



Décision de télécom CRTC 2024-281

Version PDF

Ottawa, le 12 novembre 2024

Dossier public : 8665-C209-202404226

Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. – Demande de financement du service de relais vidéo pour l’année 2025

Sommaire

Le service de relais vidéo (SRV) est un service de télécommunication de base qui permet aux utilisateurs de la langue des signes et aux utilisateurs des services téléphoniques vocaux de communiquer entre eux. Cela leur donne plus de liberté et d’indépendance afin de communiquer en temps réel avec leur famille et leurs amis. Le SRV les aide également à passer des appels quotidiens et a une incidence positive dans les domaines de l’emploi, de l’éducation, des soins de santé et de la vie sociale.

Le Conseil approuve la demande déposée par l’Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. pour un financement de 33 642 030 \$ provenant du Fonds de contribution national pour 2025. Ce financement assurera que les personnes qui utilisent la langue des signes au Canada ayant recours au SRV peuvent continuer d’utiliser ce service en 2025, et que ce dernier évolue pour répondre aux besoins changeants des utilisateurs.

Le soutien continu du Conseil pour le SRV s’appuie sur son travail dans le domaine de l’accessibilité et fait progresser les principes de la *Loi canadienne sur l’accessibilité* en éliminant les obstacles à la participation à la société canadienne.

Cadre réglementaire

1. Le service de relais vidéo (SRV) permet aux personnes qui utilisent la langue des signes de faire des appels téléphoniques et de communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux en 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

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

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.

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 serait chargé de la surveillance et de la mise en œuvre du SRV;
 - l'administrateur canadien du SRV doit satisfaire 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 politique réglementaire, 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.

Demande

5. Le 31 juillet 2024, l'ACS a déposé une demande de financement de 33 642 030 \$ auprès du FCN afin de faire fonctionner le SRV au Canada en 2025. L'ACS a reconnu que le montant demandé dépasse le plafond de financement de 30 millions de dollars établi dans la politique en matière de SRV.
6. L'ACS a indiqué que l'exception au plafond de financement est appropriée étant donné les circonstances dans lesquelles il fournit un service essentiel à ses utilisateurs, ajoutant que le Canada continue de connaître des taux d'inflation jamais vus depuis des décennies. Il a affirmé que les tarifs des interprètes vidéo, qui ont été renégociés et sont entrés en vigueur en mai 2023, comportaient une hausse importante des prix en raison de

l'environnement inflationniste continu et du fait que la demande pour les interprètes dépasse actuellement l'offre. Il a ajouté qu'il s'attend à ce que tous ses autres coûts continuent d'augmenter. Par conséquent, il a fait valoir que le montant demandé est le montant nécessaire pour la prestation du service.

7. En outre, l'ACS a déclaré que le SRV avait connu une croissance sans précédent dans le contexte de la pandémie de COVID-19. L'ACS a ajouté que cette augmentation de l'utilisation semble désormais permanente. Les niveaux d'utilisation ont été maintenus de 2021 à 2024 et le niveau projeté pour 2025 est le même.
8. De plus, 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 de remplir son mandat tout en améliorant continuellement la qualité du SRV au Canada afin de répondre au mieux aux besoins de ses utilisateurs. Ces initiatives visent à accroître la stabilité et la résilience de la plateforme SRV, à développer les produits et les plateformes de communication de l'ACS et à améliorer le soutien aux clients.
9. 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

10. Le Conseil a reçu des interventions du Mouvement populaire des sourds du Canada appuyant la demande de l'ACS. Aucun fournisseur de services ou contributeur au FCN n'est intervenu.

Analyse du Conseil

11. 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 la politique relative au SRV, à l'exception du plafond de financement.

Plafond de financement de 30 millions de dollars

12. 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.
13. Dans la décision de télécom 2023-421 (décision sur le financement de l'ACS pour 2024), le Conseil a approuvé la première exception au plafond de 30 millions de dollars,

car il était évident que les coûts de l'ACS avaient augmenté au cours de ses huit années d'exploitation et que ses dépenses projetées pour 2024 allaient dépasser le plafond établi en 2014.

14. Le Conseil estime que ces circonstances n'ont pas changé depuis la décision sur le financement de l'ACS pour 2024. L'ACS a presque atteint le plafond seulement à partir de 2020, lorsque les niveaux d'utilisation ont augmenté de manière importante dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Les niveaux d'utilisation sont restés stables depuis ce temps. De plus, le Conseil estime que l'ACS continue de gérer responsablement le SRV au Canada. Il a toujours demandé uniquement le financement nécessaire et suffisant afin de garantir que le service continue de répondre aux besoins de ses utilisateurs.
15. Conformément aux conclusions tirées dans la décision sur le financement de l'ACS pour 2024, le Conseil estime que des facteurs indépendants de la volonté de l'ACS ont conduit à l'augmentation de ses coûts, à savoir la pandémie de COVID-19, l'environnement inflationniste et la pénurie d'interprètes vidéo. Sans le montant total du financement demandé, l'ACS ne serait probablement pas en mesure de maintenir son niveau actuel de qualité de service.
16. Enfin, aucune partie n'a soulevé d'objection quant au montant du financement demandé par l'ACS, même s'il dépasse le plafond. Le Mouvement populaire des sourds du Canada a appuyé le montant proposé par l'ACS.
17. 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 de financement de 30 millions de dollars est justifiée et raisonnable dans les circonstances du présent cas. Le Conseil sera en mesure de prendre des décisions plus éclairées quant à l'approche future en matière de financement de l'ACS dans le cadre de l'examen du SRV².

Demande de confidentialité

18. Le Conseil approuve la demande de l'ACS visant à faire désigner comme confidentielle la ventilation détaillée de certains coûts, conformément au paragraphe 39(1) de la *Loi*. De plus, 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.

² En mars 2021, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom 2021-102 afin d'examiner, entre autres, si le modèle de financement (y compris le plafond) demeure approprié.

Conclusion

19. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil approuve, à compter du 1er janvier 2025, la demande de l'ACS pour un financement de 33 642 030 \$ provenant du FCN pour les dépenses prévues en 2025.
20. Le Conseil ordonne au gestionnaire du Fonds central du FCN de remettre à l'ACS le montant approuvé de 33 642 030 \$ en 12 versements mensuels égaux, à compter du 1er janvier 2025.

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