



Décision de télécom CRTC 2020-394

Version PDF

Ottawa, le 7 décembre 2020

Dossier public : 8665-C209-202004654

Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. – Demande de financement du service de relais vidéo pour l'année 2021

*Le Conseil **approuve** la demande soumise par l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (ACS) concernant le financement de 27 251 477 \$ provenant du Fonds de contribution national (FCN) pour l'année 2021. Le FCN doit verser cette somme à l'ACS en 12 versements mensuels égaux, à compter de janvier 2021. 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 le langage gestuel de faire des appels téléphoniques et de communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux en utilisant le langage gestuel. Le SRV met en communication l'utilisateur du langage gestuel et une autre partie par l'intermédiaire d'un agent de relais pouvant interpréter le langage gestuel 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 annuel de 30 millions de dollars pour couvrir tous les frais administratifs et les frais associés aux services pour le SRV;
 - 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 Fonds de contribution national (FCN) lui soient versés.
3. 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 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 engagées¹ et qui prévoirait le versement de montants mensuels égaux prélevés dans le FCN.

4. SRV Canada VRS², soit le SRV élaboré par l'ACS, a été lancé le 28 septembre 2016 en American Sign Language et en langue des signes québécoise. Depuis le 2 octobre 2017, le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Demande

5. Le Conseil a reçu une demande de l'ACS, datée du 31 juillet 2020, dans laquelle il a demandé au Conseil d'approuver sa proposition en vue d'obtenir un financement de 27 251 477 \$ provenant du FCN pour l'année 2021. Cette somme représente les dépenses prévues en 2021, soit 26 225 863 \$, en plus d'un déficit prévu de 1 025 614 \$ pour 2020 en raison d'une utilisation accrue pendant la pandémie de COVID-19. Une ventilation des coûts par catégorie de dépenses est présentée à l'annexe de la présente décision³.
6. Dans sa demande, l'ACS a aussi demandé que des données détaillées sur les coûts des services professionnels et de l'exploitation soient confidentielles, indiquant qu'une telle divulgation entraînerait des pertes financières appréciables, pourrait nuire à sa position et affecterait les négociations contractuelles avec des tierces parties.
7. Le Conseil a reçu une intervention de Bell Canada concernant la demande de l'ACS.

Positions des parties

Bell Canada

8. Bell Canada a soutenu la demande de l'ACS, mais a demandé des précisions concernant les apports reportés de l'ACS.
9. Bell Canada a fait valoir que l'ACS, dans son rapport annuel, a indiqué que ses apports reportés sont des contributions reçues à l'avance pour lesquelles les dépenses prévues n'ont pas encore été effectuées.
10. Bell Canada a fait remarquer que le rapport de l'ACS désigne une partie des apports reportés comme des contributions différées courantes, lesquelles sont inférieures au total des apports reportés. Bell Canada a donc demandé au Conseil de :
 - demander à l'ACS de préciser la nature de ces fonds et, en particulier, si le montant total des apports reportés représente des fonds que l'ACS a reçus du FCN, mais qu'elle n'a pas dépensés;

¹ L'ACS doit déposer auprès du Conseil, pour approbation, ses prévisions budgétaires annuelles au plus tard le 31 juillet de chaque année.

² VRS signifie « video relay service ».

³ Certains renseignements ont été fournis au Conseil sous le sceau de la confidentialité.

- demander à l'ACS d'expliquer pourquoi ces fonds ne sont pas utilisés pour couvrir le déficit prévu pour 2020 et compenser éventuellement le financement demandé pour 2021;
- d'après la réponse de l'ACS, libérer en 2021 un montant du FCN égal à celui de la demande de l'ACS, moins le montant total des apports reportés dont dispose l'ACS à la fin de 2020, afin de garantir que les fonds soient collectés et dépensés annuellement par l'ACS comme prévu par la politique réglementaire de télécom 2014-187, plutôt que d'être accumulés au fil du temps.

ACS

11. L'ACS a fait remarquer que le format du budget de 2021 est le même que dans toutes ses précédentes demandes de financement depuis 2016.
12. L'ACS a fait valoir que les apports reportés (les parties courantes et celles désignées comme étant à long terme dans son rapport annuel) représentent des fonds que l'ACS a reçus du FCN, mais qui n'ont pas encore été dépensés. L'ACS a expliqué que :
 - les parties courantes des apports reportés représentent un excédent qui est soustrait de la demande de financement de l'ACS pour l'année suivante, ou un déficit qui y est ajouté;
 - les parties à long terme des apports reportés représentent une réserve à long terme pour les besoins imprévus; elles sont accumulées par la différence entre l'excédent (ou le déficit) estimé et réel.
13. L'ACS a également souligné que ces fonds sont conservés dans des certificats de dépôt qui sont sûrs et facilement accessibles, et que les intérêts qu'ils rapportent sont soustraits des demandes de financement.
14. En réponse à la question de Bell Canada de savoir pourquoi les apports reportés à long terme ne sont pas utilisés pour couvrir le déficit prévu pour 2020, l'ACS a fait valoir qu'ils le sont, en effet, et que le financement demandé au FCN pour 2021 permettra de rétablir les apports reportés à long terme à leur niveau précédent.
15. L'ACS a fait valoir que les apports reportés à long terme représentent une réserve dont il est prudent et raisonnable de disposer pour les dépenses imprévues, et dont la nécessité a été soulignée en 2020 lorsque le volume des appels a atteint des sommets sans précédent en raison de la pandémie de COVID-19. L'ACS a déclaré que, grâce à des apports reportés à long terme, elle a pu réagir rapidement en réaménageant les centres d'appel pour tenir compte de l'éloignement physique, en ajoutant des interprètes supplémentaires par vidéo et en mettant en place un programme d'interprétation par vidéo à distance afin de permettre le travail à domicile.
16. Pour conclure, l'ACS a indiqué que son conseil d'administration a entamé un examen afin de déterminer le niveau auquel les apports reportés à long terme devraient être

maintenus, et que la demande de budget de 2022 de l'ACS reflètera les résultats de cet examen.

Résultats de l'analyse du Conseil

Budget de l'ACS

17. Après avoir examiné les détails de la demande de l'ACS, y compris ses activités prévues en lien avec le SRV pour l'année à venir, le Conseil conclut que le montant de financement demandé par l'ACS pour l'année 2021 est raisonnable, car il permettra de continuer d'offrir un SRV fiable et efficace.
18. Le Conseil accepte la justification du déficit de 2020. L'ACS a pris des mesures pour réagir rapidement à l'augmentation importante de l'utilisation attribuable à la pandémie de COVID-19, et ces mesures se sont avérées efficaces pour fournir aux utilisateurs du SRV un service de base à un moment crucial.
19. Comme il est indiqué ci-dessus, les dépenses de 26 225 863 \$ prévues par l'ACS pour 2021, combinées à son déficit prévu de 1 025 614 \$ pour 2020, expliquent la demande de financement de 27 251 477 \$ de l'ACS pour l'année 2021.

Intervention de Bell Canada

20. En ce qui concerne la demande d'éclaircissements déposée par Bell Canada au sujet des apports reportés à long terme de l'ACS, le montant actuel de ces derniers représente une réserve d'un peu moins de huit semaines de financement du SRV. Le Conseil estime que le maintien d'une telle réserve est une pratique commerciale prudente et courante et qu'elle s'est avérée nécessaire pour continuer à fournir le SRV dans les circonstances de la pandémie de COVID-19.
21. Bien que l'ACS inclue une réserve dans ses demandes budgétaires annuelles pour amortir les légères variations d'utilisation ou les augmentations des prix contractuels, le cas des apports reportés à long terme est différent, puisqu'ils servent de réserve d'urgence, comme pour la pandémie de COVID-19. Ce fonds de prévoyance aurait été insuffisant pour couvrir les coûts du déficit attribuable à la pandémie, alors que les apports reportés à long terme ont permis à l'ACS de continuer à exploiter le SRV.
22. En ce qui concerne le caractère raisonnable du montant que l'ACS détient en tant qu'apports reportés à long terme, le Conseil doit entamer un examen du SRV, et estime qu'il serait plus approprié d'étudier davantage la question des apports reportés à long terme dans le contexte plus large de cet examen, plutôt que dans le cadre de la demande de financement annuelle.

Demande de confidentialité

23. Le Conseil **approuve** la demande de l'ACS de déclarer confidentielle la ventilation détaillée de certains coûts. Le Conseil estime que cela est conforme au paragraphe 39(1) de la *Loi sur les télécommunications*. En outre, si ces renseignements devaient être divulgués, le préjudice direct subi par l'ACS

l'emporterait sur l'intérêt public de leur divulgation, car cela pourrait affecter ses futures négociations avec des tierces parties et entraîner l'augmentation de ses coûts.

Conclusion

24. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de l'ACS pour un financement de 27 251 477 \$ provenant du FCN pour les dépenses prévues en 2021 et le déficit prévu en 2020.
25. Le Conseil **ordonne** au gestionnaire du Fonds central du FCN de remettre à l'ACS le montant approuvé de 27 251 477 \$ en 12 versements mensuels égaux, à compter de janvier 2021.
26. Le Conseil souligne que, lors de son prochain examen du SRV, il exigera de l'ACS qu'elle dépose, au dossier de cette instance, les conclusions de l'examen de la question des apports reportés à long terme actuellement mené par son conseil d'administration.

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 2020-394

Budget de l'ACS pour 2021

Catégorie de dépenses	Dépenses prévues
Exploitation	22 658 690 \$
Services professionnels	1 596 531 \$
Salaires	1 028 635 \$
Administration	475 970 \$
Commercialisation – Formation et sensibilisation	321 038 \$
Dépenses du conseil d'administration	145 000 \$
Dépenses totales pour 2021	26 225 863 \$
Déficit prévu de 2020	1 025 614 \$
Total de la nouvelle demande de financement pour 2021	27 251 477 \$