



Décision de télécom CRTC 2017-437

Version PDF

Ottawa, le 8 décembre 2017

Numéro de dossier : 8695-C209-201706400

Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. – Demande de financement du service de relais vidéo pour l'année 2018

*Le Conseil **approuve** la demande soumise par l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (ACS) concernant le financement de 7 463 867 \$ provenant du Fonds de contribution national (FCN) pour l'année 2018. Le FCN doit verser cette somme à l'ACS en douze versements mensuels égaux, à compter de janvier 2018. Ce financement permettra à l'ACS de continuer d'offrir le service de relais vidéo au Canada, à l'avantage de tous les Canadiens, comme le Conseil l'a envisagé dans la politique réglementaire de télécom 2014-187.*

Contexte

1. Le service de relais vidéo (SRV) permet aux personnes utilisant la langue des signes de faire des appels téléphoniques et de communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux 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.
2. Dans la politique réglementaire de télécom 2014-187, le Conseil :
 - a déterminé que le SRV doit être offert au Canada;
 - a fixé un plafond de financement de 30 millions de dollars pour couvrir tous les frais administratifs et les frais associés aux services pour le SRV¹;
 - a décidé qu'un administrateur indépendant devrait être chargé de la surveillance et de la mise en œuvre du SRV;
 - a établi les exigences minimales que l'administrateur du SRV doit respecter afin que les fonds du FCN lui soient versés.
3. Puis, dans la politique réglementaire de télécom 2014-659, le Conseil a approuvé la structure et le mandat de l'administrateur du SRV, connu sous le nom

¹ Tel qu'il est indiqué au paragraphe 75 de la politique réglementaire de télécom 2014-187, le Conseil a précisé que cela pourrait prendre quelques années avant que le SRV ne soit opérationnel et que jusqu'à ce que le service soit en activité, le financement nécessaire servirait principalement à des fins administratives.

d'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (ACS). Plus particulièrement, le Conseil a approuvé le processus de financement de l'ACS, selon lequel un budget annuel serait approuvé par le Conseil avant que des dépenses ne soient engagées² et qui prévoirait le versement de montants mensuels égaux prélevés dans le FCN³.

4. SRV Canada VRS, soit le SRV élaboré par l'ACS, a été lancé le 28 septembre 2016 en American Sign Language et en langue des signes québécoise.

Demande

5. Le Conseil a reçu une demande de l'ACS, datée du 26 juillet 2017, dans laquelle il a demandé au Conseil d'approuver sa proposition en vue d'obtenir un financement de 7 463 867 \$ provenant du FCN pour l'année 2018. Cette somme représente les dépenses prévues en 2018, soit 20 153 416 \$, moins un excédent prévu de 12 610 257 \$ pour 2017 et un revenu d'investissement de 79 292 \$ en 2018. Une ventilation des coûts par catégorie de dépenses est présentée à l'annexe de la présente décision⁴.
6. Le Conseil n'a reçu aucune intervention concernant la demande de l'ACS. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 1^{er} septembre 2017. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Résultats de l'analyse du Conseil

7. Le Conseil fait remarquer qu'il existe un écart important entre le montant demandé dans la demande de financement de l'ACS pour 2017 (26 086 098 \$) et la demande actuelle pour 2018, principalement en raison d'un excédent prévu relativement aux opérations menées en 2017. À cet égard, les hypothèses de l'ACS sur l'utilisation du service pour 2017, lesquelles sont énoncées dans la demande de financement pour cette année-là, reposaient sur les prévisions initiales établies après une recherche approfondie menée avant le début des opérations. Cependant, étant donné que 2017 était la première année d'exploitation de SRV Canada VRS, il existait alors une incertitude importante relativement à l'utilisation réelle à la suite du lancement.
8. À l'heure actuelle, l'ACS prévoit un excédent de 12 610 257 \$ pour 2017. Cet excédent prévu est principalement attribuable au fait que l'utilisation moyenne par client est de 32 minutes par mois alors que la prévision était de 100 minutes par mois. Cependant, le Conseil s'attend à ce que ces écarts budgétaires soient réduits au minimum à l'avenir, à mesure que les taux de croissance et les modèles d'utilisation

² L'ACS doit déposer auprès du Conseil, pour approbation, ses prévisions budgétaires annuelles au plus tard le 31 juillet de chaque année.

³ Voir le paragraphe 47 de la politique réglementaire de télécom 2014-659.

⁴ Certains renseignements ont été fournis au Conseil sous le sceau de la confidentialité.

sur lesquels est fondé le budget de l'ACS se confirmeront. Ainsi, les demandes de l'ACS pour obtenir un financement provenant du FCN deviendront plus prévisibles.

9. De plus, le Conseil fait remarquer que les dépenses de l'ACS sont estimées à 20 153 416 \$ pour 2018, étant donné que l'ACS a prolongé ses heures d'ouverture et qu'il fonctionne désormais 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 depuis le 2 octobre 2017, et que le nombre d'utilisateurs inscrits du SRV devrait augmenter pour passer de 4 400 en date du 30 juin 2017 à environ 6 000 d'ici la fin de 2018.
10. Selon l'examen des détails de la demande de l'ACS qu'il a mené, y compris les activités relatives au SRV prévues au cours de la prochaine année, le Conseil conclut que le montant du financement demandé par l'ACS pour 2018 est raisonnable. Plus précisément, comme il est indiqué ci-dessus, les dépenses de 20 153 416 \$ prévues par l'ACS pour 2018, combinées à son excédent prévu de 12 610 257 \$ pour 2017 et à son revenu d'investissement prévu pour 2018 expliquent la demande de financement de 7 463 867 \$ de l'ACS pour l'année 2018.
11. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de l'ACS pour un financement de 7 463 867 \$ provenant du FCN pour les dépenses prévues en 2018.
12. Le Conseil **ordonne** donc au gestionnaire du Fonds central du FCN de remettre à l'ACS le montant approuvé de 7 463 867 \$ en 12 versements mensuels égaux, à compter de janvier 2018.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Structure et mandat de l'administrateur du service de relais vidéo*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-659, 18 décembre 2014
- *Service de relais vidéo*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, 22 avril 2014

Annexe à la Décision de télécom CRTC 2017-437

Budget de l'ACS pour 2018

| Catégorie de dépenses | Dépenses prévues |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Exploitation | 15 543 101 \$ |
| Services professionnels | 1 578 497 \$ |
| Exploitation – Éventualité | 1 432 848 \$ |
| Salaires | 642 725 \$ |
| Commercialisation – Formation et sensibilisation | 418 000 \$ |
| Administration | 387 794 \$ |
| Dépenses du conseil d'administration | 150 450 \$ |
| Dépenses totales pour 2018 | 20 453 416 \$⁵ |
| Moins excédent prévu de 2017 | 12 610 257 \$ |
| Moins revenu d'investissement prévu en 2018 | 79 292 \$ |
| Total de la nouvelle demande de financement pour 2018 | 7 463 867 \$ |

⁵ Les chiffres ayant été arrondis, le total peut ne pas correspondre.