéo, appels en attente) devraient, le cas échéant, être offerts avec le SRV et de quelle manière ces services devraient-ils être facturés aux utilisateurs du SRV? Fournir des prévisions des coûts, s'il y a lieu.
- v) De quelle manière les appels interurbains et les autres appels facturables devraient-ils être traités, gérés et facturés?

E. Autres facteurs liés aux consommateurs

- 31. i) Des activités d'information ou de sensibilisation sur le SRV sont-elles nécessaires, si oui, lesquelles? Qui devrait être responsable de ces activités et de quelle façon devraient-elles être financées?
- ii) Quelles sont les considérations liées au SRV touchant la protection de la vie privée et la confidentialité? Quelles mesures devraient être prises en cette matière?
- iii) Le fonctionnement du SRV repose sur la transmission de contenus vidéo par Internet. Pour ce faire, la vitesse de transmission en aval et en amont doit être constante et égale. De nombreux forfaits Internet offrent actuellement des vitesses de téléchargement plus élevées en aval qu'en amont, conformément à la demande du marché. Ces forfaits Internet suffisent-ils pour utiliser le SRV? Par ailleurs, serait-il pertinent d'exiger un forfait Internet de base pour le SRV qui répondrait aux exigences minimales relatives à la vitesse de téléchargement permettant d'offrir un service fiable et de qualité et d'offrir un volume de données adéquat?

¹¹ En fonction des réponses à une demande de renseignements envoyée le 25 mai 2012

¹² Rapport final sur l'essai de la STC, page 11

F. Modèle de compensation pour les fournisseurs de SRV dans le cas d'un fonds centralisé

32. i) Si un fonds centralisé réservé au SRV était créé, quel serait le modèle optimal de compensation des fournisseurs de SRV qui permettrait de prévenir la fraude et d'optimiser l'utilisation des ressources, tout en maintenant un niveau adéquat de qualité du service? Fournir des éléments de preuve à l'appui, notamment les prévisions des coûts ou d'autres hypothèses. Fournir le total des coûts projetés sur une période d'étude de cinq ou dix ans et indiquer tous les principaux éléments de coût (p. ex., coûts des agents de relais, location d'équipement, coûts d'utilisation).

G. Coûts liés au SRV

33. i) Selon le modèle de SRV présenté dans les réponses aux questions précédentes, quel est le coût du SRV? Fournir des éléments de preuve à l'appui, notamment les prévisions des coûts. Fournir le total des coûts projetés sur une période d'étude de cinq ou dix ans et indiquer tous les principaux éléments de coût (p. ex., coûts des agents de relais, location d'équipement, coûts d'utilisation), ainsi que le coût annuel par SAR qui doit être fourni.
- ii) Quels mécanismes peuvent être mis en place, le cas échéant, pour assurer une utilisation efficace des ressources tout en répondant aux besoins des consommateurs? Par exemple, quel est le taux d'efficacité optimal d'un agent de relais (c'est-à-dire le nombre de minutes de conversation relayées par cet agent en une heure de travail)? Le SRV devrait-il permettre aux utilisateurs de réserver une plage horaire pour les appels soumis à des contraintes de temps?

H. Fournisseurs de SRV

34. i) Compte tenu du territoire et de la faible densité de population du Canada, quel est le nombre optimal de fournisseurs de SRV¹³ qui permettrait de répondre aux besoins des utilisateurs de langue des signes, tout en assurant l'utilisation efficace des ressources? Comment ce nombre optimal peut-il être atteint? Comment les fournisseurs de SRV seraient-ils sélectionnés et en fonction de quels critères? Le cas échéant, établir une distinction entre les exigences relatives à l'ASL et celles relatives à la LSQ.

I. Faisabilité

35. i) À la lumière des réponses données aux questions précédentes, le Conseil devrait-il exiger la prestation du SRV au Canada? Si oui, dans quelles conditions?

¹³ Par fournisseur de SRV on entend toute entité qui offre un SRV à des consommateurs. Un fournisseur de SRV peut être un FST existant ou une entité spécialisée en SRV.

J. Surveillance

36. i) Si le SRV est mis en place, comment son efficacité devrait-elle être mesurée? Quelles mesures de rendement devraient être surveillées?
- ii) Si le SRV est mis en place, quand et comment devrait-il faire l'objet d'un examen afin de garantir son efficacité permanente?
- iii) Si le SRV est mis en place, quand et comment son infrastructure sous-jacente devrait-elle faire l'objet d'un examen afin de garantir qu'elle intègre les technologies les plus efficaces?

Procédure

37. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, DORS/2010-277, (les *Règles de procédure*) s'appliquent aux instances du Conseil. Pour mieux comprendre les *Règles de procédure*, on peut consulter les Lignes directrices à l'égard des *Règles de pratique et de procédure* du CRTC¹⁴. Le Conseil estime qu'il convient de donner des instructions supplémentaires sur la procédure à suivre, qui dicteront le déroulement de l'instance et qui l'emporteront sur les *Règles de procédure*.

Procédures de participation

38. Le Conseil tiendra une audience publique à compter du **21 octobre 2013**, au **Centre des conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, Gatineau (Québec)**, pour aborder les questions soulevées dans le présent avis. Des dispositions pourraient être prises pour permettre la participation à l'audience publique à partir des bureaux régionaux du Conseil. Les adresses des bureaux régionaux du Conseil figurent au paragraphe 64 du présent avis.
39. En parallèle à la publication du présent avis, le Conseil adresse des demandes de renseignements à certains FST, qu'il désigne parties à l'instance. Le délai pour déposer les réponses à ces demandes est fixé au **15 avril 2013**. De plus, ces parties ont jusqu'au **17 mai 2013** pour déposer des interventions auprès du Conseil. Comme il est mentionné au paragraphe 22 du présent avis, le Conseil fait remarquer qu'il pourrait, au terme de la présente instance, imposer des obligations additionnelles à une ou à la totalité des FST, qu'ils soient ou non des parties à l'instance.

¹⁴ Les *Règles de procédure* fixent, entre autres choses, les règles concernant le dépôt, le contenu, le format et la signification des interventions et des demandes de renseignements, la procédure de dépôt de renseignements confidentiels et des demandes de divulgation ainsi que le déroulement d'une audience publique. Par conséquent, la procédure établie dans le présent avis doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents afférents, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil sous la rubrique « Règles de pratique et de procédure du CRTC ».

40. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à l'instance doivent déposer leurs interventions auprès du Conseil au plus tard le **17 mai 2013**. Les observations doivent aborder les questions énoncées aux paragraphes 26 à 36 du présent avis. Conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*, les interventions déposées doivent indiquer si l'intéressé désire comparaître à l'audience publique. Au début de leurs interventions, les intéressés doivent également traiter, s'il y a lieu, les éléments suivants relativement à leur comparution à l'audience publique :
- a) inscrire leur demande pour faire une présentation orale à l'audience publique et indiquer clairement pourquoi une présentation orale est pertinente;
 - b) indiquer s'ils souhaitent faire une présentation orale à Gatineau ou dans l'un des bureaux régionaux du Conseil et, le cas échéant, dans quel bureau régional;
 - c) indiquer si des mesures d'adaptation doivent être prises pour leur permettre de participer à l'audience publique (p. ex., des dispositifs techniques pour malentendants) et, le cas échéant, préciser le type de mesure d'adaptation nécessaire.

Le Conseil communiquera uniquement avec les parties dont il a accepté la demande de comparution afin de les inviter à comparaître.

41. Les parties sont autorisées à recueillir, organiser et déposer une intervention favorable conjointe, en un mémoire unique, au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion, mais qui ne désirent pas comparaître à l'audience. Le modèle de lettre d'accompagnement qui doit être déposé par les parties et plus d'information sur la façon de procéder figurent dans le bulletin d'information de télécom 2011-693. Le Conseil invite les parties à utiliser cette méthode plutôt que l'envoi de lettres et de pétitions, car elle améliore l'efficacité du Conseil et des parties et permet d'assurer que tous les intervenants déposant des interventions conjointes sont au courant que leurs renseignements personnels seront affichés sur le site Web du Conseil.
42. Les interventions seront affichées sur le site Web du Conseil peu après leur réception. On pourra consulter le dossier public de l'instance sur le site Web du Conseil, sous l'onglet *Instances publiques*. On peut aussi le consulter aux bureaux et salles d'examen public du Conseil, lesquels sont énumérés au paragraphe 64 du présent avis. Le Conseil invite les intéressés et les parties à suivre le dossier de l'instance et le site Web du Conseil pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
43. Le Conseil pourra acheminer d'autres demandes de renseignements, d'ici le **10 juin 2013**, aux FST et à une partie ou à l'ensemble des parties. Le délai pour déposer les réponses à ces demandes de renseignements est fixé au **12 juillet 2013**.
44. Toutes les parties peuvent déposer des observations en réplique auprès du Conseil, au plus tard le **26 août 2013**. Les observations en réplique devront se limiter aux réponses aux interventions initiales et aux réponses aux questions du Conseil déposées auparavant par d'autres parties.

45. Une lettre sur l'organisation et le déroulement de l'audience publique, contenant des directives sur la procédure de l'audience, sera publiée avant le début de l'audience publique.
46. Après l'audience publique, les parties pourront déposer de brèves observations finales, au plus tard le **15 novembre 2013**, en réplique aux mémoires déposés au cours de l'audience publique, sur toute question s'inscrivant dans le cadre de l'instance. Les observations finales ne doivent pas excéder 20 pages, y compris le résumé.
47. Les parties qui veulent présenter une requête procédurale (p. ex., dans le but de reporter une date d'échéance, de soumettre un nouvel élément de preuve à l'audience, de demander la divulgation de renseignements déposés à titre confidentiel ou afin que l'audience se déroule en partie ou en totalité à huis clos) doivent suivre les étapes suivantes :
 - a) acheminer la requête procédurale au secrétaire général;
 - b) indiquer les motifs des changements requis et leur incidence possible sur d'autres personnes;
 - c) soumettre la demande dès que possible.
48. Les modifications apportées à la procédure, le cas échéant, seront précisées dans une lettre procédurale ou dans un avis de consultation modifié que le Conseil ou le personnel du Conseil publiera et versera au dossier public de l'instance.
49. Étant donné que la procédure peut être modifiée après le commencement d'une instance, toutes les parties sont invitées à suivre le dossier public afin de voir si des avis de consultation modifiés ou des lettres procédurales ont été publiés.

Procédures de dépôt des observations

50. Les mémoires doivent être déposés auprès du Secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le

[formulaire d'intervention/observation/réponse]

ou

par la poste à l'adresse

CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur au numéro

819-994-0218

ou

au moyen d'une vidéo en ASL

ou en LSQ sur

la page YouTube du Conseil

51. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des interventions ou des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance. Les mémoires de plus de cinq pages doivent inclure un résumé.
52. Le Conseil rappelle aux parties que conformément aux *Règles de procédure*, si un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée. Le document doit être déposé auprès du Conseil au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa), à la date d'échéance. Le Conseil ne peut être tenu responsable des délais causés par la poste et n'avise pas une partie lorsque son mémoire est reçu après la date limite. Dans un tel cas, le mémoire ne sera pas considéré par le Conseil et ne sera pas versé au dossier public.
53. Chaque paragraphe des mémoires doit être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.

Procédure pour les interventions vidéo

54. Afin de permettre aux intéressés qui communiquent principalement en ASL ou en LSQ de participer pleinement à la présente instance, le Conseil acceptera les interventions vidéo en ASL et en LSQ, en réponse au présent avis. Les interventions vidéo doivent être soumises au plus tard le **17 mai 2013**. Veuillez prendre note que les interventions vidéo doivent suivre les mêmes procédures que les interventions écrites, comme il est indiqué dans les sections précédentes du présent avis, et préciser si la personne désire comparaître à l'audience publique. De plus, l'intervention doit indiquer toute demande de mesures d'adaptation associée à la comparution à l'audience publique.
55. Toutes les parties qui ont déposé des interventions vidéo peuvent déposer des observations vidéo en réplique auprès du Conseil, au plus tard le **26 août 2013**. Les observations en réplique devront se limiter aux interventions et aux réponses aux questions du Conseil déposées auparavant par d'autres participants. Les parties peuvent également déposer des observations vidéo en réplique finales au plus tard le **15 novembre 2013**.
56. Le Conseil affichera sur son site Web les transcriptions en anglais des vidéos en ASL et les transcriptions en français des vidéos en LSQ. Les vidéos seront rendues publiques lorsque les transcriptions seront disponibles. Les intervenants peuvent choisir de soumettre les transcriptions écrites avec leurs vidéos afin de faciliter le processus.
57. Les vidéos de plus de quinze (15) minutes devront présenter un résumé au début de la vidéo.

Avis important

58. Tous les renseignements fournis dans le cadre de ce processus public, sauf ceux que le Conseil estime confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel, au moyen d'une vidéo en ASL ou en LSQ, ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale, les numéros de téléphone et de télécopieur, ainsi que tout autre renseignement personnel fourni. Les vidéos en ASL ou en LSQ seront accessibles sur la page YouTube du Conseil. Tous les renseignements personnels contenus dans ces vidéos seront accessibles au public. Les parties qui choisissent de soumettre des vidéos en langue des signes devraient lire les modalités et les politiques de confidentialité de YouTube ainsi que celles des applications qu'elles utilisent pour accéder à YouTube.
59. Les renseignements personnels fournis pourront être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
60. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tel qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
61. Les renseignements fournis au Conseil dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Examen des documents

62. On peut consulter, sur le site Web du Conseil, les versions électroniques des documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques* ou au moyen des numéros de dossiers indiqués au début du présent avis. On peut accéder aux documents en sélectionnant la rubrique « Voir la liste des instances en période d'observations ouverte », puis en cliquant sur le lien « Visualiser le dossier entier » associé au présent avis. Toutes les interventions sont accessibles sur le site Web du Conseil, à la même adresse, en cliquant sur le lien « Interventions » associé au présent avis.

63. Les documents peuvent également être consultés pendant les heures normales de bureau aux bureaux du Conseil et aux centres de documentation concernés par ces demandes ou encore, sur demande et dans un délai de deux (2) jours ouvrables, aux autres bureaux et centres de documentation du Conseil.

Emplacement des bureaux du CRTC

64. Les documents déposés peuvent être examinés aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau, ou seront accessibles rapidement sur demande.

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Téléphone : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

Bureaux régionaux

Place Metropolitan

99, chemin Wyse, bureau 1410

Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5

Téléphone : 902-426-7997

Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504

Montréal (Québec) H2Z 1G2

Téléphone : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624

Toronto (Ontario) M4T 1M2

Téléphone : 416-952-9096

360, rue Main, bureau 970

Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3

Téléphone : 204-983-6306

Télécopieur : 204-983-6317

2220, 12^e Avenue, bureau 620

Regina (Saskatchewan) S4P 0M8

Téléphone : 306-780-3422

100, 4^e avenue SO, bureau 403
Calgary (Alberta) T2P 3N2
Téléphone : 403-292-6660
Télécopieur : 403-292-6686

858, rue Beatty, bureau 290
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1C1
Téléphone : 604-666-2111
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Documents connexes du Conseil

- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009
- *Questions en suspens concernant l'accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion pour les personnes handicapées*, Avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2008-8 et Avis public de télécom CRTC 2008-8, 10 juin 2008, modifié par l'Avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2008-8-1 et l'Avis public de télécom CRTC 2008-8-1, 24 juillet 2008 et par l'Avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2008-8-2 et l'Avis public de télécom CRTC 2008-8-2, 17 octobre 2008
- *Utilisation des fonds des comptes de report pour améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication et pour étendre les services à large bande aux collectivités rurales et éloignées*, Décision de télécom CRTC 2008-1, 17 janvier 2008
- *Justification des petites entreprises de services locaux titulaires – Suivi de la décision de télécom 2006-14*, Décision de télécom CRTC 2007-109, 21 novembre 2007
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et Bell Canada – Demande visant la prolongation de certains délais pour équiper de téléscripteurs les téléphones payants, tel qu'établi dans la Décision de télécom CRTC 2004-47*, Décision de télécom CRTC 2007-12, 27 février 2007
- *Réexamen de la décision Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2006-53, 1^{er} septembre 2006

- *Service de relais téléphonique dans le contexte de la téléphonie VoIP – Suivi de la décision 2005-28*, Décision de télécom CRTC 2006-12, 16 mars 2006
- *Utilisation des fonds des comptes de report*, Décision de télécom CRTC 2006-9, 16 février 2006
- *Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2005-28, 12 mai 2005, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2005-28-1, 30 juin 2005
- Ordonnance Télécom CRTC 98-1, 7 janvier 1998
- *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997
- *Newfoundland Telephone Company Limited – Besoins en revenus pour les années 1990 et 1991 et raccordement d'équipements terminaux multilignes fournis par l'abonné*, Décision Télécom CRTC 90-15, 12 juillet 1990
- *Bell Canada – Examen des besoins en revenus pour les années 1985, 1986 et 1987*, Décision Télécom CRTC 86-17, 14 octobre 1986
- *Compagnie de téléphone de la Colombie-Britannique – Service de relais téléphonique*, Décision Télécom CRTC 85-29, 23 décembre 1985
- *Compagnie de téléphone de la Colombie-Britannique – Majoration tarifaire générale*, Décision Télécom CRTC 85-8, 30 avril 1985

Autres documents connexes

- Groupe Consult-Com Techno, *Rapport sur la faisabilité technique de la mise en œuvre d'un SRV au Canada*, novembre 2012
- CONNECTUS Consulting Inc., *L'évolution des technologies de communication de remplacement pour les personnes sourdes, les personnes malentendantes et les personnes souffrant d'un trouble de la parole*, août 2012
- Mission Consulting, LLC, *SRV étude de faisabilité – Rapport final*, 4 avril 2012, présenté par Bell Canada
- Société TELUS Communications, *Rapport final – Essais de TELUS portant sur les services de relais vidéo*, 14 mars 2012
- Certains documents relatifs à l'instance amorcée par l'avis d'audience publique de radiodiffusion 2008-8 et l'avis public de télécom 2008-8

Annexe A : Modèles de financement et d'administration du SRV

Le tableau ci-après illustre deux exemples de modèles de SRV à considérer. Ces deux modèles sont décrits de façon générale et ont pour but uniquement de faciliter les discussions. Les observations ne doivent pas se limiter aux options ou aux modèles présentés dans ce tableau. Les observations potentielles pourraient indiquer pourquoi les modèles ci-après devraient ou non être mis en place, et si les options ci-après représentent ou non une utilisation efficace des ressources. Les parties peuvent proposer des options ou des modèles autres que ceux mentionnés dans cette annexe.

Tableau 1 : Modèles de financement et d'administration du SRV

	Modèle A : Fonds centralisé	Modèle B : Exiger de certains FST qu'ils offrent le SRV
Méthode de financement	Création d'un nouveau fonds de contribution centralisé pour le SRV	Chaque ESL aura la responsabilité de gérer ses revenus et dépenses, comme à l'heure actuelle
Source de revenus	Pourcentage des revenus de télécommunication pour les FST dont les revenus sont supérieurs à 10 millions de dollars	Identique au financement du service de relais téléphonique actuel
Administrateur	Administrateur tiers et comité formé de représentants de tous les intervenants clés. Le mandat est établi en collaboration avec le Conseil et sous la surveillance de celui-ci	Ne s'applique pas, puisque chaque ESL a la responsabilité de fournir à ses clients des services de relais obligatoires
Fournisseur de SRV	Processus concurrentiel – déploiement initial avec un fournisseur pour l'ASL et un fournisseur pour la LSQ	Chaque FST aura la responsabilité de fournir le service directement ou par l'intermédiaire d'un tiers
Méthode de rémunération du fournisseur de SRV	Taux fixe et prédéterminé. Par exemple, le taux appliqué pourrait être le taux indiqué dans la soumission retenue lors d'un processus de demande de propositions. Cette mesure pourrait être mise en place en proposant un nombre fixe de postes d'agent de relais pour un SRV.	Ne s'applique pas – les FST fournissent leurs propres services et sont responsables de leurs revenus et de leurs dépenses

	Modèle A : Fonds centralisé	Modèle B : Exiger de certains FST qu'ils offrent le SRV
Plateforme de centre d'appel (SRV)	Déterminé par le fournisseur de SRV. Par exemple, le fournisseur de SRV peut choisir de présenter une soumission conjointe avec un fournisseur de technologie de SRV ou de se procurer la plateforme de SRV de façon indépendante. Imposer l'interopérabilité et recommander une famille de normes de protocole d'ouverture de session (SIP)	Déterminée par les FST, mais l'interopérabilité est obligatoire
Emplacement de l'agent de relais	Centres d'appel avec possibilité de télétravail pour les agents de relais afin de minimiser l'incidence sur l'interprétation communautaire	Centres d'appel permettant le télétravail; toutefois, à déterminer par les FST
Réseau	Internet public	Internet public
Appareils personnels des consommateurs	Au choix du consommateur, pourvu que l'appareil soit compatible avec la plateforme de SRV	Au choix du consommateur, mais limité à ce qu'offre le fournisseur de SRV (FST)

Annexe B : Méthodologie

La présente annexe décrit la méthode suivie pour déterminer le nombre prévu d'utilisateurs du SRV qui figure au paragraphe 9 du présent avis. La borne inférieure provient de l'étude de Bell Canada¹⁵ et la borne supérieure a été estimée au moyen de la méthode suivante.

Nombre d'utilisateurs prévu

L'étude de Bell Canada, réalisée par Mission Consulting, LLC prévoit le nombre d'utilisateurs de SRV en se fondant sur les données des États-Unis¹⁶. En utilisant les résultats du recensement de Statistique Canada pour prévoir le nombre d'utilisateurs de SRV, comme il est décrit ci-dessous, les chiffres s'élèvent à 19 908 utilisateurs du SRV. Cette prévision est près de 30 % plus élevée que l'estimation de 15 345 utilisateurs figurant dans l'étude de Bell Canada. En utilisant les estimations provenant des deux méthodes différentes, l'étendue de l'estimation des utilisateurs prévus se situe entre 15 345 et 19 908 utilisateurs, au plus haut niveau d'utilisation.

L'EPLA de 2006 de Statistique Canada indique que, dans le recensement de 2006, 35 470 adultes (âgés de 15 ans et plus) ont déclaré avoir des limitations auditives ou de communication et utiliser le langage gestuel pour communiquer, tandis que 2 620 enfants (âgés de 14 ans et moins) qui ont des limitations auditives ont déclaré utiliser le langage gestuel pour communiquer. Puisque le recensement a considéré séparément les adultes et les enfants, les calculs ci-dessous traitent également ces deux groupes séparément.

Adultes (âgés de 15 ans et plus)

Les répondants qui ont déclaré avoir des limitations auditives (mais pas nécessairement des problèmes de communication) ont répondu aux questions de suivi, qui ont révélé les faits suivants :

- Parmi ceux qui utilisaient le langage gestuel, près de la moitié (49,8 %) utilisaient l'ASL, 23,1 % la LSQ, et 27,1 % un autre langage gestuel.
- Presque la moitié (48,2 %) des personnes ayant des limitations auditives qui utilisaient le langage gestuel ont déclaré n'avoir jamais eu recours aux services d'un interprète gestuel¹⁷; par conséquent, 51,8 % ont utilisé ce type de services.

Les renseignements ci-dessus ont été utilisés de la manière suivante pour obtenir le nombre prévu d'utilisateurs du SRV :

¹⁵ Étude de faisabilité de Bell, Phase 9 – Prévisions de la demande des utilisateurs du SRV

¹⁶ Étude de faisabilité de Bell, Phase 9 – Prévisions de la demande des utilisateurs du SRV

¹⁷ *Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006 : Profil des appareils et des aides spécialisées pour les personnes ayant des incapacités*, Statistique Canada. Les motifs pour ne pas utiliser les services d'un interprète gestuel ne figurent pas dans le rapport de Statistique Canada.

- 1) On a utilisé le pourcentage de personnes ayant des capacités auditives limitées qui ont fait appel aux services d'un interprète gestuel (51,8 %) pour estimer le pourcentage d'utilisateurs d'un langage gestuel qui pourraient utiliser le SRV. On a ensuite appliqué ce pourcentage au nombre total d'adultes ayant des limitations auditives ou de communication qui utilisent un langage gestuel (35 470) pour obtenir le nombre prévu d'utilisateurs adultes du SRV (18 373).
- 2) On suppose que les personnes qui utilisent un langage gestuel autre que l'ASL ou la LSQ ne sont pas susceptibles de faire appel aux services d'un interprète en raison du manque de disponibilité d'interprètes de langages gestuels autres que l'ASL et la LSQ. Cette supposition a également été appliquée au SRV.
- 3) Par conséquent, 68 % des utilisateurs du SRV utiliseront l'ASL et 32 % la LSQ. Ces pourcentages ont été appliqués au nombre prévu d'utilisateurs adultes du SRV (18 373) pour obtenir la ventilation du nombre d'utilisateurs prévu par langage.

Tableau 2 : Utilisateurs adultes

	Nombre d'utilisateurs d'un langage gestuel	Nombre prévu d'utilisateurs adultes du SRV (15 ans et plus)
ASL	17 664	12 494
LSQ	8 194	5 879
Autre	9 612	0
Total	35 470	18 373

Enfants (âgés de 14 ans et moins)

L'EPLA de 2006 de Statistique Canada révèle que 2 620 enfants âgés de 5 à 14 ans ayant des limitations auditives, mais pas nécessairement des problèmes de communication, utilisent un langage gestuel. De ce nombre :

- 41,4 % ont déclaré n'avoir jamais eu recours aux services d'un interprète gestuel; on a supposé que les 58,6 % restants l'ont fait;
- 78,5 % ont déclaré qu'ils utilisent l'ASL.

Similairement à la méthodologie utilisée pour prévoir le nombre d'adultes utilisateurs du SRV, le processus en deux étapes suivant a été appliqué :

- 1) On a utilisé le pourcentage d'enfants ayant des limitations auditives qui ont fait appel aux services d'un interprète gestuel (58,6 %) pour estimer le pourcentage d'utilisateurs d'un langage gestuel qui utiliseraient le SRV. On a ensuite appliqué

ce pourcentage au nombre total d'enfants ayant des limitations auditives qui utilisent un langage gestuel (2 620) pour obtenir le nombre prévu d'enfants qui utiliseraient le SRV (1 535).

- 2) Le ratio d'utilisation de l'ASL par rapport à la LSQ ou à un autre langage gestuel n'est pas indiqué pour ce qui est des enfants. On sait que 78,5 % des enfants utilisent l'ASL, tel qu'il a été mentionné ci-dessus. En surestimant de façon prudente, on suppose que les 21,5 % qui restent utilisent la LSQ. En utilisant ce ratio d'utilisateurs de l'ASL par rapport à la LSQ, on prévoit que 1 205 enfants profiteront d'une offre de SRV pour l'ASL et 330 enfants d'une offre de SRV pour la LSQ.

Nombre total d'utilisateurs du SRV prévu

Le nombre total d'utilisateurs du SRV prévu, obtenu en additionnant le nombre d'utilisateurs adultes du SRV et le nombre d'utilisateurs enfants, est 19 908. Les prévisions de Bell Canada et celles fondées sur les données de Statistique Canada sont présentées ci-dessous comme deux méthodes possibles de prévision du nombre d'utilisateurs du SRV, qui offrent une étendue possible de ce nombre d'utilisateurs.

Tableau 3 : Nombre total d'utilisateurs du SRV prévu

	Prévisions de Bell Canada	Prévisions fondées sur les données de Statistique Canada
ASL	11 816	13 699
LSQ	3 529	6 209
Total	15 345	19 908