



Décision de télécom CRTC 2022-340

Version PDF

Ottawa, le 15 décembre 2022

Dossier public : 8665-C209-202204759

Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. – Demande de financement du service de relais vidéo pour l’année 2023

Sommaire

Le Conseil **approuve** la demande déposée par l’Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (ACS) pour un financement de 29 938 863 \$ provenant du Fonds de contribution national (FCN) pour 2023. Le FCN doit verser cette somme à l’ACS en 12 versements mensuels égaux, à compter de janvier 2023. 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.

Le Conseil **approuve** également la demande de l’ACS de prolonger de quatre ans ses contrats avec ses fournisseurs à partir de la date d’expiration du contrat concerné.

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 (politique en matière de SRV), 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 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 en matière de SRV, le Conseil a aussi déterminé qu'un examen complet du SRV devrait être entrepris trois ans après que le service est devenu opérationnel afin de faire en sorte que les objectifs définis dans la politique en matière de SRV soient atteints.
4. Dans la politique réglementaire 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.
5. 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.
6. Le 11 mars 2021, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom 2021-102 (examen du SRV) afin d'amorcer l'instance publique de l'examen du SRV requise par la politique en matière de SRV.

Demande

7. Le Conseil a reçu une demande de l'ACS, datée du 29 juillet 2022. Dans sa demande, l'ACS a demandé au Conseil d'approuver sa proposition de solliciter 29 938 863 \$ de financement auprès du FCN pour 2023. Le montant représente des dépenses projetées de 30 691 450 \$ pour 2023, avec un solde positif projeté des contributions différées de 3 752 587 \$. Un résumé de la ventilation du budget est présenté en annexe de la présente décision, ainsi qu'un tableau détaillant le compte des contributions différées de l'ACS³.
8. L'ACS a affirmé qu'il avait assisté à une croissance sans précédent de l'utilisation du SRV au début de la pandémie de COVID-19, ce qui semble avoir modifié de façon permanente les habitudes des utilisateurs. La croissance de l'utilisation semble ralentir, mais à un niveau de base beaucoup plus élevé qu'auparavant.
9. L'ACS a demandé que les chiffres détaillés pour les services professionnels et les coûts d'exploitation soient désignés confidentiels, affirmant qu'une telle divulgation entraînerait des pertes financières importantes, porterait préjudice à sa position et aurait des répercussions sur les négociations contractuelles avec des tiers.

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 Des renseignements budgétaires détaillés ont été fournis au Conseil à titre confidentiel.

Demande d'allègement concernant la durée des contrats

10. L'ACS a inclus dans sa demande de budget une demande d'allègement des restrictions de la durée des contrats spécifiées dans la politique en matière de SRV, à savoir que le contrat initial signé entre un fournisseur et l'administrateur ne doit pas dépasser quatre ans, avec possibilité de prolongation. L'ACS a demandé que, pour ses contrats actuels avec les vendeurs, le Conseil élimine ces restrictions, ou au moins permette une prolongation supplémentaire de quatre ans.
11. L'ACS a affirmé que son modèle opérationnel est basé sur le recours à des fournisseurs tiers pour répondre aux exigences établies par la politique en matière de SRV. L'ACS a fait remarquer que ses contrats avec son fournisseur de plateforme technologique vidéo et ses fournisseurs d'interprétation vidéo prendront fin respectivement en décembre 2023 et en mars et avril 2024. L'ACS a fait valoir qu'il n'y a plus assez de temps pour mener le processus de demande de proposition comme l'exige la politique en matière de SRV, parce que l'exécution du processus prend 15 mois pour ses fournisseurs d'interprètes vidéo et 30 mois pour son fournisseur de plateforme technologique vidéo.
12. L'ACS a fait remarquer qu'en l'absence d'une décision du Conseil sur la politique en matière de SRV et sur toute nouvelle exigence potentielle, la mobilisation dans le cadre d'un processus de demande de proposition entraînerait probablement la duplication d'efforts et serait source de confusion.
13. Le Conseil a reçu des interventions de la coalition des sourds et malentendants (coalition des SM)⁴ et du Mouvement populaire des sourds du Canada (MPSC).

Positions des parties

Coalition des SM et MPSC

14. Le 6 septembre 2022, la coalition des SM et le MPSC ont déposé des interventions qui contenaient des préoccupations concernant les répercussions budgétaires pour l'ACS de la future mise en œuvre d'une ligne d'urgence 9-8-8 pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, tel qu'établi la politique réglementaire de télécom [2022-234](#) (politique du 9-8-8).
15. Les deux parties ont fait remarquer que, dans la politique du 9-8-8, le Conseil a demandé aux fournisseurs de services de télécommunication de mettre en œuvre les modifications nécessaires à la mise en œuvre de la ligne d'urgence 9-8-8 au plus tard le 30 novembre 2023 ou dans les six mois suivant la date à laquelle l'Agence de la

⁴ La coalition des SM 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.

santé publique du Canada dépose une lettre auprès du Conseil indiquant à quel numéro 1-8XX les appels au numéro de trois chiffres devraient être acheminés.

16. Les deux parties ont fait remarquer que la demande de budget de l'ACS a été déposée avant la publication de la politique du 9-8-8. Par conséquent, elle ne mentionne pas le financement de la conception, de l'établissement, du développement, des essais alpha et bêta, de l'exploitation et de la maintenance des appels au 9-8-8 au moyen du SRV. Les deux parties sont donc fermement convaincues que le budget de l'ACS devrait être augmenté pour tenir compte de la ligne d'urgence 9-8-8.
17. Les deux parties ont cité leurs interventions dans l'instance ayant mené à la politique du 9-8-8, amorcée par la décision de télécom 2021-109, dans laquelle elles ont argué que les consommateurs sourds et malentendants devraient avoir les mêmes droits, le même accès et privilège et la même possibilité d'utiliser la ligne d'urgence 9-8-8 proposée en même temps que leurs homologues entendants.
18. La coalition des SM a réitéré son intervention dans l'instance ayant mené à la politique du 9-8-8, en affirmant qu'un nouveau mécanisme de financement doit être mis en place dans le cadre du FCN, séparé et distinct de celui établi dans la politique réglementaire de télécom 2014-659, pour couvrir toutes les dépenses de l'ACS relatives aux appels SRV effectués sur la ligne d'urgence 9-8-8.
19. Les deux parties ont affirmé qu'elles ne soutiendraient le budget de 2023 proposé par l'ACS qu'après qu'il soit augmenté ou modifié pour prendre en compte les dépenses relatives aux appels au 9-8-8 au moyen du SRV. Les deux parties ont indiqué que le Conseil devrait tirer une conclusion à titre provisoire pour approuver le budget proposé par l'ACS une fois modifié pour tenir compte de ces dépenses.

Réponse de l'ACS

20. L'ACS a déposé une réponse à la coalition des SM et au MPSC, datée du 16 septembre 2022.
21. L'ACS a indiqué que, en tant qu'administrateur indépendant du SRV au Canada, il est le mieux placé pour déterminer les exigences en matière de financement relatives au service 9-8-8.

Analyse du Conseil

22. Le Conseil fait remarquer que la demande de l'ACS de 29 938 863 \$ est sous le plafond de 30 millions de dollars, tel qu'établi dans la politique en matière de SRV.
23. En outre, le Conseil reconnaît que l'ACS continue de se conformer aux exigences énoncées à l'annexe B de la politique en matière de SRV.

Demande d'allègement concernant la durée des contrats

24. Le Conseil estime que la demande de l'ACS d'éliminer les restrictions actuelles sur la durée des contrats serait mieux traitée dans le contexte de l'examen du SRV. Toutefois, le Conseil examinera la question d'autoriser d'une prolongation de quatre ans dans le cadre de la demande de budget de l'ACS.
25. Le Conseil est d'avis qu'il serait prudent pour l'ACS d'attendre l'achèvement de l'examen du SRV et la publication d'une nouvelle politique réglementaire avant d'entamer tout processus de demande de proposition, de sorte que l'ACS soit au courant de toutes nouvelles exigences potentielles et puisse les inclure dans ses contrats.
26. Le Conseil fait remarquer que les contrats de l'ACS avec ses fournisseurs d'interprètes vidéo et son fournisseur de plateforme technologique vidéo se terminent bientôt et qu'il n'y a pas assez de temps pour lancer un processus de demande de proposition. Le Conseil fait également remarquer que l'ACS a déjà exercé son option de prolongation.
27. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il est approprié d'approuver une prolongation supplémentaire de quatre ans afin de donner à l'ACS suffisamment de temps pour déterminer la meilleure façon de mettre en œuvre les nouvelles exigences qui pourraient résulter de l'examen du SRV, pour lancer les processus de demande de proposition et pour mettre en œuvre toutes les modifications nécessaires à la plateforme et aux procédures, en un seul cycle. Cela réduira également la probabilité de nouvelles demandes de prolongation en donnant à l'ACS la flexibilité dont il a besoin pour le processus de demande de proposition.

Ligne d'urgence 9-8-8

28. Le Conseil reconnaît la préoccupation de la coalition des SM et du MPSC selon laquelle l'ACS permet aux consommateurs sourds et malentendants d'avoir accès à la ligne d'urgence 9-8-8 en même temps que leurs homologues entendants. Cependant, la question de la ligne d'urgence 9-8-8 est une instance distincte sur laquelle le Conseil a tiré ses conclusions dans la politique du 9-8-8. Le Conseil fait également remarquer que les intervenants et l'ACS ont déposé des observations dans le dossier public de l'instance du 9-8-8, et que l'ACS a indiqué qu'il fera en sorte que la ligne d'urgence 9-8-8, dans sa forme à trois chiffres, soit disponible dans l'application du SRV.
29. Le Conseil fait remarquer que la politique en matière de SRV énonce que l'ACS est un organisme indépendant qui veille à ce que les points de vue des utilisateurs du SRV soient pris en compte tout au long des activités en cours du SRV. Le Conseil estime que l'ACS est le mieux placé pour déterminer ses besoins en matière de financement pour la ligne d'urgence 9-8-8 et pour décider comment rendre cette ligne accessible au moyen de l'application du SRV.

Conclusion

30. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **approuve**, à compter du 1^{er} janvier 2023, la demande de l'ACS pour un financement de 29 938 863 \$ provenant du FCN pour les dépenses prévues en 2023.
31. Le Conseil **ordonne** au gestionnaire du Fonds central du FCN de remettre à l'ACS le montant approuvé de 29 938 863 \$ en 12 versements mensuels égaux, à compter du 1^{er} janvier 2023.
32. Le Conseil **approuve** la demande de l'ACS de prolonger de quatre ans ses contrats avec ses fournisseurs à partir de la date d'expiration du contrat concerné.

Instructions

33. Les Instructions de 2006⁵ exigent que le Conseil, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi sur les télécommunications (Loi)* doive mettre en œuvre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*.
34. 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)⁶ 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.

⁵ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

⁶ 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.

35. De plus, les Instructions de 2019⁷ précisent que, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, le Conseil devrait examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation. Le Conseil estime que les conclusions qu'il a tirées dans la présente décision favorisent les intérêts des consommateurs, car elles renforceront et protégeront les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication, y compris les droits relatifs à l'accessibilité.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Mise en œuvre du 9-8-8 comme numéro de composition abrégé de trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, et demande de Norouestel Inc. pour la modification de la mise en œuvre de la composition locale à dix chiffres*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2022-234, 31 août 2022
- *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 télécom CRTC 2021-102-1, 26 avril 2021; 2021-102-2, 30 juin 2021; 2021-102-3, 14 mars 2022
- *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

⁷ *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

Annexe à la Décision de télécom CRTC 2022-340

Exigences de l'ACS en matière de dépenses pour 2023

Catégories de dépenses	Budget de 2023	% du total de 2023
Conseil d'administration	135 000 \$	<1 %
Administration	374 298 \$	1 %
Commercialisation – Formation et sensibilisation	350 000 \$	1 %
Services professionnels	1 440 134 \$	5 %
Exploitation	26 700 912 \$	87 %
Salaires	1 691 106 \$	6 %
Total des dépenses	30 691 450 \$	100 %

Résumé de la demande de budget de l'ACS pour 2023

Item	Montant
Dépenses estimées pour 2023	30 691 450 \$
Soustraire les contributions différées projetées au solde de clôture	-3 752 587 \$
Demande de financement avant réserves	26 938 863 \$
Ajouter une réserve au bilan d'un million de dollars	1 000 000 \$
Ajouter une contingence de deux millions de dollars	2 000 000 \$
Demande de budget total pour 2023	29 938 863 \$