



Décision de télécom CRTC 2021-429

Version PDF

Ottawa, le 22 décembre 2021

Dossier public : 8665-C209-202105288

Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. – Demande de financement du service de relais vidéo pour l’année 2022 – Changements à la procédure

Le Conseil **approuve** la requête procédurale de la coalition des sourds et malentendants et **ordonne** à l’Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. de déposer de nouveau sa demande avec les liens vers les vidéos de sa demande en American Sign Language et en langue des signes québécoise, dans les **sept jours** suivant la publication de la présente décision.

Date limite révisée pour le dépôt des interventions : 7 février 2022

Date limite révisée pour le dépôt des répliques aux interventions : 8 mars 2022

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 2014-659, 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).

Demande

3. Le 29 août 2021, le Conseil a reçu une requête procédurale de la part de la coalition des sourds et malentendants (coalition des SM)¹ concernant la demande de budget de 2022 de l’ACS, déposée le 31 juillet 2021.
4. Dans sa demande, la coalition des SM a demandé au Conseil de permettre un dossier plus complet en :

¹ La coalition des sourds et malentendants est composée de la Deafness Advocacy Association of Nova Scotia, de la Newfoundland and Labrador Association of the Deaf et de l’Ontario Association of the Deaf.

- ordonnant à l'ACS de publier sa lettre d'accompagnement et une version abrégée du budget de 2022 proposé en langue des signes;
 - permettant aux intéressés de soumettre des interventions et des répliques en langue des signes;
 - prolongeant les délais pour les interventions et les répliques aux interventions afin de garantir que toutes les parties aient la possibilité d'examiner les transcriptions de ces vidéos et de préparer des réponses vidéo en langue des signes.
5. La coalition des SM a fait valoir que la *Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)* reconnaît officiellement que l'American Sign Language (ASL) et la langue des signes québécoise (LSQ) font partie des nombreuses langues de communication utilisées par les personnes sourdes au Canada².
 6. Le Conseil a reçu une intervention du Mouvement populaire des sourds du Canada (MPSC), appuyant la demande de la coalition des SM à l'effet que l'ACS dépose sa demande en langue des signes et que les interventions en langue des signes soient acceptées. Le MPSC a également indiqué qu'il était d'accord avec la nécessité de prolonger les délais.
 7. Dans sa réplique datée du 3 septembre 2021, l'ACS a accepté de fournir sa demande en ASL et en LSQ, mais a expressément demandé que la distribution du financement commence toujours en janvier 2022, quelle que soit la conclusion du Conseil.
 8. L'ACS a argué que s'il ne commence pas à recevoir des fonds en janvier 2022, les activités du SRV seront mises en péril. L'ACS a ajouté que la réception de fonds à temps est nécessaire, car des paiements en temps voulu aux fournisseurs sont essentiels pour maintenir les relations et faciliter les futures négociations contractuelles.
 9. L'ACS a constaté que la coalition des SM n'a pas fourni de détails sur la durée des prolongations qu'elle demande. L'ACS a fait remarquer qu'étant donné le besoin que différentes parties (telles que la direction de l'ACS, des tiers fournisseurs et d'autres ressources du Conseil) participent à la création des vidéos en ASL et en LSQ, il aurait besoin de 21 jours civils pour déposer les interprétations de sa demande en ASL et en LSQ³. L'ACS a ajouté qu'il aurait donc besoin de délais supplémentaires pour les répliques aux interventions, qui tiennent compte du temps nécessaire à la création des vidéos en ASL et en LSQ.
 10. La coalition des SM a répondu qu'elle s'abstenait de recommander un délai de prolongation spécifique et qu'elle laissait cette décision au Conseil⁴. Elle a également indiqué qu'elle reconnaissait l'importance des préoccupations de l'ACS concernant la

² Le paragraphe 5.1(2) de la *LCA* reconnaît l'ASL, la LSQ et les langues des signes autochtones comme étant les langues les plus utilisées par les sourds au Canada pour communiquer.

³ La [lettre d'accompagnement](#) et le [budget abrégé](#) sont disponibles en ASL et en LSQ.

⁴ Le Conseil fait remarquer qu'aucune partie n'a recommandé un calendrier spécifique.

réception du financement à partir de janvier 2022 et qu'elle ne cherchait pas à compromettre le service.

11. Le 6 septembre 2021, le MPSC a déposé une réplique supplémentaire à la réponse de l'ACS à la requête procédurale de la coalition des SM, dans laquelle il reconnaît les préoccupations de l'ACS concernant le déboursement des fonds. Le MPSC a fait remarquer qu'en tant que mouvement représentant les intervenants sourds et malentendants, il est intéressé par tous les détails du budget afin de travailler avec l'ACS pour améliorer le SRV et accroître la sensibilisation et l'éducation du public.

Résultats de l'analyse du Conseil

12. Le Conseil reconnaît que l'ACS n'est tenu de déposer son budget annuel qu'en anglais et en français⁵. Toutefois, la décision budgétaire a une incidence sur un service de télécommunication destiné aux personnes qui utilisent la langue des signes. Dans ce cas, le fait que la demande soit disponible en langue des signes et que les interventions en langue des signes soient autorisées contribuerait à l'élaboration du dossier. Cette approche serait également conforme à l'objectif de la *LCA* d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées au Canada.
13. Le Conseil fait remarquer que l'ACS a mis en ligne des vidéos en ASL et en LSQ de sa demande sur sa page YouTube le 24 septembre 2021. Afin d'ajouter officiellement ces vidéos au dossier public de la présente instance, les liens vers ces vidéos devraient être disponibles et intégrés dans la demande originale de l'ACS.
14. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** à l'ACS de déposer à nouveau sa demande avec les liens vers les vidéos en ASL et en LSQ de sa demande, dans les **sept jours** suivant la publication de la présente décision.
15. Afin de répondre à la principale préoccupation de la coalition des SM, à savoir que les Canadiens sourds, sourds-aveugles ou malentendants aient la possibilité de présenter leurs observations sur les questions examinées en ASL ou en LSQ, le Conseil modifie ses procédures générales aux fins de la présente instance. Plus précisément, compte tenu des circonstances, le Conseil invite la population canadienne à déposer leurs interventions et leurs répliques en ASL ou en LSQ, en format vidéo, s'ils le souhaitent. Les liens vers ces vidéos seront publiés dans le dossier public de la présente instance et une transcription de chaque vidéo sera créée par le Conseil et ajoutée au dossier public en tant qu'intervention ou réplique.
16. Le Conseil reconnaît que la production de vidéos en ASL et en LSQ nécessite la collaboration de diverses parties et ressources. Par conséquent, une prolongation du délai de 30 jours pour le dépôt des interventions et une prolongation du délai de 30 jours pour le dépôt des répliques sont accordées et devraient permettre des délais suffisants pour la production et la transcription.

⁵ Voir le paragraphe 76 de la politique réglementaire de télécom 2014-659.

17. Le Conseil fait remarquer que le MPSC souhaite commenter spécifiquement sur la manière dont l'ACS prévoit allouer les fonds. Le Conseil rappelle aux parties que les critères d'approbation du déblocage des fonds du Fonds de contribution national pour le SRV sont les suivants :
- Le budget demandé respecte-t-il le plafond de 30 millions de dollars?
 - L'administrateur du SRV a-t-il satisfait à toutes les exigences énoncées à l'annexe B de la politique réglementaire de télécom 2014-187?
18. Le Conseil rappelle aux parties que les questions relatives aux activités de l'ACS et à l'allocation du budget sont traitées de manière plus appropriée dans le cadre de l'instance de révision du SRV en cours, soit dans l'avis de consultation de télécom 2021-102⁶.
19. Dans la décision de télécom 2021-384, le Conseil a approuvé le déblocage de fonds pour l'ACS de manière provisoire et a demandé à l'administrateur du fonds central de distribuer des paiements mensuels égaux à 1/12^e des 30 millions de dollars demandés, à compter du 1^{er} janvier 2022. Ce financement provisoire permettra à l'ACS de continuer à exploiter le SRV de manière ininterrompue jusqu'à ce que le Conseil approuve de manière définitive le budget de 2022 de l'ACS.
20. Une conclusion finale sur le budget de l'ACS pour 2022 sera tirée par le Conseil dans le cadre de la présente demande, en tenant dûment compte de toutes les observations qui ont été ou seront reçues, après la fermeture du dossier.

Conclusion

21. Le Conseil **ordonne** à l'ACS de déposer de nouveau sa demande avec les liens vers les vidéos de sa demande en ASL et en LSQ, dans les **sept jours** suivant la publication de la présente décision.
22. Le Conseil acceptera les interventions vidéo et les répliques en ASL et en LSQ pour la présente instance. Les intéressés doivent fournir un lien de travail vers une version publiquement visible de leur vidéo dans la zone de commentaires de la section « Soumettre une intervention » du formulaire d'intervention.

⁶ Les dates limites relatives à l'examen sont actuellement suspendues pendant que le Conseil examine les requêtes procédurales déposées par la coalition des SM, le Collectif canadien des personnes sourdes et aveugles et le Comité ontarien des Services de Relais Vidéo-Ontario Video Relay Services Committee. Le Conseil a l'intention de publier un avis mis à jour, dès que possible, qui répondra aux requêtes procédurales, fixera des dates limites révisées et fournira de plus amples renseignements sur le processus de l'instance.

23. Le Conseil ajuste également les dates limites comme suit :

- la période d'intervention est prolongée jusqu'au **7 février 2022**;
- la période de réplique est prolongée jusqu'au **8 mars 2022**.

24. Le financement provisoire approuvé par le Conseil dans la décision de télécom 2021-384 permettra à l'ACS de continuer à exploiter le SRV de manière ininterrompue jusqu'à ce que le Conseil approuve le budget de 2022 de l'ACS de manière définitive.

Instructions

25. Les Instructions de 2006⁷ et de 2019⁸ (collectivement les Instructions) précisent que le Conseil, dans l'exercice de ses pouvoirs et de ses fonctions en vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, doit mettre en œuvre les objectifs de la politique de télécommunication établis à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux considérations énoncées dans les Instructions⁹ et devrait préciser comment ses décisions peuvent, le cas échéant, promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.

26. Le Conseil estime que les conclusions détaillées par les présentes sont conformes aux Instructions. Plus précisément, ces conclusions améliorent et protègent les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication, y compris les droits liés à l'accessibilité, en permettant aux parties de fournir des observations en langue des signes sur la mise en œuvre du SRV.

Secrétaire général

⁷ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

⁸ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019

⁹ Les considérations pertinentes sont les suivantes : les sous-alinéas 1a)(i) et 1a)(ii) des Instructions de 2006, qui précisent que le Conseil devrait se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique, et lorsqu'il a recours à la réglementation, 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, et le sous-alinéa 1a)(iv) des Instructions de 2019, qui précisent que le Conseil devrait examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, en particulier la mesure dans laquelle elles renforcent et protègent les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication, notamment les droits ayant trait à l'accessibilité.

Documents connexes

- *Frais en pourcentage des revenus définitifs pour 2021 et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2021-384, 17 novembre 2021
- *Appels aux observations – Examen du service de relais vidéo*, Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102, 11 mars 2021; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102-1, 26 avril 2021; et 2021-102-2, 30 juin 2021
- *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