



## Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187

Version PDF

Référence au processus : Avis de consultation de télécom 2013-155, modifié

Ottawa, le 22 avril 2014

### Service de relais vidéo

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

*Le service de relais vidéo (SRV) permet aux personnes de faire des appels téléphoniques en utilisant la langue des signes. Le SRV met en communication l'utilisateur de la langue des signes et une autre partie par l'intermédiaire d'un agent de relais pouvant interpréter la langue des signes et la langue parlée.*

*Le Conseil décide que le SRV doit être offert au Canada et précise les paramètres pour la mise en place d'un SRV national en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ). Le Conseil :*

- *exige que les fournisseurs de services de télécommunication (FST) financent le SRV à l'échelle nationale au moyen du Fonds de contribution national (FCN) actuel;*
- *fixe un plafond de financement annuel de 30 millions de dollars pour les coûts associés au SRV;*
- *décide qu'un administrateur indépendant doit être chargé de la surveillance et de la mise en œuvre du SRV;*
- *établit les exigences minimales que l'administrateur du SRV doit respecter afin que les fonds du FCN lui soient versés.*

*L'administrateur du SRV sera chargé de choisir le ou les fournisseur(s) du SRV dans le cadre d'un processus de demande de propositions, en tenant compte entre autres des heures d'opération, de la qualité du service et de la technologie utilisée.*

*Le Conseil annonce également le lancement d'une instance, amorcée par l'avis de consultation de télécom 2014-188, dans le but d'examiner la structure et le mandat de l'administrateur du SRV. Le Conseil détermine que le SRV fera l'objet d'un examen complet après trois ans d'activité.*

### Introduction

1. Au fil des ans, le Conseil a rendu plusieurs décisions visant à promouvoir l'accessibilité des services de télécommunication pour les personnes handicapées. Le service de relais par télécriteur (SRT), soit un service de relais de messages

textes, est un exemple de service de télécommunication accessible. Le Conseil en a exigé la prestation pour la première fois en 1985<sup>1</sup>. Pour répondre aux besoins des Canadiens, le Conseil a étendu progressivement, à différentes catégories de fournisseurs de services<sup>2</sup>, l'obligation de fournir les services de relais de messages textes partout au pays. Au fur et à mesure que la technologie a évolué, l'obligation a également été étendue à différents types de technologie dont le service de relais par protocole Internet (SRPI), qui s'avère le plus récent<sup>3</sup>.

2. Certains fournisseurs de services de télécommunication (FST) offrent, dans leurs territoires d'exploitation, conformément à un tarif ou à une condition en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, le SRT et le SRPI auxquels ils réfèrent collectivement comme le service de relais de messages (SRM). Ces services permettent aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole de communiquer avec les utilisateurs de services téléphoniques vocaux au moyen de messages textes. Le service de relais vidéo (SRV) permet quant à lui à un segment des consommateurs qui utilisent la langue des signes (utilisateurs de la langue des signes) de communiquer avec les utilisateurs de services téléphoniques vocaux en utilisant la langue des signes.
3. Un appel effectué au moyen d'un relais vidéo suppose la présence de la personne qui appelle et de la personne appelée, dont l'une utilise la langue des signes, ainsi que celle d'un agent de relais. L'utilisateur de la langue des signes fait ou reçoit un appel vidéo par l'entremise d'un ordinateur ou autre appareil doté d'une connexion Internet et d'outils de vidéoconférence par protocole Internet (IP). L'appel vidéo met en communication l'utilisateur de la langue des signes et l'agent de relais, qui lui est en communication avec l'autre partie au moyen d'un appel téléphonique vocal. 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.
4. À l'heure actuelle, le SRV est offert dans au moins neuf pays. Il est financé par diverses sources (par exemple, le gouvernement, les entreprises, les FST, les particuliers et les organismes représentant des utilisateurs) et il est fourni par le truchement de différents modèles. Par exemple, l'Australie a mis en place une combinaison d'un financement spécial du gouvernement et d'une contribution de l'industrie, les États-Unis ont un système à but lucratif concurrentiel et la Norvège dispose d'un système financé par le gouvernement et accessible seulement au travail. La disponibilité du service varie énormément, de 21 heures par semaine (jours de semaine seulement), en Suisse, à 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, aux États-Unis.
5. Dans le cadre de l'instance ayant mené à la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 (politique en matière d'accessibilité), le

---

<sup>1</sup> Voir la décision de télécom 85-29.

<sup>2</sup> Voir le paragraphe 4 de l'avis de consultation de télécom 2013-155.

<sup>3</sup> Voir la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430.

Conseil s'est penché sur la question à savoir s'il devait rendre le SRV obligatoire au Canada. Le Conseil a fait remarquer à ce moment-là que le dossier de l'instance n'était pas suffisamment étoffé pour pouvoir déterminer si les FST devaient être tenus de fournir le SRV au Canada. De plus, le Conseil a fait remarquer que n'importe quel FST pouvait choisir de fournir le SRV, à l'échelle régionale ou nationale, sous réserve d'un tarif approuvé par le Conseil.

6. Depuis la publication de la politique en matière d'accessibilité, aucun FST n'a choisi de fournir le SRV de façon permanente. Toutefois, deux projets liés au SRV ont été menés à bien. Bell Canada a conclu une entente avec Mission Consulting, LLC (Mission Consulting) dans le but d'effectuer une étude de faisabilité exhaustive sur le SRV, ce qui a donné lieu à un rapport déposé auprès du Conseil le 4 avril 2012 (rapport de Mission Consulting). La Société TELUS Communications (STC) a effectué un essai de 18 mois sur le SRV dans trois villes (essai de la STC) et a déposé son rapport sur l'essai le 14 mars 2012. Ces deux rapports ont été versés au dossier public de la présente instance.
7. Le rapport de Mission Consulting présentait des projections détaillées sur le nombre d'utilisateurs, l'utilisation et les besoins de financement prévus du SRV au Canada. Mission Consulting a également examiné divers modèles de mise en œuvre du SRV au Canada et a formulé des recommandations quant au modèle qui serait le plus approprié.
8. L'essai de la STC a fourni des données concrètes au sujet des profils d'utilisation du SRV, dont le nombre d'appels, la durée de chaque appel et l'heure de la journée où les appels ont été effectués. La STC a également pu mesurer le changement des habitudes d'appels lorsque les heures d'opération avaient été modifiées. Toutefois, ni la STC ni la compagnie fournissant le SRV durant l'essai n'ont déposé une ventilation détaillée des coûts du SRV en réponse à une demande du Conseil.
9. Compte tenu des faits susmentionnés, et pour répondre aux plaintes et aux demandes du public au sujet de l'absence de SRV au Canada, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom 2013-155 (avis relatif au SRV) pour examiner les questions liées à la faisabilité de mettre en place le SRV au Canada. L'instance prévoyait une audience publique dans la région de la capitale nationale, laquelle a débuté le 21 octobre 2013.
10. Le Conseil a reçu des interventions d'organisations représentant les Canadiens sourds (groupes de défense des consommateurs), de FST, de fournisseurs de SRV, d'organisations d'interprètes et de particuliers. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 15 novembre 2013. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen des numéros de dossiers ci-dessus.

## **Enjeux**

11. Dans la présente décision, le Conseil estime qu'il doit se prononcer sur les enjeux suivants :

- I. Pertinence du SRV au Canada
- II. Financement et administration du SRV
- III. Détails du financement
- IV. SRV au Canada
- V. Plafond de financement
- VI. Accès au SRV et tarification équitable
- VII. Exigences minimales du service

### **I. Pertinence du SRV au Canada**

12. Dans l'avis relatif au SRV, le Conseil sollicitait des observations sur la pertinence de mettre en œuvre le SRV au Canada et, le cas échéant, sur la façon de le faire pour répondre aux besoins des Canadiens tout en veillant à l'utilisation efficace des ressources.
13. Les particuliers et les groupes de défense des consommateurs ont indiqué que les utilisateurs de la langue des signes se heurtent à des obstacles pour accéder aux services de télécommunication de base et que l'absence de SRV au Canada constitue de la discrimination. Ils ont soutenu que les FST devraient être responsables du financement du SRV.
14. Ces parties ont fait valoir que le SRV répondrait mieux aux besoins des utilisateurs de la langue des signes en matière de télécommunication que le SRM, car ce dernier n'est qu'un service de relais de messages textes. En particulier, ils ont fait valoir que, dans nombre de cas, l'ASL ou la LSQ constitue la langue principale de l'utilisateur de la langue des signes, et que celui-ci pourrait ne pas maîtriser parfaitement le français ou l'anglais. Comme le SRV permettrait à une telle personne d'utiliser sa langue principale, y compris les expressions faciales et le langage corporel, pour communiquer au cours d'un appel, un appel au moyen du SRV ressemblerait beaucoup plus à une conversation téléphonique entre deux parties qui n'ont pas de problème auditif que ne le ferait une communication au moyen d'un service de relais de messages textes. De plus, les parties ont indiqué que les services de relais de messages textes sont beaucoup plus lents qu'une conversation de vive voix, et que le SRV offrirait un moyen plus naturel et efficace de communiquer que les services de relais de messages textes traditionnels ne le font, atténuant ainsi les obstacles auxquels se heurtent les utilisateurs de la langue des signes.

15. La plupart des FST ayant participé à la présente instance ont exprimé des préoccupations au sujet de la prestation du SRV au Canada et de la désignation de responsables pour ce service. En général, si le SRV doit être offert au Canada, les FST étaient d'avis qu'il devrait être financé à partir des recettes fiscales générales du gouvernement fédéral, et non au moyen des revenus provenant des services de télécommunication.
16. La plupart des FST étaient également préoccupés par le coût possiblement élevé du SRV. Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) a soutenu que, d'après les données estimatives figurant au dossier, le niveau de financement qu'elle aurait à verser pour le SRV serait trop élevé, compte tenu des technologies de rechange telles que les messages textes et Skype.
17. Tous les FST étaient d'avis que si le Conseil rendait obligatoire la prestation du SRV, un fournisseur spécialisé devrait en être responsable, car le SRV exige une expertise qu'ils n'ont pas.
18. Les particuliers et les groupes de défense des consommateurs étaient en général d'avis que les FST canadiens ne sont pas les mieux placés pour fournir le SRV, car il pourrait y avoir des pressions pour que le SRV demeure un service à faible coût, au détriment du service. Ils ont fait valoir qu'un fournisseur spécialisé servirait mieux les utilisateurs du SRV canadiens, puisque l'attention porterait sur la prestation d'un service adéquat plutôt que sur les coûts pouvant avoir une incidence sur les revenus annuels des FST.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

19. En examinant la faisabilité de mettre en place le SRV au Canada, le Conseil exerce les pouvoirs que lui confère la *Loi* en matière de réglementation des télécommunications. Selon l'article 47 de la *Loi*, le Conseil doit exercer ces pouvoirs i) de manière à réaliser les objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*<sup>4</sup> et à assurer la conformité des services de

---

<sup>4</sup> Les objectifs cités de la politique sont les suivants :

- 7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;
- 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions — rurales ou urbaines — du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;
- 7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes;
- 7d) promouvoir l'accession à la propriété des entreprises canadiennes, et à leur contrôle, par des Canadiens;
- 7e) promouvoir l'utilisation d'installations de transmission canadiennes pour les télécommunications à l'intérieur du Canada et à destination ou en provenance de l'étranger;
- 7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire;
- 7g) stimuler la recherche et le développement au Canada dans le domaine des télécommunications ainsi que l'innovation en ce qui touche la fourniture de services dans ce domaine;
- 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication;
- 7i) contribuer à la protection de la vie privée des personnes.

télécommunication avec les dispositions de l'article 27 de la *Loi*, lequel interdit toute discrimination injuste et ii) en se conformant aux décrets que lui adresse le gouverneur en conseil, en l'occurrence les Instructions<sup>5</sup>.

20. Le paragraphe 27(2) de la *Loi* stipule entre autres qu'il est interdit toute entreprise canadienne d'établir une discrimination injuste en ce qui concerne soit la fourniture de services de télécommunication, soit l'imposition ou la perception des tarifs y afférents. Comme il a été mentionné dans la politique en matière d'accessibilité, vu l'ampleur des objectifs de la politique de télécommunication et les facteurs énoncés dans les Instructions, déterminer s'il y a discrimination injuste et, le cas échéant, déterminer les mesures requises pour s'y attaquer exige nécessairement de trouver un équilibre entre des objectifs concurrents. Pour remplir son rôle à cet égard, le Conseil doit tenir compte des principes directeurs qui sous-tendent les droits de la personne au Canada et qui font de l'égalité une valeur fondamentale au centre même de l'intérêt public et doit aussi agir de façon conforme à la *Charte canadienne des droits et libertés* (Charte).
21. Le Conseil reconnaît que s'il ne prend aucune mesure, la question de la discrimination injuste ne sera pas abordée. Néanmoins, il estime que toute mesure d'accommodement proposée ne devrait pas entraver déraisonnablement la réalisation des objectifs de la politique de télécommunication ni des Instructions.
22. Bien que le téléscripteur constituait la meilleure technologie disponible au moment où le SRT est devenu obligatoire, le SRV permet maintenant aux utilisateurs de la langue des signes de communiquer par téléphone, dans leur langue principale, en s'exprimant avec fluidité, une gamme complète d'expressions, facilité et rapidité. Le SRV donne donc aux utilisateurs de la langue des signes accès à une qualité de téléphonie vocale (soit au service local) très près de celle à laquelle ont accès les utilisateurs non handicapés, ce que les innovations en matière de messagerie texte telles que l'envoi de messages textes n'offrent pas. En outre, les applications génériques de vidéobavardage telles que Skype ne disposent pas d'un agent de relais, ce qui signifie que seules les personnes qui comprennent la langue des signes peuvent communiquer au moyen de telles applications.
23. De plus, le Conseil fait remarquer que, d'après les résultats de l'essai de la STC et les conclusions du rapport de Mission Consulting, ainsi que les mémoires qu'ont déposés Interactivité Vidéo et Systèmes (IVèS), nWise, Sorenson Communications (Sorenson), la STC, des particuliers et des groupes de défense des consommateurs, le SRV est possible sur le plan technique au Canada et il revêt beaucoup d'importance pour les utilisateurs potentiels. Toutefois, le Conseil estime que le SRV ne serait vraisemblablement pas mis en place uniquement en se fiant au libre jeu du marché. Comme il a été mentionné plus haut, aucun FST n'a choisi de fournir le SRV au Canada de manière permanente.

---

<sup>5</sup> Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

24. Le Conseil conclut que le défaut de fournir le SRV au Canada constitue de la discrimination injuste de la part des entreprises canadiennes. Par conséquent, le Conseil pourrait exiger que les entreprises canadiennes fournissent le SRV. Comme il est expliqué ci-après, il a plutôt opté pour un modèle dans lequel le SRV serait offert par un tiers administrateur centralisé et indépendant. Le SRV doit être offert partout au pays, tant en ASL qu'en LSQ, et être financé par les FST grâce aux contributions qu'ils versent au FCN, assorti d'un plafond de financement. Le Conseil estime que cette démarche n'ira pas à l'encontre des Instructions et n'entravera déraisonnablement la réalisation des objectifs de la politique de télécommunication, et qu'elle contribuera en fait à l'atteinte de plusieurs de ces objectifs. Le Conseil estime également que cette démarche constitue une façon appropriée s'attaquer à la discrimination injuste dont les utilisateurs de la langue des signes font l'objet et qu'elle concorde avec les valeurs et les principes de la Charte en matière de droits de la personne.

## II. Financement et administration du SRV

25. Dans la présente instance, le Conseil a examiné la manière dont le SRV devrait être mis en place pour répondre aux besoins des Canadiens tout en veillant à l'utilisation efficace des ressources. Le Conseil a présenté deux modèles pour le financement et l'administration du SRV. Le premier modèle était basé sur la façon dont le SRM est actuellement financé et administré, c'est-à-dire que chaque FST est tenu d'offrir le SRM à ses clients et doit répartir les coûts parmi tous ses clients des services locaux (modèle du SRM). Le deuxième modèle prévoyait un administrateur central qui conclurait des ententes avec un ou plusieurs fournisseurs de SRV au moyen d'un processus de demande de propositions concurrentiel dans le but de fournir le SRV à l'échelle nationale, lequel serait financé par les contributions des FST (modèle centralisé).
26. Bell Canada et autres<sup>6</sup> ont fait valoir qu'appliquer le modèle du SRM au SRV pourrait avoir des incidences négatives imprévues, car cela pourrait pousser les entreprises de services locaux (ESL) à trouver des moyens de diriger les utilisateurs du SRV, et les coûts connexes, vers d'autres ESL. Elles ont soutenu qu'obliger chaque ESL à offrir le SRV, que ce soit au moyen de ses ressources internes ou plus vraisemblablement par l'intermédiaire d'un tiers fournisseur, ne constitue pas une utilisation efficace des ressources et pourrait faire augmenter les coûts globaux de la prestation du SRV. De plus, les niveaux de service et la qualité pourraient varier considérablement entre les ESL en vertu du modèle du SRM. Enfin, Bell Canada et autres ont soutenu que le modèle du SRM attribuerait de façon arbitraire, à un groupe de FST, des responsabilités concernant le financement et la prestation du SRV, ce qui constituerait une mesure interventionniste et asymétrique qui va à l'encontre de la *Loi* et des Instructions.

---

<sup>6</sup> Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, en son nom et au nom de DMTS, KMTS, NorthernTel, Limited Partnership, et Télébec, Société en commandite; Bell Canada; Bell Mobilité inc.; et Norouestel Inc.

27. Le modèle centralisé a fait l'objet d'un appui général. Même si MTS Inc. et Allstream Inc. (collectivement MTS Allstream), la STC et les entreprises de câblodistribution<sup>7</sup> préconisaient l'utilisation des recettes fiscales générales du gouvernement fédéral pour financer le SRV, elles ont indiqué qu'elles appuieraient, en deuxième option, le modèle centralisé. Les parties qui ont appuyé le modèle centralisé ont indiqué qu'il permettrait de répartir le coût du SRV parmi un plus grand nombre de FST, de services de télécommunication et d'abonnés. Elles ont fait valoir que le modèle centralisé serait donc plus équitable que le modèle du SRM. Cependant, elles ont exprimé des points de vue différents quant à la création et à la structure de l'administrateur du SRV.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

28. Même si le Conseil pouvait simplement élargir les exigences du SRM pour y inclure le SRV, les parties se sont en général opposées à une telle démarche.

### **Service national**

29. Le dossier de la présente instance indique qu'il y a actuellement une pénurie d'interprètes de la langue des signes qualifiés. Avec le modèle du SRM, le Conseil estime que les ESL seraient en concurrence pour le bassin limité d'interprètes de la langue des signes qualifiés pour desservir un nombre relativement modeste d'utilisateurs<sup>8</sup>.
30. Le Conseil s'attend à ce que le modèle centralisé entraîne des économies d'échelle, en particulier en dehors des heures de forte utilisation, en évitant les redondances inutiles qui se produiraient avec le modèle du SRM. En outre, une qualité de service plus uniforme est susceptible d'être offerte partout au pays si le SRV est fourni à l'échelle nationale plutôt que par chaque FST à l'intérieur de son territoire de desserte.
31. Par conséquent, le Conseil estime qu'il existe un important potentiel d'efficacité associé à la prestation du SRV à l'échelle nationale.

### **Source de financement**

32. Le Conseil fait remarquer que, comme l'exige la présente décision, le SRV permettra à ses utilisateurs d'effectuer et de recevoir des appels par le biais du réseau téléphonique public commuté (RTPC) au moyen d'une installation de télécommunication (en l'occurrence la plateforme technique du SRV). Le SRV fournira à ses utilisateurs les fonctionnalités du service local, dont l'attribution d'un numéro de téléphone propre à chaque utilisateur que l'appelant signalera pour

---

<sup>7</sup> Bragg Communications Inc., Cogeco Câble inc., Québecor Média inc., Rogers Communications Inc. et Shaw Communications Inc.

<sup>8</sup> Le nombre estimé d'utilisateurs du SRV est fondé sur i) les conclusions du rapport de Mission Consulting et ii) les résultats du Recensement de 2006 de Statistique Canada. Voir l'avis relatif au SRV pour des renseignements supplémentaires.



rejoindre l'utilisateur. En raison de ces caractéristiques, le Conseil estime que le SRV est un service de télécommunication de base et qu'un fonds centralisé soutiendrait de façon plus efficace l'accès continu à la téléphonie vocale pour un segment de la population qui n'aurait pas accès à un tel service autrement en raison d'un handicap.

### **Administration**

33. Le Conseil est d'avis qu'un administrateur centralisé indépendant veillera à ce que les points de vue des principaux utilisateurs du SRV soient pris en compte tout au long de la mise en œuvre et des opérations courantes du SRV. De plus, le fait qu'un administrateur unique supervise les offres de service tant en ASL qu'en LSQ devrait promouvoir l'égalité et l'efficacité.
34. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine que le modèle centralisé, selon lequel le SRV est offert à l'échelle nationale par un administrateur indépendant et financé par les contributions des FST en vertu de l'article 46.5 de la *Loi*, permettra de fournir le SRV de la manière qui répond le mieux aux objectifs de la politique de télécommunication.
35. Pour que le Conseil autorise le déblocage des fonds perçus en vertu de l'article 46.5 de la *Loi*, il doit être convaincu que l'administrateur du SRV respectera les exigences énoncées dans la présente décision afin de garantir que le SRV est fourni de la manière qui permet le mieux d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication. Toutefois, il estime également que l'administrateur du SRV devrait avoir toute la latitude nécessaire pour veiller à ce que le SRV soit conçu et mis en œuvre de manière à refléter le contexte canadien particulier.
36. En outre, lorsque l'administrateur du SRV demandera l'approbation du Conseil pour que des fonds soient débloqués, il devra démontrer que toutes les exigences énoncées dans la présente décision ont été ou seront respectées. Même si l'administrateur du SRV peut décider de fournir le SRV en totalité ou en partie, ou de conclure une entente avec un fournisseur de SRV<sup>9</sup> à cet effet, il lui incombe de s'assurer que les exigences énoncées dans la présente décision sont respectées en tout temps, tant par lui que par toute autre partie avec qui il a conclu une entente.
37. En ce qui concerne la structure de l'administrateur du SRV, les membres de son conseil d'administration doivent regrouper des personnes issues des FST et des organismes représentant des utilisateurs de la langue des signes (tant l'ASL que la LSQ), ainsi que des personnes issues d'autres domaines d'expertise pertinents. L'administrateur du SRV doit également veiller à ce que le personnel et tout groupe

---

<sup>9</sup> Il incombera à l'administrateur du SRV de décider s'il y aura un ou plusieurs fournisseurs, et s'il y aura des fournisseurs distincts pour l'ASL et la LSQ. À des fins de simplification, toutes les références au « fournisseur de SRV » englobent les scénarios d'un ou de plusieurs fournisseurs. Le fournisseur de SRV est différent d'un agent de relais, qui lui est la personne qui fournit l'interprétation, qui agit à titre d'intermédiaire avec le téléphoniste du service 9-1-1, etc. Les agents de relais seront vraisemblablement embauchés par un fournisseur de SRV.

consultatif pouvant être chargé de conseiller le conseil d'administration comprennent les points de vue des communautés d'utilisateurs de l'ASL et de la LSQ.

38. Parallèlement à la publication de la présente décision, le Conseil publie l'avis de consultation de télécom 2014-188 en vue de recueillir des observations concernant la structure, le mandat et la gouvernance de l'administrateur du SRV. Le processus public amorcé par cet avis déterminera la composition et le mandat précis du conseil d'administration, le moment où l'administrateur sera tenu de rendre des comptes au Conseil et la manière de le faire, ainsi que les détails de la responsabilité financière de l'administrateur du SRV envers le Conseil.

### **III. Détails du financement**

39. Les particuliers et les groupes de défense des consommateurs n'ont donné aucune indication quant au bien-fondé d'utiliser le FCN existant ou de créer un nouveau fonds autonome pour financer le SRV. Sorenson, un fournisseur américain de service complet de SRV, a indiqué que le FCN existant devrait être modifié pour inclure le financement du SRV. Tous les FST qui ont commenté la question, à l'exception de la STC, ont recommandé que le FCN existant soit utilisé. En général, les FST ont convenu que le mécanisme du FCN serait le moyen le plus efficace et le plus économique de mettre en place un fonds centralisé pour le financement du SRV pour les raisons suivantes :

- les coûts et le fardeau administratif seraient moindres, puisque les processus et la structure en place pourraient être étendus et modifiés pour le SRV;
- cela éliminerait le besoin de créer un régime semblable au FCN dont la fonction serait quasi identique, limitant ainsi le chevauchement des processus de perception des contributions et de reddition de comptes;
- l'industrie connaît et comprend bien les procédures, processus et obligations de reddition de comptes en place.

40. La STC a indiqué qu'un nouveau fonds centralisé autonome doté d'une structure de reddition de comptes distincte devrait être utilisé pour recueillir les contributions et financer le SRV, car, selon elle, le SRV diffère tout à fait d'un service de télécommunication local de base traditionnel puisqu'il utilise une connexion Internet et des services spécialisés hors du domaine normal des FST.

41. En ce qui a trait aux revenus qui devraient être assujettis à une contribution pour le financement du SRV, Bell Canada et autres, MTS Allstream, SaskTel, Sorenson et la STC ont indiqué que la définition actuelle des revenus admissibles à la contribution utilisée dans le cadre du FCN devrait s'étendre aux revenus des services Internet, car le SRV est un service par Internet.

42. Cependant, les entreprises de câblodistribution étaient d'avis, quant à elles, que la définition actuelle des revenus admissibles à la contribution devrait être conservée puisque le SRV constitue un service accessible équivalent au service local. Elles ont fait valoir que les revenus des services Internet de détail devraient être exclus de la définition.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

#### ***Bien-fondé du FCN par rapport à un fonds autonome***

43. Selon le Conseil, le SRV devrait être mis en œuvre au Canada le plus rapidement et le plus efficacement possible. Utiliser le FCN existant serait la manière la plus efficace et la plus appropriée de financer le SRV pour le moment, car les procédures de fonctionnement du FCN sont bien établies. De plus, l'utilisation du FCN permettra d'alléger le fardeau administratif de l'industrie. Par conséquent, le Conseil détermine que le financement du SRV se fera au moyen du FCN existant.

#### ***Financement provisoire***

44. Actuellement, lorsque des fonds sont puisés dans le FCN, il y a un délai entre la demande de financement et son versement. Les FST admissibles à des subventions du FCN pour soutenir les services qu'ils offrent à leur clientèle dans les zones de desserte à coût élevé sont responsables du financement provisoire. Cependant, les FST tirent également la plupart de leurs revenus de leur clientèle, ce qui ne sera pas le cas pour le SRV. Par conséquent, la procédure pour obtenir des fonds du FCN pour le SRV sera nécessairement différente de la procédure liée aux zones de desserte à coût élevé, car la principale source de revenus de l'administrateur du SRV sera le financement du FCN, dont le versement fera également l'objet d'un délai. Le Conseil estime qu'il serait inutilement compliqué d'exiger qu'un grand nombre de FST financent provisoirement les coûts du SRV.
45. Afin de s'assurer que le financement provisoire pour le SRV est rendu accessible de manière efficace, le Conseil exige, comme condition de commercialisation des services locaux, en vertu de l'article 24 de la *Loi*, que les FST ayant des membres au conseil d'administration de l'administrateur du SRV financent provisoirement le SRV, et précise que le montant du financement leur sera remboursé à partir du FCN.

#### ***Inclusion des revenus des services Internet***

46. Actuellement, le FCN n'inclut pas les revenus des services Internet de détail dans sa définition des revenus admissibles à la contribution. Le Conseil estime que changer cette définition maintenant entraînerait des complexités administratives et des délais. Comme le FCN existant est pleinement opérationnel et en mesure de financer le SRV sans délai ou presque, le Conseil estime que la manière la plus efficace de financer le SRV serait d'utiliser les règles existantes régissant le FCN (c'est-à-dire sans inclure les revenus des services Internet dans le financement du SRV).

47. Par conséquent, le Conseil approuve l'utilisation de la définition actuelle des revenus admissibles à une contribution pour le financement du SRV. Toutefois, il reconnaît que le SRV est offert au moyen d'une connexion Internet et qu'il pourrait y avoir lieu de revoir la définition des revenus admissibles à une contribution pour le financement du SRV, à une date ultérieure.

#### **IV. SRV au Canada**

48. Comme il a été mentionné plus tôt, il existe plusieurs modèles différents dans le monde. Le Canada possède de nombreuses caractéristiques distinctes, dont deux langues officielles, deux langues des signes correspondantes, une population relativement modeste inégalement répartie sur un vaste territoire, six fuseaux horaires et un contexte réglementaire particulier associé aux télécommunications.
49. Au moment de décider de la manière de mettre en place le SRV au Canada, le Conseil doit tenir compte des particularités du marché canadien. Le Conseil a examiné les éléments ci-après en ce qui a trait à la manière de mettre en place le SRV dans le contexte particulier du Canada :
- nombre de fournisseurs de SRV et concurrence;
  - équivalence des services en ASL et en LSQ;
  - composantes techniques et opérationnelles associées au SRV.

##### **Nombre de fournisseurs de SRV et concurrence**

50. Le Conseil a examiné quel serait le nombre idéal de fournisseurs de SRV pour répondre aux besoins des utilisateurs de la langue des signes et garantir l'utilisation efficace des ressources au Canada, compte tenu de la géographie du pays et de la faible densité de sa population.
51. Les parties ont présenté des points de vue variés quant au nombre approprié de fournisseurs de SRV et au niveau de concurrence entre les fournisseurs au Canada. L'Ontario Association of the Deaf (OAD) a indiqué qu'il devrait y avoir au moins deux fournisseurs de SRV sélectionnés par voie d'un processus concurrentiel. L'Ontario Video Relay Services Committee (OVRSC) a indiqué que la prestation du SRV devrait être indépendante des FST et faire l'objet de concurrence. La plupart des FST ont fait valoir qu'il devrait y avoir, au Canada, qu'un seul fournisseur national de SRV. Selon Sorenson, le SRV au Canada devrait faire l'objet de concurrence, essentiellement comme aux États-Unis.
52. En général, les parties étaient d'avis que la concurrence entraînerait un choix accru pour les consommateurs et une qualité de service améliorée. IVès, un fournisseur de technologie SRV établi en France, a indiqué qu'il fallait atteindre l'équilibre concurrentiel, soutenant que le modèle américain, où n'importe quel fournisseur de SRV peut pénétrer le marché librement pourvu qu'il respecte des critères

minimaux, s'avère inefficace. IVÈS a ajouté que trois fournisseurs de SRV seraient l'idéal pour le Canada.

53. Toutefois, nombre de parties ont reconnu également la nécessité d'une mise en place ordonnée du SRV. L'Association des Sourds du Canada (ASC), par exemple, a indiqué qu'un fournisseur en ASL et un fournisseur en LSQ seraient appropriés au départ, et que le marché du SRV pourrait être ouvert à la concurrence une fois le système rodé.

#### ***Résultats de l'analyse du Conseil***

54. Compte tenu du contexte particulier du Canada, le Conseil conclut que, pour le moment, le SRV ne fera pas l'objet d'une concurrence entre de multiples fournisseurs.
55. Le Conseil estime que stimuler artificiellement la concurrence directe irait à l'encontre de l'alinéa 1a)(ii) des Instructions stipulant que le Conseil, lorsqu'il a recours à la réglementation, devrait prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique.

#### **Équivalence des services en ASL et en LSQ**

56. Les parties ont toutes convenu que les services en ASL et en LSQ devaient être équivalents. Cependant, le rapport de Mission Consulting indiquait qu'il n'y avait pas suffisamment d'interprètes en ASL et en LSQ au Canada pour offrir un SRV solide 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et que cette pénurie d'interprètes pouvait être plus grande en LSQ. Le rapport indiquait également qu'il n'y a pas de normes de compétence uniformes pour les interprètes en LSQ. La majorité des parties a indiqué que, dans de telles circonstances, il serait difficile de garantir l'équivalence des deux services, du moins au départ, et ce jusqu'à ce que le Canada dispose d'un nombre suffisant d'interprètes compétents.
57. Toutefois, le Centre québécois pour la déficience auditive (CQDA) n'a pas reconnu qu'il y a proportionnellement plus d'interprètes en ASL qu'en LSQ pour la prestation du SRV. Il a soutenu que le service en LSQ doit être aussi complet que le service en ASL, même s'il faut restreindre le service en ASL pour garantir l'équivalence.

#### ***Résultats de l'analyse du Conseil***

58. Le Conseil estime que les services en ASL et en LSQ devraient être aussi complets l'un que l'autre que possible (par exemple, en termes d'heures d'opération et de qualité du service), mais reconnaît que cela peut parfois s'avérer impossible. Par conséquent, l'administrateur du SRV doit tenir compte de toute l'information disponible et démontrer qu'il a fait tous les efforts raisonnables afin de garantir que les services en ASL et en LSQ sont aussi complets l'un que l'autre. Et ce, peu

importe que les clients des services en ASL et en LSQ soient desservis par le même fournisseur de SRV ou des fournisseurs distincts.

59. L'administrateur du SRV ne doit pas restreindre les heures ou la qualité d'un service afin d'en garantir une offre équivalente à l'autre service. Malgré tout, l'administrateur doit veiller à ce que les services en ASL et en LSQ soient lancés le même jour.

#### **Composantes techniques et agent associés au SRV**

60. Certaines parties ont appuyé la démarche, recommandée par Mission Consulting et endossée par Bell Canada et autres, de distinguer les composantes techniques des composantes agents associés au SRV. Selon cette démarche, de multiples centres d'appels, gérés par un ou plusieurs fournisseurs, pourraient accéder à une plateforme technologique commune. Les parties ont indiqué qu'une telle démarche assurerait une mise en œuvre progressive du SRV, ce qui permettrait aux services d'interprétation et aux programmes de formation en interprétation d'être en mesure de fournir le SRV.
61. Cependant, la STC a indiqué que le SRV repose sur les opérations d'un centre d'appels spécialisé; par conséquent, il serait plus logique que les compagnies qui ont déjà une vaste expertise dans la gestion des centres d'appels offrent le service, plutôt que de recourir aux services d'interprétation et aux programmes de formation en interprétation qui ne possèdent pas une telle expertise.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

62. Le Conseil estime qu'il est important que le SRV puisse renforcer sa capacité au Canada et qu'il s'inscrive dans le contexte canadien. Selon le Conseil, distinguer les composantes techniques des agents associés au SRV réduirait les obstacles pour les services d'interprétation et les programmes de formation en interprétation, ainsi que pour les petites compagnies disposant d'un accès limité au financement de démarrage, pour participer à un processus concurrentiel en éliminant le besoin pour ceux-ci d'investir dans une plateforme technologique. Le Conseil fait remarquer que les services d'interprétation et les programmes de formation en interprétation ont de l'expertise dans l'embauche et la formation d'interprètes de la langue des signes, lesquels seront sans doute embauchés comme agent de relais.
63. De plus, le Conseil estime que de distinguer les composantes techniques des agents donnerait à l'administrateur du SRV la souplesse de créer un service qui s'inscrit mieux dans le contexte canadien, en choisissant parmi différentes plateformes technologiques et différents fournisseurs de SRV. Par exemple, l'administrateur du SRV peut octroyer un contrat pour la composante technique et louer une plateforme non exclusive. Dans ce cas, un fournisseur de SRV existant qui utilise généralement sa propre plateforme technique exclusive pourrait décider de soumissionner séparément pour le service d'agents.

64. Par conséquent, le Conseil conclut que l'administrateur du SRV devrait envisager de distinguer les composantes techniques et les agents associés au SRV, en vue de créer un modèle canadien d'une fiabilité et d'une efficacité accrues.

## **V. Plafond de financement**

65. En général, les FST ont appuyé l'établissement du montant maximal pour le financement annuel du SRV (plafond de financement). Bon nombre d'entre eux ont indiqué qu'ils étaient incapables de fournir des renseignements sur les coûts du SRV, car ce dernier ne relève pas de leur domaine d'expertise. Toutefois, ils ont fait valoir que la grande variabilité des estimations disponibles au dossier concernant le financement requis pour le SRV au Canada démontre qu'un plafond de financement est nécessaire pour en assurer la prévisibilité. Ils ont ajouté qu'un plafond de financement et des exigences établies en matière de service permettraient d'obtenir un bon équilibre entre les coûts et les avantages.
66. Bell Canada et autres ont fait valoir qu'un plafond de financement pourrait inciter le fournisseur de SRV à trouver des moyens de fonctionner plus efficacement. Elles ont ajouté qu'un tel plafond pourrait aussi favoriser l'élaboration et l'utilisation de technologies de communication novatrices et différentes.
67. Sorenson s'est opposée à la création d'un tel plafond et a présenté sa propre estimation de ce que serait le financement requis pour le SRV au Canada, selon sa propre expérience dans la prestation de ce service aux États-Unis. Sorenson a estimé qu'il en coûterait initialement 10 millions de dollars par année, et que ce montant grimperait à environ 100 millions de dollars par année, au fur et à mesure que de nouveaux utilisateurs s'inscriraient au service. Sorenson n'a toutefois pas fourni de ventilation détaillée de ses coûts pour appuyer ses estimations.
68. Mission Consulting conclu dans son rapport que, si l'on suppose une démarche de compensation à la minute, les besoins en financement pour un SRV entièrement souscrit offert en tout temps et assorti de normes de qualité du service précises, tel qu'il est établi dans le rapport, s'élèverait à environ 32 millions de dollars par année. La majorité des groupes de défense des consommateurs, dont l'ASC, la Société canadienne de l'ouïe (SCO) et l'OAD, appuyaient ces conclusions et les recommandations de Mission Consulting.
69. L'Université du Québec à Montréal (UQÀM) et le Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET) ont déposé une intervention conjointe qui présentait une nouvelle démarche pour la mise en œuvre du SRV, laquelle reposait sur un nombre fixe d'agents de relais. Dans leur modèle, ils proposaient une expansion contrôlée du SRV reposant sur la disponibilité des interprètes. Ainsi, s'il n'y avait pas, au départ, d'interprètes en mesure d'agir à titre d'agents de relais, les heures d'opération ne seraient élargies qu'au fur et à mesure que de nouveaux interprètes à même de jouer ce rôle viendraient s'ajouter au bassin disponible. Ils ont estimé qu'un service en LSQ pourrait commencer à être offert de façon limitée en comptant au départ sur un financement de 620 000 dollars pour la première année. Selon cette démarche, les

organismes de formation en interprétation seraient en mesure de fournir les services d'agent de relais tout en élargissant le bassin d'interprètes de la langue des signes au Canada.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

70. Le Conseil estime qu'il convient d'établir un plafond de financement pour le SRV, puisqu'un tel plafond aurait pour effet i) de promouvoir la prévisibilité des besoins en financement, ii) de permettre aux fournisseurs de SRV d'adapter leurs soumissions dans le but de se conformer à des critères de financement et de prestation de services bien définis et iii) de permettre la mise en oeuvre du SRV tout en continuant de recueillir des données quant aux coûts réels pour prendre des décisions éclairées à l'avenir. Le Conseil estime également qu'un plafond de financement pour le SRV contribuerait à atteindre plusieurs des objectifs de la politique de télécommunication, en permettant le développement ordonné d'un SRV novateur, efficace et abordable.
71. En ce qui a trait au montant du plafond de financement, le Conseil fait remarquer qu'une bonne partie des renseignements versés au dossier au sujet des coûts du SRV est basée sur la prestation de ce service aux États-Unis. Bien que ces renseignements soient utiles, ils sont propres à ce modèle particulier de prestation du SRV. Le Conseil fait remarquer que les besoins du SRV en matière de financement dans les divers pays reposent sur le modèle particulier de prestation de service de chaque pays et varient entre moins de 1 million de dollars et plus de 550 millions de dollars par année. La nature du SRV est propre à chaque pays, et chaque modèle présente ses avantages et inconvénients.
72. Le Conseil établit ci-après un certain nombre de critères minimaux propres à ce service pour veiller à ce qu'il soit mis en oeuvre de façon à garantir l'atteinte des objectifs de la politique de télécommunication, tout en répondant aux besoins particuliers des Canadiens.
73. Compte tenu de la plage des estimations présentées par les parties quant au niveau de financement requis pour soutenir un SRV en tout temps et des différents besoins en matière de financement pour le SRV dans le monde, le Conseil estime qu'un plafond de financement annuel de 30 millions de dollars est approprié pour la prestation du SRV au Canada. Le Conseil estime que le plafond de financement du SRV doit être à la fois ferme et à long terme. Les fournisseurs de SRV potentiels seront en mesure de réaliser des économies et de présenter des soumissions concurrentielles adaptées au contexte particulier du Canada, dans les limites du plafond établi.
74. Le plafond de financement de 30 millions de dollars doit couvrir tous les frais administratifs et les frais associés aux services pour le SRV, tant en ASL qu'en LSQ. La décision du Conseil de ne pas faire de distinction entre les frais administratifs et les frais associés aux services vise à encourager l'administrateur



du SRV à se montrer novateur dans sa démarche de mise en œuvre du SRV, ce qui pourrait amener ce dernier à adopter un rôle plus pragmatique.

75. Le Conseil fait remarquer que cela pourrait prendre quelques années avant que le SRV ne soit opérationnel. Jusqu'à ce que le service soit en opération, le financement nécessaire servira principalement à des fins administratives.

## **VI. Accès au SRV et tarification équitable**

76. Dans la présente instance, le Conseil a sollicité des observations sur les besoins du SRV en matière de services Internet, de services interurbains et de services auxiliaires (par exemple, l'appel en attente et l'afficheur).
77. De nombreuses parties ont fait valoir que le SRV devrait être offert sans frais. Elles ont aussi fait valoir que les utilisateurs du SRV ne devraient pas être tenus de s'abonner à la téléphonie vocale, comme c'est le cas pour le SRM, puisque tout ce dont l'utilisateur a besoin, d'un point de vue technique, pour accéder au SRV, c'est une connexion Internet.
78. La majorité des groupes de défense des consommateurs étaient favorables à l'idée que soit offert aux utilisateurs du SRV un forfait Internet de base donnant accès à des vitesses suffisantes pour supporter le SRV ainsi qu'à des forfaits de données élevés, voire illimités. L'OVRSC a fait valoir que des vitesses de 20 mégabits par seconde (Mbps) seraient optimales pour les communications vidéo. D'autres groupes de défense des consommateurs, comme la Maison des Femmes Sourdes de Montréal, n'étaient pas préoccupés par la nécessité d'avoir un abonnement à un service Internet, et ont indiqué qu'un bon nombre de personnes y sont déjà abonné.
79. La SCO a affirmé que si des restrictions financières empêchent les consommateurs de s'abonner à des services Internet, il existe des services sociaux qui subventionnent le prix de l'abonnement ou certains services publics, comme les bibliothèques, qui offrent une connexion Internet gratuite.
80. Des FST ont indiqué que les forfaits Internet actuels peuvent supporter le SRV et qu'aucune intervention réglementaire ne s'impose à cet égard.
81. En général, les parties ont indiqué que les services interurbains et les services auxiliaires, comme les courriels vidéo et l'afficheur, devraient être offerts aux utilisateurs du SRV lorsque la technologie le permet, et ce, à des tarifs comparables à ceux que les utilisateurs entendants paieraient. En général, les particuliers ont fait valoir que les services qu'ils reçoivent et les tarifs qui leur sont facturés pour ces services devraient être semblables à ceux qui sont fournis aux utilisateurs entendants.

82. Le CQDA a fait valoir que diverses formes d'interprétation, comme la lecture sur les lèvres et la translittération orale<sup>10</sup>, devraient être offertes dans le cadre du SRV. Accès Troubles de la Communication Canada (ATCC) a fait valoir qu'un SRV à plateforme technologique reposant sur la vidéo pourrait être utilisé pour offrir d'autres types de services de relais, notamment le relais parole-parole<sup>11</sup>, pour aider les personnes ayant des troubles de la parole et du langage. Mission Consulting a fait valoir qu'il n'existe aucun obstacle technique à ce que plusieurs de ces services soient offerts avec les langues des signes traditionnelles.

## Résultats de l'analyse du Conseil

### *Exigences relatives à l'accès des consommateurs au SRV*

83. Le Conseil estime qu'étant donné que le SRV sera offert à l'échelle nationale par l'intermédiaire d'un administrateur centralisé et que l'accès au SRV ne requerra pas que l'on dispose d'un service de téléphonie vocale, il n'est pas nécessaire que les utilisateurs du SRV soient contraints de s'abonner à un service de voix.
84. Le Conseil note que les utilisateurs du SRV devront avoir accès à un service Internet et qu'il existe un éventail de forfaits Internet offerts sur le marché qui respectent les exigences minimales pour le SRV. Il n'estime donc pas nécessaire de rendre obligatoire un forfait Internet réglementé pour les utilisateurs du SRV.
85. Le Conseil fait également remarquer que les utilisateurs du SRV seront des clients de l'administrateur ou du fournisseur du SRV. Le Conseil estime qu'une entente d'utilisation doit être conclue entre ces parties afin de définir, dans un langage clair, les rôles et responsabilités du fournisseur, de l'administrateur et de l'utilisateur. Les critères qui suivent doivent être inclus dans l'entente, en plus des autres critères que l'administrateur du SRV pourra juger appropriés :
- l'autocertification d'une déficience auditive ou d'un trouble de la parole;
  - une politique de protection des renseignements personnels et de confidentialité;
  - une politique d'utilisation équitable énonçant les utilisations appropriées du SRV (notamment le fait que ce service ne doit pas être utilisé par deux appelants situés au même endroit, ce qui correspond plutôt à un service d'interprétation vidéo à distance [IVD]);

---

<sup>10</sup> La translittération orale est un moyen de donner accès aux communications aux personnes ayant une déficience auditive. Un translittérateur répète un message oral de manière inaudible permettant à la personne de lire sur ses lèvres.

<sup>11</sup> Le relais parole-parole est un type service de relais destiné aux personnes ayant un trouble de la parole. Un opérateur répète ou réarticule ce que la personne ayant un trouble de la parole dit, afin que ce soit intelligible pour l'autre partie. Il est également possible d'utiliser un appareil générateur de parole pour faciliter la conversation.

- l'accès au service 9-1-1;
- une entente de facturation pour les services auxiliaires et les services interurbains, le cas échéant.

### **Services auxiliaires et services interurbains**

86. Le Conseil estime que les services interurbains doivent être offerts aux utilisateurs du SRV et que des services auxiliaires devraient aussi être offerts. Il estime toutefois que ces services, ainsi que les appareils des utilisateurs finals, ne sont pas admissibles à une compensation à partir d'un fonds établi en vertu de l'article 46.5 de la *Loi*. Les clients doivent plutôt être facturés pour ces services à des prix similaires à ceux de services de téléphonie vocale correspondants. L'administrateur du SRV doit veiller à ce que toute demande de soumissions concurrentielle d'un fournisseur de SRV potentiel indique le prix que le fournisseur va facturer à ses clients pour ce type de services.
87. Pour ce qui est des services interurbains, le Conseil fait remarquer que les appels interurbains provenant de numéros de téléphone résidentiels d'utilisateurs inscrits au SRM et ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole, ou qui y sont facturés, bénéficient généralement d'un rabais de 50 %. Ce tarif réduit tient compte de la vitesse moins élevée des communications par messages textes.
88. Le Conseil fait remarquer que la vitesse des conversations avec le SRV est d'environ 150 mots par minute, comparativement à 170 mots par minute pour les appels vocaux. Il estime que la différence de vitesse entre les appels avec relais vidéo et les appels vocaux est négligeable. Par conséquent, le Conseil ne rendra pas obligatoire un rabais pour les appels interurbains effectués par l'entremise du SRV. Toutefois, au début d'un tel appel, l'agent de relais prend généralement quelques minutes pour obtenir certains renseignements de l'utilisateur avant de procéder à l'appel. Par conséquent, les appels doivent être facturés selon la durée de l'appel et non en fonction de la durée de la séance. Autrement dit, le temps de préparation avant l'appel et le temps requis pour mettre fin à la séance après l'appel doivent être exclus du temps facturé pour un appel interurbain effectué par l'entremise du SRV.

### **Autres questions**

89. Le Conseil fait remarquer que l'avis relatif au SRV mentionnait expressément que le SRV est un service de relais de télécommunications qui fournit des services entre l'ASL et l'anglais et entre la LSQ et le français. Par conséquent, le Conseil estime que les propositions du CQDA et de l'ATCC concernant d'autres formes d'interprétation dépassent la portée de la présente instance.
90. Cependant, le Conseil reconnaît qu'il existe plusieurs formes de langues des signes et d'interprétation pouvant être utiles aux utilisateurs du SRV. Il estime qu'un fournisseur de SRV peut offrir des services dans ces autres langues, pourvu que le financement et la qualité des services en ASL et en LSQ n'en souffrent pas.

## **VII. Exigences minimales du service**

91. Le Conseil estime que l'administrateur du SRV devrait avoir la souplesse nécessaire pour mettre en œuvre le SRV de manière efficace et efficiente. Toutefois, certaines exigences minimales doivent être respectées soit directement par l'administrateur du SRV, soit en faisant appel à une tierce partie pour que le service puisse être admissible à une compensation de la part du FCN.
92. Si une tierce partie fournit le service pertinent, l'administrateur du SRV doit i) inclure ces exigences minimales dans la demande de propositions qu'il affiche, ii) retenir uniquement un fournisseur de SRV satisfaisant auxdites exigences et iii) inclure le respect des exigences minimales en tant qu'engagement contractuel dans l'entente conclue avec le fournisseur choisi.

### **a) Technologie**

#### ***Composition directe ou par l'entremise d'un agent***

93. Il existe deux possibilités lorsqu'il s'agit de faire et de recevoir des appels. Un peu comme avec le SRM, l'appelant peut se connecter à un centre d'appels et demander à l'agent d'établir manuellement la communication. Sinon, il peut composer directement un numéro de téléphone traditionnel conforme au Plan de numérotation nord-américain (PNNA), et l'appel sera automatiquement acheminé à la personne appelée et à l'agent de relais.
94. La majorité des parties ont appuyé l'attribution de numéros de téléphone traditionnels aux utilisateurs du SRV, ce qui leur permettrait d'établir directement la communication. La Toronto Association of the Deaf et l'Alberta Association of the Deaf ont fait valoir que cette option permettrait aux utilisateurs d'être joints directement, plutôt que d'avoir à recourir à un agent de relais pour faire établir la communication. L'OVRSC a indiqué que le fait de composer directement un numéro de téléphone permettrait aux clients d'effectuer des appels sans interruption, comme c'est le cas pour la téléphonie vocale, et a ajouté que cette option permettrait aux utilisateurs du SRV de remplir certains formulaires en ligne qui n'acceptent que les numéros de téléphone traditionnels. IVèsS a affirmé que la composition directe est un élément important de la démarche de simplification de l'accès au SRV, notamment lorsqu'il s'agit de faciliter les appels effectués par une personne entendant à un utilisateur du SRV.
95. De plus, nWise, un fournisseur de technologie de SRV établi en Suède, a déclaré que la mise en œuvre de la composition directe augmenterait la probabilité que des utilisateurs entendants communiquent avec des utilisateurs du SRV, comme il a été constaté aux États-Unis après que le pays eût adopté la composition directe pour les utilisateurs du SRV en 2008.
96. Le Conseil estime que l'attribution de numéros de téléphone traditionnels aux utilisateurs du SRV donnerait à l'utilisateur une expérience se rapprochant davantage à celle que procure le service de téléphonie vocale.

97. À la lumière de ce qui précède, le Conseil exige que l'attribution de numéros de téléphone soit conforme au PNNA pour le SRV.

***Plateforme unique ou plateformes multiples***

98. En général, les parties ont convenu qu'une plateforme de SRV unique (commune) serait la meilleure solution pour le SRV au Canada, soulignant que cela permettrait d'éviter les problèmes d'interopérabilité, permettrait aux fournisseurs du service de produire des rapports uniformes et assurerait l'uniformité des caractéristiques et de la qualité entre le service en ASL et le service en LSQ.
99. Le Conseil estime qu'il serait plus efficace d'exploiter une plateforme unique que de multiples plateformes, car cela permettrait d'éviter les problèmes d'interopérabilité qui pourraient survenir avec un système comprenant de multiples plateformes. La qualité du service serait en outre uniforme pour l'ensemble des utilisateurs du SRV au pays.
100. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine qu'une plateforme nationale unique est requise pour le SRV.

***Plateforme spécialisée ou plateformes non spécialisées existantes***

101. Certaines parties ont appuyé le recours à des plateformes non spécialisées (génériques) existantes, comme Skype ou ooVoo, pour le SRV. Ces parties ont souligné l'expérience positive de l'Australie qui a adopté Skype pour le SRV. L'Australian Communication Exchange a indiqué que l'utilisation de Skype a permis de réduire les obstacles à l'adoption du SRV, étant donné que les consommateurs en connaissaient déjà bien le fonctionnement. L'organisme a également fait valoir que Skype était gratuit.
102. Les parties favorables à l'utilisation d'une plateforme spécialisée, comme celles qui sont fournies par nWise et IVèS, ont fait valoir que les plateformes non spécialisées ne peuvent actuellement prendre pleinement en charge les appels au service 9-1-1, pas plus qu'elles ne peuvent fournir d'information sur la localisation de l'appelant, gérer des files d'attente ou prioriser les appels.
103. Le Conseil estime que les plateformes gratuites non spécialisées présentent de nombreux avantages et que le matériel et les logiciels destinés aux utilisateurs finals sont largement offerts et faciles à se procurer. Il est toutefois d'avis qu'à l'heure actuelle les plateformes existantes n'offrent pas certaines caractéristiques importantes pour le SRV, notamment la composition directe (au Canada), le service 9-1-1, la gestion des files d'attente et la surveillance de la qualité du service.
104. À la lumière de ce qui précède, le Conseil exige que les plateformes non spécialisées ne soit pas utilisées pour le SRV, à moins que les caractéristiques clés susmentionnées deviennent disponibles sur ces plateformes.

**Mise en œuvre d'une technologie reposant sur des protocoles reconnus par l'industrie**

105. Plusieurs parties ont fait valoir qu'il est important que le SRV puisse s'adapter aux technologies naissantes et offrir le plus d'options possible aux consommateurs en matière d'appareils pour utilisateurs finals. En outre, plusieurs parties ont fait valoir que, pour que le SRV demeure à jour en ce qui a trait aux plus récents produits et fonctionnalités, il est important de s'assurer que les appareils peuvent communiquer au moyen d'une technologie non exclusive reposant sur des protocoles techniques reconnus par l'industrie.
106. Plusieurs parties ont fait allusion au protocole d'ouverture de session (SIP), qui est utilisé pour gérer une conversation vocale ou vidéo par Internet. nWise a affirmé que le SIP est utilisé depuis 12 ans en Europe et sera bientôt adopté aux États-Unis. Sorenson a affirmé que les efforts de normalisation du SRV entre les fournisseurs aux États-Unis ont été centrés sur le SIP.
107. Sorenson a fait valoir que bien que son vidéophone utilise une technologie exclusive qui ne serait pas compatible avec les autres plateformes, celle-ci est spécialement conçue pour le SRV, en particulier pour les mouvements associés à la langue des signes. Elle a affirmé que si le SRV devait migrer de sa plateforme à une autre dans l'avenir, les utilisateurs du SRV ne pourraient plus utiliser leurs vidéophones de Sorenson.
108. nWise a fait remarquer que certains pays d'Europe exigent que la norme de l'Union internationale des télécommunications (UIT) sur la conversation totale soit utilisée pour les services de relais. nWise a soutenu que la norme en question permet l'harmonisation du SRM et du SRV; ainsi, un utilisateur du SRM peut communiquer directement avec un utilisateur du SRV par message texte.
109. Parmi les exemples de protocoles techniques modernes reconnus par l'industrie, le protocole de compression vidéo H.264 de l'UIT et le protocole SIP de l'Internet Engineering Task Force (IETF) pour la signalisation. Toutefois, étant donné que les protocoles techniques évoluent en même temps que les services, de nouveaux protocoles pourraient être développés et l'industrie pourra les adopter.
110. Le Conseil estime que pour demeurer flexible et moderne, le SRV canadien doit i) conserver la capacité de migrer facilement vers un fournisseur ou une plateforme différente ultérieurement, ii) avoir la capacité de devenir interopérable internationalement au fil du temps et iii) promouvoir le libre choix des consommateurs en demeurant compatible avec de multiples technologies et appareils courants offerts sur le marché. L'adhésion à des protocoles techniques modernes (c'est-à-dire évolutifs) reconnus par l'industrie faciliterait l'atteinte de ces objectifs.
111. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine que la demande de propositions doit exiger que la plateforme technologique du SRV soit conforme aux protocoles techniques modernes reconnus par l'industrie qui sont établis par des organismes internationaux, notamment l'UIT, l'IETF et le Moving Picture Experts

Group (MPEG). De façon plus précise, la mise en place d'une technologie non exclusive reposant sur des protocoles reconnus par l'industrie s'impose pour la signalisation, la compression vidéo et d'autres aspects du système du SRV qui permettent la communication entre les appareils d'utilisateurs finals.

112. De plus, le Conseil encourage l'administrateur du SRV à tenir compte de l'interopérabilité entre le SRV et le SRM, comme il est décrit dans la norme de l'UIT sur la conversation totale.

**b) Heures d'opération**

113. Les renseignements versés au dossier de la présente instance font ressortir qu'il n'y a qu'un nombre limité d'interprètes de la langue des signes qualifiés en ASL et en LSQ pour combler les postes d'agents de relais. Le CQDA a fait valoir qu'étant donné cette pénurie, il serait peu judicieux d'exiger que le SRV soit immédiatement fourni en tout temps, et qu'une mise en œuvre progressive serait plus indiquée.
114. La majorité des parties a appuyé l'idée de fournir le SRV en tout temps, mais a reconnu que cet objectif serait difficile à atteindre au début, vu la pénurie d'interprètes. Certains particuliers et groupes de défense des consommateurs ont indiqué que, s'ils avaient à faire un choix entre de plus longues heures d'opération et une meilleure qualité du service (c'est-à-dire des temps d'attente plus courts), ils préféreraient de plus longues heures d'activité.
115. Compte tenu de la pénurie d'interprètes, le Conseil estime que l'administrateur du SRV peut décider d'offrir le service selon un horaire restreint pour assurer une qualité de service adéquate. Cependant, pour répondre le plus possible aux demandes des consommateurs avec les ressources disponibles, l'administrateur du SRV devra veiller à ce que les heures d'opération coïncident avec les périodes de trafic les plus intenses.
116. L'administrateur du SRV doit s'assurer i) que des services sont fournis quelques heures par jour, tant en ASL qu'en LSQ, en visant un minimum de 72 heures d'opération par semaine, d'ici la fin de la première année de service et ii) que l'on sera éventuellement en mesure d'élargir les heures d'opération. Le Conseil estime que l'adoption de ces mesures permettra au SRV de satisfaire à la majorité de la demande, d'après les données recueillies lors de l'essai de la STC et dans le cadre de demandes de renseignements faites au sujet du SRM.

**c) Normes de qualité du service**

117. Les groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que les normes de service sont essentielles au maintien d'un SRV fonctionnel et de haute qualité, mais qu'il serait difficile de définir des niveaux précis et acceptables en matière de normes de service avant le lancement du SRV. Tous les groupes de défense des consommateurs ont convenu que la création d'un processus de traitement des plaintes est essentielle.

118. La SCO a fait valoir que toute norme de service devrait s'appliquer aussi bien à l'ASL qu'à la LSQ et a souligné l'importance d'imposer des normes de présélection minimales pour les agents de relais afin de s'assurer qu'ils ont les qualifications nécessaires, étant donné que la nature des appels effectués par l'entremise du SRV varie (par exemple, médicale, juridique, 9-1-1) et qu'ils peuvent nécessiter un degré élevé de compétence en interprétation.
119. De nombreuses parties ont proposé des indicateurs qui pourraient être utilisés pour déterminer la qualité du service, comme le temps d'attente, le nombre de plaintes et la durée moyenne du traitement d'un appel.
120. Le Conseil estime qu'il serait prématuré d'imposer des normes de service ou des exigences relatives au service à la clientèle, pour l'instant, étant donné qu'un bon nombre de facteurs touchant la prestation générale du SRV ne sont pas connus. Il estime toutefois que l'administrateur du SRV devrait fournir un service de haute qualité.
121. Par conséquent, l'administrateur du SRV doit :
- mettre au point des mécanismes de traitement des plaintes pour le fournisseur du SRV et pour lui-même, y compris un mécanisme de renvoi des plaintes au Conseil, et en déposer les détails à ce dernier;
  - traiter et surveiller les plaintes des clients, et en faire état au Conseil;
  - consigner et tenir à jour des données sur l'utilisation du SRV (y compris des rapports mensuels générés par la plateforme technologique du SRV) pour qu'une analyse des tendances puisse être effectuée sur le profil du trafic, le volume d'appels, le temps d'attente, et autres questions connexes définies par le Conseil<sup>12</sup>;
  - veiller à ce que le fournisseur du SRV mette sur pied un processus de présélection pour veiller à ce que les agents de relais soient des interprètes de la langue des signes qualifiés, autrement dit, qu'ils soient capables d'interpréter avec efficacité, précision et impartialité, de manière réceptive et expressive, quel que soit le vocabulaire spécialisé requis.
122. L'administrateur du SRV doit aussi veiller à ce que la demande de propositions comprenne les critères applicables au fournisseur du SRV en ce qui concerne l'obligation de consigner les renseignements suivants, qui pourraient être exigés par le Conseil :
- les agents de relais (dont le nombre d'agents embauchés, leur taux de salaire moyen et leurs disponibilités, ainsi que les exigences de certification);

---

<sup>12</sup> Le Conseil peut exiger que ces rapports ou un sommaire de ces derniers soient déposés.



- les données relatives à la demande (dont, au moins, le profil détaillé du trafic des appels en fonction du jour et de l'heure, le volume d'appels, la durée des appels, les appels abandonnés et le temps d'attente moyen);
  - les données concernant les plaintes et les demandes de renseignements relatives aux services d'interprétation et à la technologie sous-jacente.
123. L'administrateur du SRV doit rendre des comptes au Conseil à sa demande et s'assurer que les exigences en matière de qualité de service susmentionnées ont été respectées. Ces rapports seront affichés sur le site Web du Conseil. Dans le cadre de l'examen du SRV, dont il sera question plus bas, l'administrateur du SRV doit déposer ses recommandations quant aux normes minimales en matière de qualité de service qu'il juge appropriées ainsi qu'un mécanisme de traitement des plaintes à jour, entre autres normes, qui vont probablement être officialisées à cette occasion.

**d) Accès au service 9-1-1**

124. Les parties ont convenu que l'accès au service 9-1-1 est essentiel pour les utilisateurs du SRV et que celui-ci doit être fourni. Elles ont également convenu que les appels au service 9-1-1 devraient avoir la priorité sur les autres appels et être acheminés au premier interprète disponible. Les particuliers et les groupes de défense des consommateurs ont demandé que le service 9-1-1 accessible par le truchement du SRV soit fourni en tout temps. Le CQDA a indiqué que si le SRV n'est pas opérationnel en tout temps, le service 9-1-1 pourrait être offert sur appel pendant les heures où le SRV n'est pas offert. IVès a fait valoir que le fait d'avoir des agents de relais sur appel spécifiquement pour le service 9-1-1 ne constituerait pas une utilisation efficace des ressources, puisque les agents de relais pourraient également répondre à d'autres appels du SRV pour le même coût pendant cette période.
125. La SCO a fait valoir que l'accès point à point entre un utilisateur du SRV et un téléphoniste du service 9-1-1 serait idéal. Elle a toutefois convenu, comme l'ont signalé les FST, que cela n'est pas possible d'un point de vue technique dans le réseau 9-1-1 actuel. Les FST ont fait valoir qu'une démarche semblable à celle de la prestation de services 9-1-1 au moyen de services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) mobiles devrait être utilisée. L'agent de relais agirait en tant qu'intermédiaire entre l'utilisateur du SRV et le téléphoniste du service 9-1-1<sup>13</sup>. La SCO a également indiqué que l'accès au service 9-1-1 devrait être gratuit pour les consommateurs.

---

<sup>13</sup> Selon cette démarche, l'adresse de chaque utilisateur du SRV serait enregistrée dans une base de données et serait automatiquement fournie à l'agent de relais lorsqu'un appel au service 9-1-1 est effectué par l'entremise du SRV. L'agent de relais confirmerait alors l'adresse avec l'appelant et la transmettrait au téléphoniste du service 9-1-1. L'adresse fournie par l'utilisateur qui se trouve dans la base de données serait utilisée uniquement en dernier recours, dans des situations où l'utilisateur du SRV n'est pas en mesure de fournir ou de confirmer l'endroit où il se trouve. Voir les décisions de télécom 2005-21 et 2007-44.

126. Les fournisseurs de SRV et les FST ont indiqué qu'il n'est pas possible, d'un point de vue technique, de fournir automatiquement l'endroit où se trouve un utilisateur du SRV ou son numéro de téléphone à un téléphoniste du service 9-1-1. Ils ont suggéré d'acheminer ces appels de la même manière que les appels effectués au service 9-1-1 au moyen de services VoIP mobiles<sup>14</sup>. Les FST, les particuliers et les groupes de défense des consommateurs ont indiqué que les utilisateurs du SRV devraient assumer la responsabilité de préciser l'endroit où ils se trouvent aux fournisseurs de SRV.
127. Le Conseil fait remarquer que, tout comme le service VoIP mobile, on peut accéder au SRV à partir de n'importe quelle connexion Internet. Par conséquent, les fournisseurs de SRV ne peuvent déterminer automatiquement l'emplacement de l'appelant ni le centre d'appels de la sécurité publique (CASP) approprié au Canada auquel l'appel devait être acheminé.
128. Le Conseil estime donc qu'une démarche similaire à celle qui est utilisée pour le service 9-1-1 fourni aux utilisateurs de services VoIP mobiles est indiquée. Selon cette démarche, l'agent de relais serait l'intermédiaire entre l'utilisateur et le téléphoniste du service 9-1-1. L'agent de relais serait à même d'obtenir les données de localisation, fournies plus tôt par l'utilisateur, et de confirmer ces données auprès de l'utilisateur avant d'acheminer l'appel au CASP et de fournir l'information au téléphoniste du service 9-1-1.
129. L'administrateur du SRV doit s'assurer qu'il existe un moyen pour les utilisateurs du SRV de mettre à jour leur adresse auprès du service à la clientèle et en ligne, et il incombe à tous les utilisateurs du SRV de s'assurer que ces renseignements sont à jour. Cependant, le Conseil estime que les adresses fournies par les clients ne seront peut-être pas toujours à jour et pourraient comporter des erreurs, et donc qu'elles ne devraient être utilisées qu'en dernier recours, soit lorsque les utilisateurs du SRV ne sont pas en mesure de fournir ou de confirmer les renseignements enregistrés.
130. La prestation du service 9-1-1 par le truchement du SRV est tributaire de la disponibilité de ce dernier. Si le SRV n'est pas fourni en tout temps, il y aura forcément certains moments où aucun agent de relais ne sera disponible pour prendre l'appel. Bien que certaines parties aient suggéré que l'accès au service 9-1-1 devrait être offert en dehors des heures d'opération régulières du SRV par l'entremise d'un agent de relais sur appel, aucune preuve n'a été soumise quant aux exigences précises qui seraient nécessaires pour avoir un service sur appel suffisamment solide.
131. Le Conseil exige donc uniquement que l'accès au service 9-1-1 par l'intermédiaire du SRV soit fourni durant les heures où le SRV est offert. De plus, l'administrateur du SRV doit s'assurer qu'un message s'affiche à l'écran lorsqu'un utilisateur du SRV tente de faire un appel pendant une période où le SRV n'est pas offert.

---

<sup>14</sup> Voir les décisions de télécom 2005-21 et 2007-44.

132. Le Conseil détermine que l'accès au service 9-1-1 doit être fourni dès la mise en œuvre initiale du SRV, en utilisant la même démarche que celle prescrite dans la décision de télécom 2005-21 pour la prestation du service 9-1-1 dans le contexte des services VoIP mobiles. Les détails sont exposés à l'annexe B à la présente décision.

**e) Renseignements personnels et confidentialité**

133. Le dossier de la présente instance révèle que trois enjeux relatifs à la protection des renseignements personnels et à la confidentialité touchent le SRV, à savoir :

- la protection des renseignements personnels et la confidentialité lors des appels au moyen du SRV, notamment les politiques qu'il conviendrait d'appliquer et la façon de les faire appliquer;
- l'utilisation du SRV pour communiquer avec des institutions, notamment des institutions financières, qui disposent de leurs propres politiques en matière de protection des renseignements personnels et de confidentialité;
- la communication de détails concernant les appels à des fins de surveillance de la qualité et les coûts du SRV.

134. Essentiellement, les parties ont invoqué trois sources susceptibles de servir de fondement aux dispositions concernant la protection des renseignements et la confidentialité dans le cas du SRV. Il s'agit des exigences actuelles du Conseil<sup>15</sup>, du code d'éthique et des lignes directrices sur l'éthique professionnelle de l'Association des interprètes de langage visuel du Canada (AILVC) et des politiques concernant d'autres services de relais, dont les politiques du SRV dans d'autres pays.

135. L'administrateur du SRV doit donc élaborer des dispositions en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels relativement au SRV et les déposer auprès du Conseil à titre d'information. Les dispositions doivent respecter les critères suivants :

- répondre aux exigences actuelles du Conseil en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels;
- suivre le code d'éthique et les lignes directrices sur l'éthique professionnelle de l'AILVC;
- s'inspirer des pratiques exemplaires d'autres services de relais;
- tenir compte des particularités du SRV, dont la nature visuelle du service et le chevauchement entre le personnel disponible pour le SRV et les interprètes communautaires;

---

<sup>15</sup> Voir la politique réglementaire de télécom 2009-723.

- être appliquées par l'administrateur du SRV au moyen d'un processus de traitement des plaintes et par l'entremise d'ententes conclues entre lui et le fournisseur du SRV, et entre le fournisseur du SRV et chaque agent de relais.

**f) Information et sensibilisation**

136. Les parties ont cerné trois principaux groupes à informer et à sensibiliser :

- les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole, lesquelles seront les principaux utilisateurs du SRV;
- les Canadiens en général, qui devront comprendre comment effectuer ou recevoir un appel par l'entremise du SRV;
- les institutions canadiennes, qui devront savoir comment reconnaître les appels légitimes et comment vérifier les renseignements sur l'appelant pour aider leurs clients au moyen du SRV.

137. De manière générale, les parties ont convenu qu'il serait possible de bien s'acquitter du travail d'information et de sensibilisation en exploitant les rapports qui existent déjà entre les parties à la présente instance et les groupes ciblés. Par exemple, l'ASC a signalé être bien placée pour informer et sensibiliser la communauté sourde par rapport aux avantages du SRV puisque cela fait partie de son mandat.

138. Par conséquent, le Conseil exige que l'administrateur du SRV organise et mène une campagne d'information et de sensibilisation du public pour encourager les personnes, handicapées et non handicapées, y compris les institutions, à adopter le SRV. Le Conseil compte sur la participation active des FST aux initiatives destinées à informer et sensibiliser les gens sur le SRV.

139. De plus, le Conseil pourrait également imposer d'autres exigences aux FST pendant la mise en œuvre du SRV. Il pourrait, par exemple, examiner la possibilité de les obliger à prendre des mesures que l'administrateur du SRV aura proposées dans le cadre de sa campagne d'information et de sensibilisation du public si les FST ne participent pas suffisamment.

140. Le Conseil exige en outre que l'administrateur du SRV prévoie, dans sa campagne d'information et de sensibilisation du public, des moyens précis pour informer les consommateurs sur la façon de joindre les services 9-1-1 pendant les heures où le SRV est offert et pendant celles où il ne l'est pas<sup>16</sup>. Cela s'ajoute aux avis visant à informer les consommateurs des heures où le service 9-1-1 est offert au moyen du SRV.

---

<sup>16</sup> Lorsque le SRV n'est pas disponible, les autres moyens d'accéder aux services 9-1-1 comprennent : le SRM et l'envoi de messages textes au service 9-1-1 (voir la décision de télécom 2013-22 et le feuillet d'information du Conseil pour plus de renseignements).

## **g) Surveillance**

141. De manière générale, les parties ont convenu que la surveillance permettrait de rehausser le niveau de reddition de compte et la qualité du service de l'administrateur et permettrait de prévenir la fraude. Elles ont également convenu que si la mise en place du SRV était confiée à un tiers administrateur, le Conseil devrait exiger des rapports de l'administrateur et du fournisseur du SRV. Enfin, les parties ont convenu en général que le service devrait faire l'objet d'un examen après deux ou trois ans d'activité puisqu'à ce moment, les données disponibles au sujet de l'utilisation et des plaintes pourraient servir à paufiner les normes de service et de qualité.
142. Les FST ont fait valoir qu'il serait essentiel de surveiller le SRV pour l'améliorer puisque l'exercice permettrait d'analyser les données d'utilisation, l'offre et les coûts en matière d'agents de relais, les engagements à l'égard de la qualité du service et autres tendances pertinentes. Bell Canada et autres ont laissé entendre que le fournisseur du SRV devrait être tenu de présenter un rapport sur les mêmes indicateurs que ceux des centres d'appels typiques, à savoir la durée moyenne de l'appel, le délai de réponse, les paramètres de la qualité du service et les plaintes. Sorenson a indiqué que sa plateforme peut mesurer jusqu'à 32 points de données différents par appel et générer les rapports correspondants, ce qui lui permet de garantir qu'elle répond aux attentes du client.
143. Le Conseil estime qu'il est important de surveiller le SRV afin de s'assurer que les objectifs de la politique de télécommunication sont rencontrés. Par conséquent, l'administrateur du SRV devra veiller à ce que les données soient recueillies et le Conseil procédera à un examen complet du SRV, trois ans après son entrée en opération. Cet examen servira à évaluer les points suivants :
- si le SRV répond de manière efficace aux besoins des Canadiens aux prises avec une déficience auditive ou un trouble de la parole;
  - le financement du SRV;
  - les exigences minimales du SRV.
144. Le Conseil estime qu'en raison du délai pour l'examen du SRV, l'entente initiale entre l'administrateur et un fournisseur ne doit pas dépasser quatre ans, avec option de prolongation, afin de permettre à l'administrateur d'adapter la façon dont le SRV est fourni à la lumière des conclusions tirées par le Conseil à la suite de l'examen.

## **Objectifs de la politique de télécommunication et Instructions**

145. Le Conseil estime que la prestation du SRV, forme de service local accessible aux utilisateurs de la langue des signes, contribue à l'atteinte des objectifs de la politique énoncée aux alinéas 7a), 7b), 7c), 7e), 7f), 7g), 7h) et 7i) de la *Loi*. Il précise que le SRV répondra aux besoins économiques et sociaux des utilisateurs puisqu'il leur donnera plus d'indépendance; renforcera leurs liens avec leur famille,

leurs amis et les autres membres de la société; leur donnera accès à de meilleures possibilités d'emploi et d'occasions d'affaires et leur donnera accès aux services sociaux, médicaux et autres auxquels les Canadiens entendants ont accès par téléphone. Le modèle centralisé permettra le développement ordonné du SRV dans l'ensemble du Canada, et ce, d'une manière efficace et abordable, et favorisera l'innovation en matière de prestation de SRV.

146. Au regard des Instructions, le Conseil estime qu'on ne peut se fier au libre jeu du marché pour la prestation du SRV, car aucun FST n'a décidé d'offrir le service de façon permanente. Le Conseil estime également que le modèle centralisé constitue une mesure efficace et proportionnelle à l'objectif puisqu'il réduit au minimum le fardeau administratif qui incombe aux ESL, qui ne seront pas tenues de fournir le service elles-mêmes. Enfin, en finançant le SRV au moyen de contributions provenant des FST, le Conseil a garanti que la mesure est neutre sur le plan de la concurrence.

### **Directives**

147. Pour toutes les raisons susmentionnées, le Conseil a décidé que, pour s'attaquer à la discrimination injuste dont font l'objet les utilisateurs de la langue des signes en ce qui concerne la prestation des services locaux, le FCN servira à financer un SRV national qui sera fourni, en ALS et en LSQ, par un administrateur centralisé. En conséquence, le Conseil ordonne aux FST, ou groupes de FST affiliés, qui génèrent au moins 10 millions de dollars en revenus découlant des services de télécommunication canadiens (c'est-à-dire les FST qui sont tenus de contribuer au FCN), de financer le SRV en fonction de leurs revenus admissibles à une contribution. Le montant annuel du financement du SRV sera ajouté au montant de l'exigence de subvention nationale lorsque les frais annuels en pourcentage des revenus seront déterminés.
148. Le Conseil ordonne aux FST comptant des membres au sein du conseil d'administration de l'administrateur du SRV de payer la totalité des coûts associés à la prestation du SRV, lesquels sont remboursables à même le FCN.
149. De plus, le Conseil exige que l'administrateur du SRV, une fois établi, se conforme aux exigences énoncées à l'annexe B de la présente décision pour recevoir le financement.

### **Autres questions**

150. D'après les renseignements recueillis dans le cadre de la présente instance auprès de divers FST qui sont tenus de fournir le SRM, le montant global perçu pour fournir le SRM est, à l'heure actuelle, supérieur au montant nécessaire pour fournir le SRM aux clients. De plus, des particuliers et des groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que la qualité générale du service de relais téléphonique, notamment le SRPI, n'a pas été à la hauteur de leurs attentes. Le Conseil fait remarquer que les questions touchant le SRM débordent du cadre de la

présente instance. Le Conseil examinera le bien fondé de procéder à un examen du SRM ultérieurement.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Établissement de la structure et du mandat de l'administrateur du service de relais vidéo*, Avis de consultation de télécom CRTC 2014-188, 22 avril 2014
- *Enjeux relatifs à la faisabilité de créer un service de relais vidéo*, Avis de consultation de télécom CRTC 2013-155, 27 mars 2013, modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2013-155-1, 16 mai 2013
- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant l'essai d'acheminement de messages textes au service 9-1-1 et la mise en œuvre du service*, Décision de télécom CRTC 2013-22, 24 janvier 2013
- *Mesures réglementaires liées aux dispositions relatives à la confidentialité et à la protection de la vie privée*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-723, 25 novembre 2009
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009, modifiée par la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430-1, 17 décembre 2009
- *Acheminement des appels 9-1-1 effectués par les abonnés des services VoIP fixes/non propres à une circonscription et mobiles aux centres d'appels de la sécurité publique*, Décision de télécom CRTC 2007-44, 15 juin 2007
- *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005
- *Compagnie de téléphone de la Colombie-Britannique – Service de relais téléphonique*, Décision Télécom CRTC 85-29, 23 décembre 1985

## Annexe A : Liste d'acronymes et initiales

### Termes

ASL	American Sign Language
CASP	centre d'appels de la sécurité publique
ESL	entreprise de services locaux
FCN	Fonds de contribution national
FST	fournisseur de services de télécommunication
IP	protocole Internet
IVD	interprétation vidéo à distance
LSQ	langue des signes québécoise
PNNA	Plan de numérotation nord-américain
RTPC	réseau téléphonique public commuté
SIP	protocole d'ouverture de session
SRM	service de relais de messages
SRPI	service de relais par protocole Internet
SRT	service de relais par télécriteur
SRV	service de relais vidéo
VoIP	services de communication vocale sur protocole Internet

### Organisations

AILVC	Association des interprètes de langage visuel du Canada
ASC	Association des Sourds du Canada
ATCC	Accès Troubles de la Communication Canada
CQDA	Centre québécois pour la déficience auditive
IETF	Internet Engineering Task Force
IVèS	Interactivité Vidéo et Systèmes
MPEG	Moving Picture Experts Group
OAD	Ontario Association of the Deaf
OVRSC	Ontario Video Relay Services Committee
SCO	Société canadienne de l'ouïe
SIVET	Service d'interprétation visuelle et tactile



STC Société TELUS Communications  
UIT Union internationale des télécommunications  
UQÀM Université du Québec à Montréal

## Annexe B : Exigences détaillées

### Exigences à l'égard de l'administrateur du SRV

- 1) Mettre sur pied et surveiller un système national de relais vidéo qui répond aux exigences énoncées ci-après ou autrement établies par le Conseil.
- 2) Exercer ses activités conformément à ses règlements, son mandat et aux autres documents constitutifs approuvés par le Conseil.
- 3) Établir et déposer auprès du Conseil, à titre d'information, les processus qu'il utilisera aux fins suivantes :
  - a) traiter les plaintes des utilisateurs du SRV formulées à son égard ou à l'égard de tout fournisseur du SRV, le processus devant prévoir une mesure de renvoi auprès du Conseil;
  - b) consigner et tenir à jour les données sur l'utilisation et la demande du SRV (y compris les rapports mensuels générés par la plateforme technologique du SRV) afin qu'il soit possible d'effectuer l'analyse du profil du trafic des appels en fonction de divers critères, notamment par jour et par heure, le volume d'appels, la durée des appels, le temps d'attente, les appels abandonnés, les aspects techniques et autres questions connexes;
  - c) consigner et tenir à jour les données concernant la prestation du SRV, lesquelles doivent inclure, à tout le moins, les indicateurs de la qualité du service, les indicateurs de la responsabilité financière, le nombre et la nature
    - i) des plaintes et demandes de renseignements (y compris celles portant sur le service d'agent, les erreurs techniques et la compatibilité technologique) et ii) des agents de relais (dont le nombre d'agents embauchés, le taux de salaire moyen, les disponibilités et les exigences en matière de certification).
- 4) Développer et déposer auprès du Conseil, à titre informatif, des normes en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels qui répondent aux critères énoncés au paragraphe 135 de la présente décision pour la prestation du SRV.
- 5) Déposer tous les renseignements que le Conseil exige par rapport à ses opérations.
- 6) Élaborer et déposer auprès du Conseil, à titre d'information, un projet de campagne d'information et de sensibilisation du public pour encourager les personnes, handicapées et non handicapées, y compris les institutions (par exemple, les institutions financières), à adopter le SRV. La campagne doit préciser i) le rôle prévu des FST et les indicateurs de rendement proposés et ii) les mesures destinées à renseigner les consommateurs sur la façon d'accéder au service 9-1-1 à l'aide du SRV ainsi que lorsque le SRV n'est pas disponible. L'administrateur doit déposer le projet au plus tard au moment où il sollicite le financement pour offrir le service.
- 7) Lancer les services en ASL et en LSQ le même jour et montrer qu'il a déployé tous les efforts raisonnables pour veiller à ce que les deux services soient offerts de manière complète, peu importe que les clients en ASL et en LSQ reçoivent le service

du même fournisseur ou de fournisseurs distincts. Néanmoins, l'administrateur ne doit pas restreindre un service pour s'assurer de l'offrir dans la même mesure que l'autre.

- 8) Veiller à ce que le personnel et tout groupe consultatif susceptible d'être créé pour donner des avis au conseil d'administration comprenne les points de vue des communautés d'utilisateurs de l'ASL et de la LSQ.
- 9) Veiller à ce que l'ensemble des coûts relatifs au SRV n'exécède pas 30 millions de dollars par année, dans le cas d'un service offert en tout temps et entièrement souscrit.
- 10) Déposer une demande de financement annuel auprès du Conseil, montrant que toutes les exigences prévues concernant le SRV sont respectées ou le seront.
- 11) Avant l'examen du SRV, à la date que fixera le Conseil, soumettre à l'approbation du Conseil la version modifiée ou actualisée :
  - a) des normes de qualité de service;
  - b) des lignes directrices relatives au règlement des plaintes, y compris les normes de service;
  - c) des exigences en matière de production de rapports.
- 12) Que le fournisseur de SRV fournisse le service en totalité ou en partie, l'administrateur doit préciser dans toute demande de propositions, et dans tout contrat qui en découle, que le fournisseur de SRV doit :
  - a) offrir un service (ou une partie d'un service) qui respecte les exigences prévues dans cette annexe ou autrement fixées par le Conseil (ou qui permet à l'administrateur de les respecter);
  - b) fournir à l'administrateur, ou directement au Conseil, aux fins de surveillance et d'examen, tous les renseignements concernant ses opérations, y compris les données qu'il a recueillies ou les rapports qu'il a générés;
  - c) traiter les plaintes des clients et en assurer le suivi, conformément au mécanisme établi par l'administrateur;
  - d) consigner, au sujet des services fournis, les données sur les éléments suivants :
    - i. les agents de relais (dont le nombre d'agents embauchés, le taux de salaire moyen, les disponibilités et les exigences en matière de certification);
    - ii. la demande (dont, au moins, le profil détaillé du trafic des appels en fonction du jour et de l'heure, le volume d'appels, la durée des appels, le temps d'attente moyen, les appels abandonnés);
    - iii. les plaintes et les demandes de renseignements concernant le service d'agent et la technologie sous-jacente.

- e) préciser le prix que le fournisseur de SRV imposera aux clients pour les appels interurbains et tout service auxiliaire. Les soumissions devraient également indiquer si les cartes d'appel interurbain sont compatibles avec le service et, le cas échéant, préciser le nom des cartes compatibles;
- f) limiter la durée de son contrat à quatre ans, avec option de prolongation, afin de pouvoir apporter des changements à la suite de l'examen du SRV effectué par le Conseil;
- g) collaborer avec l'administrateur et les autres fournisseurs de SRV pour garantir une transition harmonieuse au début du contrat et à la fin.

13) Lors de l'élaboration du SRV, l'administrateur devrait tenir compte des facteurs suivants :

- a) interopérabilité avec les SRV des autres pays, dans la mesure du possible, afin de faciliter les appels point-à-point à l'échelle internationale;
- b) interopérabilité entre le SRV et le SRM, comme il est défini dans la norme de l'UIT sur la conversation totale;
- c) offre aux consommateurs de plusieurs choix parmi les appareils courants populaires actuellement offerts sur le marché;
- d) séparation des composantes techniques et de l'agent.

### **Exigences minimales concernant le SRV élaboré par l'administrateur du SRV**

- 14) Assurer le relais vidéo des appels tant en ASL et qu'en LSQ.
- 15) Utiliser des numéros de téléphone qui sont conformes au PNNA et qui donnent un accès universel au RTPC ou à partir de ce réseau.
- 16) Utiliser, à l'échelle nationale, une plateforme technologique unique (commune) de SRV capable de prendre en charge des fournisseurs de SRV multiples.
- 17) Utiliser une technologie SRV non exclusive, fondée sur des protocoles techniques modernes (c'est-à-dire en évolution) reconnus par l'industrie.
- 18) Utiliser une plateforme spécialisée pour le SRV à moins que les principales caractéristiques mentionnées au paragraphe 103 de la présente décision deviennent disponibles sur des plateformes non spécialisées.
- 19) Fournir le service quelques heures par jour, en visant un minimum de 72 heures d'opération par semaine, d'ici la fin de la première année de service du SRV.
- 20) Si le SRV est offert suivant un horaire restreint, l'offrir aux moments les plus occupés.
- 21) Être en mesure de prolonger ses heures d'opération.

- 22) Permettre aux utilisateurs du SRV d'effectuer des appels point-à-point (c'est-à-dire des appels entre utilisateurs du SRV sans recours à un agent de relais).
- 23) Créer une base de données des utilisateurs du SRV, qui inclut leur adresse et prévoit un processus leur permettant de mettre à jour leurs renseignements, par l'intermédiaire du service à la clientèle et en ligne. L'administrateur doit avoir accès à la base de données.
- 24) Fournir, durant les heures d'opération du SRV, l'accès au service 9-1-1 suivant les mêmes règles que celles que le Conseil a imposées à l'égard des services 9-1-1 VoIP mobiles, telles qu'elles sont énoncées dans les décisions de télécom 2005-21 et 2007-44. Plus précisément :
- a) l'agent de relais doit agir comme intermédiaire entre l'utilisateur du SRV et le téléphoniste du service 9-1-1 du CASP;
  - b) le service 9-1-1 doit être fourni à l'aide du service tarifé d'acheminement des appels d'urgence des entreprises de services locaux titulaires pour que l'agent de relais dispose d'un accès prioritaire aux CASP partout au pays;
  - c) lorsque le client s'inscrit au SRV et lorsqu'il effectue un appel au service 9-1-1 en dehors des heures de service du SRV, il doit être informé des heures durant lesquelles le service 9-1-1 n'est pas accessible par l'entremise du SRV et de la manière de joindre le service 9-1-1 pendant ces heures;
  - d) lorsqu'un utilisateur du SRV tente de faire un appel au service 9-1-1 pendant les heures où le SRV n'est pas opérationnel, un avis doit s'afficher à l'écran;
  - e) l'adresse de chaque utilisateur du SRV doit être entrée dans une base de données et être communiquée automatiquement à l'agent de relais lorsqu'un appel au service 9-1-1 est effectué au moyen du SRV.
    - i. L'adresse fournie par le client ne doit être utilisée qu'en dernier recours, lorsque l'utilisateur du SRV est incapable de fournir ou de confirmer l'endroit où il se trouve.
    - ii. Les utilisateurs du SRV doivent avoir la possibilité de mettre à jour leur adresse pour le service 9-1-1 par l'intermédiaire du service à la clientèle et en ligne.
- 25) Utiliser un processus de présélection pour s'assurer que les agents de relais sont des interprètes de la langue des signes qualifiés, c'est-à-dire qu'ils sont capables d'interpréter avec efficacité, précision et impartialité, de manière réceptive et expressive, quel que soit le vocabulaire spécialisé requis.
- 26) Fournir le service aux utilisateurs du SRV inscrits dès qu'ils ont certifié être atteints d'une déficience auditive ou d'un trouble de la parole et qu'ils ont signé l'entente d'utilisation. Cette entente doit être rédigée en langage clair et inclure, à tout le moins, l'autocertification d'une déficience auditive ou d'un trouble de la parole, les

politiques en matière de protection des renseignements personnels et de confidentialité, la politique en matière d'utilisation équitable, les renseignements sur l'accès au service 9-1-1 et l'entente de facturation pour les services interurbains et tout service auxiliaire. L'entente d'utilisation doit être signée avant que les services puissent être offerts.

- 27) L'interface technologique de l'utilisateur et la documentation écrite qui lui sont fournies doivent être dans un langage clair et dans la langue officielle du choix de l'utilisateur.
- 28) Effert au client sans frais supplémentaires.
- 29) Veiller à ce que les services auxiliaires, tels que l'afficheur et le courriel vidéo, là où ils sont offerts, soient facturés aux clients à des prix semblables à ceux des services vocaux comparables.
- 30) Offrir aux utilisateurs du SRV des services interurbains à des prix semblables à ceux des autres services interurbains. Les appels interurbains effectués par l'entremise du SRV seront facturés à l'utilisateur, en fonction de la durée de l'appel.