



Décision de télécom CRTC 2022-202

Version PDF

Référence : 2021-384

Ottawa, le 2 août 2022

Dossier public : 8665-C209-202105288

Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. – Demande de financement du service de relais vidéo pour l'année 2022

Avis

Une vidéo en LSQ résumant cette décision sera publiée dès qu'elle sera disponible.

Sommaire

Le Conseil **approuve de manière définitive**, à compter du 1^{er} janvier 2022, la demande déposée par l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (ACS) pour un financement de 30 millions de dollars provenant du Fonds de contribution national (FCN). Le FCN doit verser cette somme à l'ACS en 12 versements mensuels égaux, à compter de janvier 2022. 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 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.
 5. Dans la décision de télécom 2021-384, le Conseil a approuvé, à titre provisoire, un financement de 30 millions de dollars à verser en 12 versements égaux afin que l'ACS puisse continuer à fonctionner. L'approbation du débloqué des fonds à titre provisoire a permis à l'ACS de continuer à financer et à faire fonctionner le SRV jusqu'à ce que le Conseil puisse rendre une décision définitive.

Demande

6. Le Conseil a reçu une demande de l'ACS, datée du 31 juillet 2021. Dans sa demande, l'ACS a prévu avoir besoin de 32 465 763 \$ de financement pour 2022. Cette somme représente les dépenses prévues de 29 781 836 \$ et 2 683 928 \$³ de financement supplémentaire pour rétablir les réserves de l'ACS à 3 millions de dollars⁴. Une ventilation des coûts par catégorie de dépenses est présentée à l'annexe de la présente décision.
7. En ce qui concerne le financement nécessaire pour rétablir les réserves, l'ACS a indiqué qu'il prévoyait un déficit de 1 618 701 \$ à reporter à partir de 2021 et qu'en couvrant ce déficit, ses réserves seraient considérablement réduites pour 2022.

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 La demande spécifique de l'ACS était de 32 465 763 \$. Le total des montants individuels peut ne pas correspondre au montant exact en raison des arrondis.

⁴ L'ACS a expliqué que i) les réserves sont nécessaires au cas où les projections financières sur lesquelles le budget est basé sont trop conservatrices et que les besoins de financement, principalement liés à l'activité d'appel, dépassent les dépenses prévues; ii) le nombre de réserves totales de 3 millions de dollars et la méthode de création de ces montants de réserve ont été approuvés par le conseil d'administration de l'ACS et sont reflétés dans le budget de l'ACS approuvé par le Conseil dans la décision de télécom 2020-394.

8. Malgré ses projections, l'ACS a demandé 30 millions de dollars en financement réel, ce qui correspond au plafond de financement établi dans la politique réglementaire de télécom 2014-187.
9. Dans sa demande, l'ACS a également demandé que les 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.

Analyse du Conseil

Budget de l'ACS

10. Comme indiqué précédemment par le Conseil, les critères d'approbation du déblocage des fonds du FCN 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?
11. 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 l'ACS a satisfait à ces exigences. Premièrement, le montant de 30 millions de dollars⁵ en financement pour 2022 est dans les limites du plafond de 30 millions de dollars. Deuxièmement, l'ACS continue de satisfaire à toutes les exigences énoncées à l'annexe B de la politique réglementaire de télécom 2014-187.
12. Le Conseil prend note des raisons invoquées par l'ACS pour expliquer le déficit de 2021 et reconnaît que l'ACS continue de prendre les mesures nécessaires afin de répondre à l'augmentation à long terme de l'utilisation causée par la pandémie de COVID-19, tout en faisant en sorte qu'il dispose des réserves nécessaires en cas d'autres dépenses imprévues.
13. Le Conseil est sensible au désir de l'ACS de restaurer ses réserves et il fait remarquer que les questions de financement seront réévaluées dans l'avis de consultation de télécom 2021-102 (examen du SRV).
14. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve de manière définitive** la demande de l'ACS pour un financement de 30 millions de dollars pour des dépenses prévues en 2022.

⁵ L'ACS fait remarquer que si des fonds supplémentaires étaient nécessaires, ils le seraient probablement au troisième trimestre de 2022 et qu'il déposerait une demande à ce moment-là.

15. Le Conseil **ordonne** au gestionnaire du Fonds central du FCN de continuer à remettre à l'ACS le montant approuvé de 30 millions de dollars en 12 versements mensuels égaux.

Demande de confidentialité

16. Le Conseil approuve la demande de l'ACS de déclarer confidentielle la ventilation détaillée de certains coûts conformément au paragraphe 39(1) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le Conseil conclut que le préjudice direct subi par l'ACS par la divulgation publique de ces renseignements l'emporterait sur l'intérêt public de leur divulgation, car cela pourrait entraîner des pertes financières appréciables, nuire à la position de l'ACS et affecter les négociations contractuelles avec des tierces parties.

Autres questions

17. Dans la présente instance, le Conseil a reçu des interventions du Comité consultatif pour les services sans fil des Sourds du Canada, le Mouvement populaire des sourds du Canada et de la coalition des sourds et malentendants⁶. Les trois intervenants ont soutenu la demande de financement de 30 millions de dollars de l'ACS.
18. Les intervenants ont fourni des observations supplémentaires concernant l'exploitation de l'ACS et l'allocation du budget. Le Conseil a conclu que ces observations dépassaient le cadre de la présente demande, mais entraient dans le cadre de l'examen du SRV.
19. Le 9 mai 2022, le Conseil a publié une [lettre du secrétaire général](#) transférant ces observations au dossier de l'examen du SRV.

Conclusion

20. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve de manière définitive**, à compter du 1^{er} janvier 2022, la demande de l'ACS pour un financement de 30 millions de dollars provenant du FCN pour les dépenses prévues en 2022.
21. Le Conseil **ordonne** au gestionnaire du Fonds central du FCN de continuer à remettre à l'ACS le montant approuvé de 30 millions de dollars en 12 versements mensuels égaux.

⁶ 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.

Instructions

22. 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*, devrait mettre en œuvre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux considérations énoncées dans les Instructions, et devrait préciser comment ses décisions peuvent, le cas échéant, promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.
23. Le Conseil estime que le financement continu du SRV, une forme accessible de service local pour les utilisateurs de la langue des signes, fait progresser les objectifs stratégiques énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7c), 7e), 7f), 7g), 7h) et 7i)⁹ de la *Loi*. En particulier, le Conseil fait remarquer que le SRV répond aux besoins sociaux et économiques des utilisateurs du SRV et donne accès à des services sociaux, médicaux et autres auxquels les Canadiens entendants peuvent accéder par téléphone.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Frais en pourcentage des revenus définitifs pour 2021 et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2021-384, 17 novembre 2021
- *Appel 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

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 objectifs de la politique cités 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; 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; et 7i) contribuer à la protection de la vie privée des personnes.

télécom CRTC 2021-102-1, 26 avril 2021; 2021-102-2, 30 juin 2021; et 2021-102-3, 14 mars 2022

- *Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. – Demande de financement du service de relais vidéo pour l'année 2021*, Décision de télécom CRTC 2020-394, 7 décembre 2020
- *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 2022-202

Budget de l'ACS pour 2022

Catégorie de dépenses	Dépenses prévues
Conseil d'administration	135 000 \$
Administration	348 574 \$
Commercialisation – Formation et sensibilisation	280 000 \$
Services professionnels	1 428 384 \$
Exploitation	26 360 758 \$
Salaires	1 229 120 \$
Éventualité	2 000 000 \$
Contributions différées (somme requise pour atteindre 1 000 000 \$)	683 928 \$
Budget total pour 2022	32 465 763 \$¹⁰

¹⁰ La demande spécifique de l'ACS était de 32 465 763 \$. Le total des montants individuels peut ne pas correspondre au montant exact en raison des arrondis.