



Décision de télécom CRTC 2023-421

Version PDF

Ottawa, le 20 décembre 2023

Dossier public : 8665-C209-202304814

Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. – Demande de financement du service de relais vidéo pour l’année 2024

Sommaire

Le Conseil **approuve** la demande déposée par l’Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (ACS) pour un financement de 33 793 452 \$ provenant du Fonds de contribution national (FCN) pour 2024. Le FCN doit verser cette somme à l’ACS en 12 versements mensuels égaux, à compter de janvier 2024. Ce financement permettra à l’ACS de continuer d’offrir le service de relais vidéo au Canada (SRV), à l’avantage de toute la population canadienne, comme le Conseil l’a envisagé dans la politique réglementaire de télécom 2014-187.

Cadre réglementaire

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 l’exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, le Conseil doit mettre en œuvre les objectifs stratégiques de la politique canadienne de télécommunication énoncés à l’article 7 de la *Loi* conformément aux Instructions de 2023¹. L’un de ces objectifs stratégiques, énoncé au paragraphe 2d), consiste à renforcer et à protéger les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication, y compris les droits relatifs à l’accessibilité. Le Conseil priorise les mesures qui promeuvent l’accessibilité, qui répondent aux besoins sociaux et économiques de toute la population canadienne et qui l’aident à participer pleinement dans la société.

¹ *Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique des télécommunications*, DORS/2023-23, 10 février 2023

3. Dans la politique réglementaire de télécom 2014-187 (politique en matière de SRV), dans laquelle le Conseil a établi le cadre réglementaire pour l'établissement du SRV au Canada, le Conseil a déterminé ce qui suit :
 - le SRV doit être proposé au Canada en langue des signes québécoise et en American Sign Language;
 - les fournisseurs de services de télécommunication financeraient le SRV à l'échelle nationale au moyen du Fonds de contribution national (FCN);
 - le financement annuel du SRV serait plafonné à 30 millions de dollars;
 - un administrateur indépendant devrait être chargé de la surveillance et de la mise en œuvre du SRV;
 - l'administrateur canadien du SRV satisfait aux exigences minimales fixées par le Conseil pour le déblocage des fonds du FCN.
4. Dans la politique réglementaire 2014-659, le Conseil a approuvé la structure et le mandat de l'administrateur du SRV, qui est l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (ACS). Ce mandat consiste à fournir le SRV aux personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole qui utilisent la langue des signes pour communiquer, et à promouvoir la sensibilisation et l'éducation du public au sujet du SRV. Dans cette décision, 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 engagées et qui prévoirait le versement de montants mensuels égaux prélevés dans le FCN.
5. En mars 2021, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom 2021-102 (examen du SRV) afin d'examiner si :
 - le SRV répond efficacement aux besoins des Canadiennes et des Canadiens ayant des troubles de l'audition ou de la parole;
 - certains aspects du cadre réglementaire ou du SRV doivent être modifiés;
 - la structure de gouvernance et le modèle de financement (y compris le plafond) de l'ACS demeurent appropriés.
6. Au moment de la publication de la présente décision, l'examen du SRV est en cours.

Demande

7. Le 31 juillet 2023, l'ACS a déposé une demande de financement de 33 793 452 \$ auprès du FCN afin de faire fonctionner le SRV au Canada en 2024. L'ACS a reconnu que le montant demandé dépasse le plafond de financement de 30 millions de dollars établi dans l'exigence 9 de l'annexe B de la politique relative au SRV. Un résumé de la ventilation du budget prévue est présenté en annexe de la présente décision.

8. L'ACS a déclaré que l'environnement inflationniste actuel et le fait que la demande pour des interprètes vidéo dépasse actuellement l'offre, ce qui exerce une pression à la hausse sur le prix de ces services, ont entraîné des augmentations de prix substantielles. Par conséquent, le montant demandé est nécessaire à l'exploitation du service.
9. En outre, l'ACS a déclaré que le SRV avait connu une croissance sans précédent dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et que cette augmentation de l'utilisation semble être permanente. L'utilisation a été la même en 2021 et en 2022 et devrait se maintenir à ce niveau en 2023 et en 2024. Ce niveau est supérieur de 70 % à celui de 2019.
10. En outre, l'ACS a fait remarquer que sa demande de financement reflète l'importance qu'il accorde à l'expérience des clients. L'ACS a précisé qu'il avait entrepris plusieurs initiatives pour s'assurer qu'il ne se contente pas de remplir son mandat, mais qu'il améliore aussi continuellement la qualité du SRV au Canada afin de répondre au mieux aux besoins de ses utilisateurs. Il s'agit notamment de continuer à fournir le SRV 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, même si la politique relative au SRV n'exige qu'un minimum de 72 heures de fonctionnement par semaine, 7 jours sur 7. L'ACS a indiqué que le service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 met les utilisateurs du SRV sur un pied d'égalité avec les utilisateurs de la téléphonie vocale.
11. L'ACS a également demandé à ce 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 une incidence sur les négociations contractuelles avec des tiers.

Interventions

12. Le Conseil a reçu des interventions de la coalition des sourds et malentendants (coalition des SM) et du Mouvement populaire des sourds du Canada (MPSC). Aucun fournisseur de services ou contributeur au FCN n'est intervenu. Le Conseil a également reçu une réplique de l'ACS.
13. Le MPSC a soutenu la demande de l'ACS, notamment le dépassement du plafond de financement de 30 millions de dollars. La coalition des SM a argué que le montant demandé par l'ACS (33 793 452 \$) est insuffisant et devrait être augmenté, et que le plafond de financement devrait être supprimé.

Analyse du Conseil

14. L'exigence 10 de l'annexe B de la politique relative au SRV impose à l'ACS de déposer auprès du Conseil une demande de financement annuel démontrant que toutes les exigences du SRV ont été ou seront satisfaites. Le Conseil estime que la demande de l'ACS démontre qu'elle continue de satisfaire à toutes les exigences

énoncées dans l'annexe B de la politique relative au SRV, à l'exception de l'exigence 9 concernant le plafond de financement.

Plafond de financement de 30 millions de dollars

15. Bien que le Conseil, en tant que tribunal administratif, ne soit pas lié par ses politiques et ses précédents, il doit assurer la prévisibilité et ne pas agir de manière arbitraire. Si le Conseil décide de faire une exception à la politique relative au SRV, celle-ci devrait être justifiée et raisonnable dans les circonstances.
16. Toutes les demandes de financement de l'ACS depuis le lancement du SRV en 2016 ont été inférieures au plafond de 30 millions de dollars. L'ACS a presque atteint le plafond à partir de 2020, lorsque les niveaux d'utilisation du SRV ont augmenté de manière importante dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Les niveaux d'utilisation sont restés stables depuis lors.
17. Le Conseil estime que l'ACS a été un gestionnaire responsable du SRV au Canada et qu'il a toujours demandé uniquement le financement nécessaire et suffisant afin de garantir que le service reste opérationnel. L'ACS n'est pas responsable des facteurs qui ont conduit à l'augmentation de ses coûts, à savoir la pandémie de COVID-19, l'environnement inflationniste et la pénurie d'interprètes vidéo. Le Conseil fait remarquer que sans le montant total du financement demandé, l'ACS ne serait probablement pas en mesure de maintenir son niveau actuel de qualité de service.
18. Enfin, aucune partie n'a soulevé d'objection quant au montant du financement demandé par l'ACS, même s'il dépasse le plafond. Les deux intervenants ont soutenu le montant proposé par l'ACS, et la coalition des SM est allée plus loin en indiquant que le montant était insuffisant et devrait même être augmenté.
19. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'une exception à l'exigence 9 de la politique relative au SRV concernant le plafond budgétaire de 30 millions de dollars est justifiée et raisonnable dans les circonstances. Ceci ne s'applique qu'à la demande actuelle. Le Conseil sera en mesure de prendre des décisions plus éclairées quant à l'approche future du financement de l'ACS dans le cadre de la révision du SRV.

Demande de confidentialité

20. Le Conseil approuve la demande de l'ACS visant à faire désigner confidentiels la ventilation détaillée de certains coûts. Le Conseil estime que cette demande est conforme au paragraphe 39(1) de la *Loi* et que le préjudice direct pour l'ACS découlant de la divulgation de tels renseignements l'emporte sur l'intérêt public car cela pourrait avoir une incidence sur toute future négociation de l'ACS avec des tiers et entraîner des coûts supplémentaires pour lui.

Conclusion

21. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **approuve**, à compter du 1er janvier 2024, la demande de l'ACS pour un financement de 33 793 452 \$ provenant du FCN pour les dépenses prévues en 2024.
22. Le Conseil **ordonne** au gestionnaire du Fonds central du FCN de remettre à l'ACS le montant approuvé de 33 793 452 \$ en 12 versements mensuels égaux, à compter du 1er janvier 2024.

Secrétaire général

Documents connexes

- *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; et 2021-102-4, 19 septembre 2023
- *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 2023-421

Exigences de l'ACS en matière de dépenses pour 2024

Catégories de dépenses	Budget de 2024	Pourcentage du total
Exploitation	29 108 019 \$	87 %
Salaires	1 866 547 \$	6 %
Services professionnels	1 714 890 \$	5 %
Administration	542 214 \$	2 %
Conseil d'administration	200 000 \$	<1 %
Commercialisation – Formation et sensibilisation	180 000 \$	<1 %
Total	33 611 670 \$	100 %

Résumé de la demande de financement de l'ACS pour 2024

Article	Montant
Dépenses estimées pour 2024	33 611 670 \$
Soustraire les contributions différées projetées au solde de clôture	-2 818 217 \$
Demande de financement avant réserves	30 793 452 \$
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 financement total pour 2024	33 793 452 \$