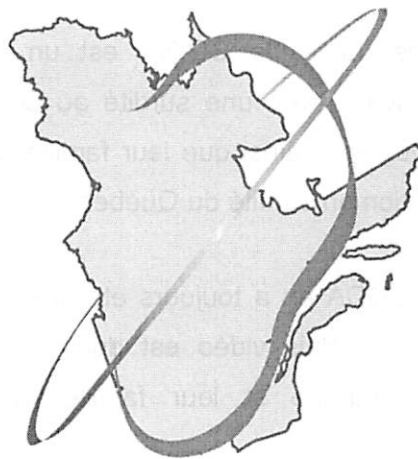


Enjeux relatifs à la faisabilité de créer un service de relais vidéo



**CENTRE
QUÉBÉCOIS
POUR LA
DÉFICIENCE
AUDITIVE**

CQDA / QCHI

CRTC

2013-155

Intervention du CQDA lors de l'audience
publique
Octobre 2013

INTRODUCTION

- [1] Mesdames et Messieurs les Commissaires,
- [2] Tout d'abord, nous souhaitons vous remercier de l'invitation à participer à la présente audience.
- [3] C'est avec grand plaisir que Monsieur Gilles Nolet, le président du Centre québécois pour la déficience auditive, que nous abrégeons en CQDA, et moi-même, directrice, sommes devant vous aujourd'hui.
- [4] Comme vous le savez sans doute, le CQDA, est un regroupement d'organismes représentant les personnes vivant avec une surdité au Québec – personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles – ainsi que leur famille. Le CQDA regroupe aussi la plupart organisation d'intervention en surdité du Québec.
- [5] L'approche privilégiée par le CQDA en a toujours été une d'inclusion. Le regard que le CQDA porte sur le service de relais vidéo est donc global et concerne toutes les personnes vivant avec une surdité et leur famille, peu importe leur mode de communication.
- [6] C'est aussi avec ce regard que le CQDA a participé, au cours des dernières années, aux diverses discussions concernant le service de relais vidéo, que ce soient les travaux de la compagnie Mission ou les rencontres avec les compagnies de téléphonie.
- [7] Aujourd'hui, nous souhaitons partager avec vous certains éléments de réflexion.

PERSONNES SOURDES ET AVEUGLES

- [8] À la suite des mémoires déposés dans le cadre de la présente consultation, le CRTC a questionné certains intervenants sur les services qu'ils entendaient offrir aux personnes sourdes et aveugles en matière de service de relais vidéo. Question fort pertinente s'il en est une.

- [9] Le service de relais vidéo ne peut prétendre desservir qu'un seul pan de la clientèle sourde, tout en délaissant une clientèle encore plus démunie parce que vivant avec deux limitations sensorielles.
- [10] Le CQDA ne possède ni les compétences ni les connaissances pour proposer une solution pour cette clientèle délaissée, mais les intervenants et les chercheurs se doivent d'être spécifiques, innovateurs et inclusifs dans leur démarche. On ne peut, en effet, en tant que société qui se veut inclusive, oublier les personnes sourdes et aveugles dans le cadre des présents travaux ainsi que des travaux à venir en matière de relais vidéo.

AUTRES CODES DE COMMUNICATION

- [11] Nous nous permettons de rappeler la position du CRTC, rédigée de la manière qui suit au paragraphe 11 de sa décision 2009-430 concernant l'accessibilité :

Les services de relais

11. Dans des décisions antérieures, le Conseil a établi un cadre réglementaire qui reconnaît les besoins des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole sur le plan des télécommunications. Le Conseil a décidé que les Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole devraient, au même titre que tout autre abonné à un service téléphonique, pouvoir communiquer au moyen de ces services. Il a aussi noté que les services de relais fournissent aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole les moyens techniques de communiquer par téléphone avec d'autres abonnés.

- [12] Le CQDA est d'accord avec la position du CRTC.
- [13] Traditionnellement, le service de relais vidéo a été perçu comme étant un service pour les personnes qui utilisent une langue signée parce qu'il met en scène des interprètes en langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL).
- [14] Nous citons ici le CRTC dans son avis de consultation de télécom 2013-155. Au paragraphe 5, il est écrit :

«Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430, le Conseil a reconnu les avantages importants que le

SRV apporte aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole qui communiquent grâce à la langue des signes».

- [15] C'est une vision très répandue que le CQDA ne partage.
- [16] Il n'est pas le seul puisque la phase 8 de l'étude de la compagnie Mission nous apprend que les services de relais vidéo de la France, de l'Allemagne et de la Suède offrent certaines communications visuelles autres que les langues signées.
- [17] Bien que ce ne soient pas des langues à part entière, il existe aussi au Canada d'autres modes et codes utilisés par certaines personnes vivant avec une surdité qui méritent d'être prises en compte dans le cadre de la présente réflexion sur la faisabilité d'un service de relais vidéo puisque ces modes et codes constituent un moyen visuel de pallier la déficience auditive.
- [18] Le CRTC écrit d'ailleurs, au paragraphe 8 de l'avis de consultation qui nous intéresse, qu'il y aurait 27,1 % des personnes recensées sur les 35 470 adultes et 2 620 enfants qui utiliseraient un code autre que la LSQ ou l'ASL.
- [19] Un éventuel service de relais vidéo canadien peut-il réellement se permettre d'ignorer plus du quart des personnes, sur la base de non-utilisation d'une langue des signes ?
- [20] Pensons seulement à un jeune enfant du début du primaire, qui commence à peine à écrire, et qui est soutenu dans ses apprentissages par un interprète qui utilise un code de communication appelé langage parlé complété.
- [21] Comment cet enfant peut-il communiquer par téléphone avec ses amis de manière autonome ? Par télécopieur ou par relais IP. Pas vraiment puisqu'il ne maîtrise pas l'écrit. L'accès aux télécommunications lui est donc refusé en ce moment. Et si le service de relais vidéo ne lui offre pas le soutien dans le mode et le code qu'il lui faut, il devra attendre de savoir mieux écrire pour téléphoner à ses amis par relais IP ou par relais téléphonique.

- [22] Un enfant du même âge qui utiliserait la LSQ ou l'ASL pour communiquer n'aurait pas plus accès au télécriteur ou au relais IP pour téléphoner à ses amis, mais, en revanche, il jouirait d'une pleine autonomie de communication grâce au service de relais vidéo.
- [23] Comment notre service de relais vidéo canadien pourrait-il favoriser ainsi l'autonomie d'un enfant et pas celle d'un autre sur la base du moyen de pallier son handicap ?
- [24] La phase 3 l'étude de la compagnie Mission qui recense les intérêts et les points de vue des utilisateurs fait clairement état des différents groupes susceptibles d'utiliser un service de relais vidéo adapté à leurs besoins. On y parle de codes et de modes autres que les langues des signes.
- [25] Nous sommes d'accord avec cette analyse qui, à la fois, élargit le bassin d'utilisateurs potentiels du service de relais vidéo tout en rejoignant les 27,1 % d'utilisateurs qui n'utilisent pas la LSQ ou l'ASL.
- [26] La phase 8 de l'étude de faisabilité de la compagnie Mission met aussi de l'avant les diverses formes de communication non liées à la LSQ ou à l'ASL que peuvent supporter les services de relais vidéo¹. Mission écrit et, nous citons, qu'*«il n'existe aucun obstacle technique empêchant un fournisseur de SRV d'offrir d'autres formes de langage visuel ou de langage signé y compris la translittération signée, le langage parlé complété, la lecture labiale, la translittération orale et le dactyl langage»*.².
- [27] Plus loin, Mission indique, et nous citons encore : que *«l'inclusion d'autres formes de communication visuelle dans le SRV ne devrait pas représenter un fardeau administratif supplémentaire pour la surveillance du SRV»*³.

¹ Phase 8, page 13.

² Idem, page 14

³ Ibidem, page 14

LE SERVICE DE RELAIS VIDÉO REMPLACERA-T-IL LE SERVICE DE RELAIS PAR TÉLÉSCRIPTEUR ?

- [28] Nous devons aussi nous questionner sur la technologie de remplacement du téléscripteur.
- [29] Unanimement, nous nous entendons pour dire que cette technologie est dépassée, mais tout de même encore passablement utilisée. Bien qu'il y ait eu réduction du nombre d'appels avec l'arrivée des nouvelles technologies, force est de constater que le téléscripteur est encore très utilisé dans le cadre de communications spécifiques qui ne peuvent être effectuées par texto ou par courriel.
- [30] Aussi, certaines personnes peu habiles ou réfractaires aux nouvelles technologies de communication maintiennent très activement leur utilisation du téléscripteur.
- [31] La lente progression de l'utilisation du service de relais IP et les problèmes inhérents à son fonctionnement que nous avons soulevés dans notre intervention écrite nous laissent croire que la disparition du téléscripteur au profit des nouvelles technologies n'est certes pas pour demain.
- [32] En effet, le relais IP ne constitue pas une bonification de service pour les utilisateurs du *parler* ou de *l'entendre sans intermédiaire*. Ce service constitue plutôt un recul face à ces deux possibilités. D'où le maintien, chez plusieurs, de l'utilisation de leur téléscripteur.
- [33] Il nous faut dès maintenant se pencher sur l'éventuelle disparition du téléscripteur et analyser avec profondeur les avantages et les inconvénients des technologies de remplacement. Dans certains cas, y a-t-il perte d'avantages? Ces pertes constituent-elles un frein à l'utilisation d'une nouvelle technologie ? Peut-on réellement penser qu'Internet deviendra la panacée en matière de communication pour les personnes vivant avec une surdité et leur famille ?
- [34] Comment le service de relais vidéo sera-t-il en mesure d'évoluer afin d'élargir ses services aux personnes malentendantes ou avec trouble de la parole qui utilisent, encore aujourd'hui, un téléscripteur pour communiquer ?

- [35] Nous l'avons vu plus haut, le service de relais vidéo est perçu par la plupart des gens comme un service pour les personnes utilisant une langue signée pour communiquer. Cette perception pourrait être à l'origine de la disparité des réponses rapportée dans le rapport d'étape numéro 3 de l'étude de faisabilité quant à l'importance du SRV pour les utilisateurs, soit 97 % pour les utilisateurs de l'ASL et de la LSQ contre 70 % pour les utilisateurs de la lecture labiale.
- [36] Dans ce même rapport, on indique aussi que les intentions d'utilisation du service par les non-utilisateurs d'une langue signée sont peu élevées.
- [37] Pour expliquer ce manque d'engouement, nous pourrions mettre de l'avant le fait que très peu d'informations circulent en ce moment quant aux avancées ailleurs dans le monde quant aux possibilités de lecture labiale ou d'utilisation d'autres codes lors d'un appel par service de relais vidéo.
- [38] De manière empirique, nous pourrions nous attendre à ce que l'importance accordée au SRV par les utilisateurs non culturellement sourds soit accrue si ces utilisateurs étaient plus au fait des possibilités variées de communication offertes par cette nouvelle technologie.
- [39] Étant donné la volonté du milieu de se doter d'un service de relais vidéo spécifiquement canadien, n'est-il pas pertinent d'envisager d'innover ce type de service de relais afin d'être encore plus inclusif en matière de modes et de codes de communication, surtout si le télécscripteur venait à disparaître au profit d'Internet et de la vidéo ?
- [40] Nous le savons, il n'existe aucun obstacle important à cet ajout, tel que stipulé à la page 77 de la phase 3 par l'étude de faisabilité de la compagnie Mission. De plus, le rapport de la phase 6 de la même étude indique que la translittération qui permet la lecture labiale n'exige pas de compétence supplémentaire de la part des interprètes déjà formés à cet effet⁴.

⁴ Étude de faisabilité, phase 6.

- [41] Le CQDA croit que la notion de service de relais vidéo mise de l'avant par le conseil en 2009 devrait inclure, en 2013, les autres modes et codes de communication utilisés par les personnes déficientes auditives ou avec trouble de la parole, surtout si ce service devait un jour remplacer le téléscripneur.
- [42] Qui plus est, les entreprises qui souhaitent offrir un service de relais vidéo au Canada devraient être en mesure de démontrer les efforts qu'ils investiront afin d'inclure ces modes et codes dans leur offre.

FIABILITÉ DU SERVICE

- [43] Un autre aspect qui préoccupe le CQDA est la fiabilité du service de relais vidéo.
- [44] En ce moment, le comité sur l'interconnectivité travaille à la mise en place du service de texto au 911 pour les personnes sourdes, malentendantes et avec trouble de la parole.
- [45] D'entrée de jeu, le comité met de l'avant que ce service de texto au 911 constitue, ce qui est qualifié en anglais de «*Best effort*», donc, qu'il ne peut être entièrement fiable à cause des aléas des télécommunications sans fil et par Internet.
- [46] Le service de relais par protocole IP actuellement en fonction n'est pas non plus exempt de problèmes.
- [47] Nous le savons tous, les téléphones cellulaires perdent le signal parfois de manière imprévisible. Le réseau Internet vit aussi certaines ratées.
- [48] Comment les entreprises qui offriront le service de relais vidéo et les fournisseurs d'internet seront-ils en mesure d'assurer la fiabilité du service dans de telles conditions ?
- [49] Peu d'information ne transpire à ce sujet.
- [50] Le service de relais vidéo constituera-t-il, lui aussi, une mesure de «*Best effort*» ?

[51] Si c'est le cas, cela nous inquiète. Et il faudra en informer convenablement les Canadiens vivant avec une surdité ou un trouble de la parole qui, tout en utilisant de manière active le service de relais vidéo, pourraient préférer conserver leur télécopieur et une ligne filaire par mesure de sécurité, ces outils de communication s'étant toujours avérés fort fiables par le passé.

URGENCE

[52] Le service de texto au 911 qui entrera graduellement en vigueur à partir de 2014 a été mis en place parce qu'il était impossible de localiser avec précision l'appelant qui utilise un téléphone cellulaire pour contacter le service d'urgence 911 si l'appelant ne peut confirmer verbalement sa localisation.

[53] Dans le cas du service de relais vidéo, quelles mesures seront prises afin de connaître la localisation de l'appelant lors d'urgence ? Cette mesure sera-t-elle semblable à celle requise pour le service de relais par protocole IP, soit celle d'indiquer sa localisation avant de faire un appel ?

[54] Ici encore, de l'information publique sera nécessaire afin de faire comprendre aux utilisateurs du service de relais vidéo l'importance de se géolocaliser avant d'effectuer un appel.

[55] Cette information peut sembler banale au premier regard, mais l'expérience du CQDA, lors de discussions concernant le service 911, démontre que la plupart des citoyens sans limitations fonctionnelles qui effectuent leurs appels d'urgence par téléphone cellulaire croient que le service de géolocalisation par triangulation est suffisant pour que les services d'urgence 911 sachent où ils se trouvent, ce qui, nous le savons, n'est pas le cas, d'où la nécessité pour l'appelant de confirmer sa localisation.

[56] Autre élément, quelles sont les possibilités que le service de relais vidéo puisse assurer un service d'urgence 911 en tout temps, même si le service de relais n'opère pas vingt-

quatre heures. Dans son intervention écrite, le CQDA proposait de s'inspirer des services d'urgence déjà offerts par les organismes d'interprètes sociocommunautaires.

[57] Mais cette possibilité est-elle vraiment réalisable ? Le CQDA n'a pas de réponse à cette question et aucun intervenant n'a soumis de proposition à cet effet.

[58] Le CQDA croit que c'est une avenue qui mériterait d'être envisagée et analysée avant d'être rejetée puisqu'une communication par relais vidéo sera plus rapide qu'une communication par télécopieur, par relais IP ou par texto au 911, dans un moment où chaque instant compte.

COMPLEXITÉ DE LA MISE EN PLACE DU SERVICE

[59] Diverses parties prenantes au dossier ont indiqué qu'elles ne souhaitent pas l'implantation d'un service de relais sur la base du modèle américain.

[60] D'une part, la communauté sourde canadienne souhaite une implantation rapide d'un service de relais au Canada, d'autre part, elle souhaite un modèle canadien qui se doit d'être réfléchi.

[61] Nous voilà donc devant un dilemme : utiliser le modèle américain en vue d'une implantation rapide, sans garantie de qualité pour les services en langue des signes québécoise, ou effectuer une implantation lente, mais graduelle, d'un service de relais à notre image, de qualité et qui respecte la spécificité canadienne.

[62] Étant donné la pénurie actuelle d'interprètes, le CQDA est d'avis que le service de relais vidéo demeure une nécessité, mais qu'une implantation lente et graduelle s'impose. On ne peut risquer le départ massif d'interprètes sociocommunautaires au profit de l'implantation rapide d'un service de relais vidéo.

- [63] L'interprétariat, et plus particulièrement l'interprétariat en langue des signes québécoise, est très fragile. Du point de vue du développement durable, il faut éviter de drainer les ressources sociocommunitaires existantes au profit du service de relais vidéo.
- [64] Des mesures protectionnistes des ressources doivent être mises en place. Et nous croyons que ces mesures passent par de la recherche, de la formation et une croissance graduelle du service, dans le respect des ressources humaines disponibles en ce moment.
- [65] Des services de qualité, une offre diversifiée, des mesures protectionnistes, une implantation lente nous semblent des atouts permettant d'assurer à la fois la satisfaction graduelle des besoins des personnes vivant avec une surdité, la disponibilité d'un nombre suffisant d'interprètes qualifiés, mais, plus encore, la pérennité du service de relais vidéo.

ÉTAPE DE RECHERCHE

- [66] Trop de questions subsistent sur les possibilités et les limites d'un éventuel service de relais vidéo au Canada et nous faisons face à trop d'enjeux importants principalement concernant disponibilité d'un nombre suffisant d'interprètes pour prendre l'implantation d'un tel service à la légère.
- [67] Sans nier l'importance pour les personnes sourdes gestuelles d'avoir accès à un tel service répondant plus adéquatement à leurs besoins, le CQDA croit que l'implantation d'un éventuel service de relais vidéo doit inévitablement passer par une période de recherche accrue, incluant des tests plus poussés que ceux effectués uniquement en ASL par Telus à partir d'un modèle américain.
- [68] Ces tests et ces recherches permettront de mieux saisir les réelles possibilités offertes aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes aveugles et avec trouble de la parole, tout en permettant un accès immédiat au service pour les personnes utilisant la LSQ ou l'ASL pour communiquer.

- [69] C'est pourquoi le CQDA souscrit à la proposition d'implantation soumise par la compagnie Mission, mais en y ajoutant de la recherche plus élargie concernant d'autres modes et codes, incluant la lecture labiale.
- [70] De plus, la recherche permettra la formation d'interprètes qualifiés pour le travail en service de relais vidéo, formation non disponible en ce moment, et plus que nécessaire chez les interprètes en LSQ qui n'ont pas, contrairement à certains interprètes en ASL, déjà expérimenté le travail en service de relais vidéo, assurant ainsi une plus grande qualité de service pour les anglophones, assurance que n'ont pas les francophones.
- [71] Cette qualité de service constituera un élément important de l'expérience client. Et nous le savons tous, une bonne expérience client est synonyme d'adhésion, d'utilisation accrue et de pérennité. Et le service de relais vidéo n'y échappera pas.

CONCLUSION

- [72] La réflexion que nous portons tous aujourd'hui sur la faisabilité de l'implantation d'un service de relais vidéo au Canada est importante, non seulement pour les personnes qui utilisent une langue des signes pour communiquer, mais aussi pour ceux qui n'utilisent pas une langue des signes pour communiquer, mais un autre code ou mode de communication.
- [73] À notre avis, la volonté d'une spécificité canadienne en matière de relais vidéo s'inscrit aussi dans une volonté d'inclusion de tous les Canadiens déficients auditifs ou avec trouble de la parole.
- [74] C'est pourquoi nous croyons que le Canada se doit d'innover en matière de service de relais vidéo et ne pas se contenter de copier ce qui est fait ailleurs dans le monde. Oui, copions ce qui est positif ailleurs, mais osons élargir le service de relais vidéo aux autres usagers potentiels de cette nouvelle technologie en offrant plus que des langues signées.

Enjeux relatifs à la faisabilité de créer un service de relais vidéo

[75] Faisons mieux en matière de service de relais, mais faisons lentement afin de préserver les services d'interprétariat des autres secteurs d'activités. Nos interprètes sont très précieux et rares, on se doit de leur accorder notre plus grande attention.

[76] Mesdames et Messieurs les Commissaires, merci de nous avoir donné la chance d'être entendus aujourd'hui.