

**Recherche sur les services de relais vidéo –
Comparaison internationale**

Rapport final

**Pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications
canadiennes (CRTC) – Groupe sur les politiques sociales et des
consommateurs**

Le 26 février 2021

Préparé et soumis par le Canadian Centre on Disability Studies Inc.,
exerçant ses activités sous le nom d'Eviance

ISBN : 978-0-660-39097-0

No de cat. : BC92-115/2021F-PDF

À moins d'avis contraire, il est interdit de reproduire le contenu de cette publication, en totalité ou en partie, à des fins de diffusion commerciale sans avoir obtenu au préalable la permission écrite de l'administrateur du droit d'auteur du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Si vous souhaitez obtenir du gouvernement du Canada les droits de reproduction du contenu à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne en communiquant avec :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Ottawa (Ontario)

Canada

K1A 0N2

Tél. : 819-997-0313

Ligne sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada seulement)

<https://applications.crtc.gc.ca/contact/fra/librairie>

Photos : © ThinkStock.com, 201X

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 201X. Tous droits réservés.

Also available in English



Membres de l'équipe Eviance

Susan L. Hardie

Directrice exécutive

Alexis Buettgen

Agente principale de recherche

Cameron Crawford

Agent principal des données et des politiques

Kate Grisim

Agente des communications

Jennifer Gordon

Conseillère principale

Référence suggérée

Buettgen, A., Crawford, C., Grisim, K., Gordon, J. et Hardie, S. (2021).
Recherche sur les services de relais vidéo – Comparaison internationale.
Winnipeg : Canadian Centre on Disability Studies Inc., exerçant ses
activités sous le nom d'Eviance

Directives de diffusion

Eviance espère que les conclusions de ce rapport seront utilisées pour éclairer les politiques et les pratiques et améliorer l'intégration des personnes handicapées dans la société, tant au Canada qu'à l'étranger. Nous vous prions de témoigner de l'apport d'Eviance par les moyens suivants :

- Lorsque vous faites référence au rapport dans des articles publiés, des présentations PowerPoint, des sites Web, des panneaux de signalisation ou d'autres présentations, veuillez utiliser la référence ci-dessus.

- Ce produit et son contenu ne peuvent être utilisés à des fins commerciales.

Remerciements

Nous tenons à remercier le CRTC d'avoir financé ce projet, ainsi que l'équipe de représentants du CRTC qui nous a fourni des conseils et des commentaires utiles.

Table des matières

Introduction	5
Contexte	5
Définitions	8
Méthodologie	9
Stratégie d'échantillonnage	9
Collecte de données	10
Analyse des données	10
Échantillon	11
Canada	11
États-Unis	13
Australie	13
Nouvelle-Zélande	13
France	14
Allemagne	14
Suède	14
Royaume-Uni	14
Finlande	15
Suisse	15
Limites de cette recherche	15
Résumé des conclusions	17
Résultats détaillés	21
Canada	21
Services	23
Caractéristiques	23
Fonctionnalité	24
Réglementation et financement	25
États-Unis	27
Services	28
Caractéristiques	30
Fonctionnalité	34
Réglementation et financement	35
Australie	39
Services	39
Caractéristiques	40
Fonctionnalité	42
Réglementation et financement	43

Nouvelle-Zélande	46
Services.....	46
Caractéristiques	48
Fonctionnalité	52
Réglementation et financement	53
France.....	54
Services.....	55
Caractéristiques	58
Fonctionnalité	60
Réglementation et financement	60
Allemagne	61
Services.....	61
Caractéristiques	64
Fonctionnalité	67
Réglementation et financement	68
Suède	70
Services.....	70
Caractéristiques	71
Fonctionnalité	74
Réglementation et financement	76
Royaume-Uni	76
Services.....	77
Caractéristiques	81
Fonctionnalité	85
Réglementation et financement	87
Finlande	90
Services.....	91
Caractéristiques	94
Fonctionnalité	96
Réglementation et financement	97
Suisse	99
Services.....	100
Caractéristiques	101
Fonctionnalité	103
Réglementation et financement	104
Références	108

Annexe : Tableau récapitulatif des constatations 141

Recherche sur les services de relais vidéo – Comparaison internationale RAPPORT FINAL

Introduction

Ce rapport est présenté au groupe des politiques sociales et des consommateurs du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) par le Canadian Centre on Disability Studies Inc., exerçant ses activités sous le nom d’Eviance, en réponse à un besoin de recherche sur les services de relais vidéo (SRV) dans d’autres pays. Cette comparaison internationale s’inscrit dans l’examen par le CRTC du cadre réglementaire du SRV au Canada. Cette analyse comparative des SRV internationaux sera utilisée pour améliorer le SRV canadien.

En préparation de son examen, le CRTC a commandé une recherche sur l’opinion publique pour prendre connaissance de l’expérience utilisateur des abonnés inscrits au SRV en vue de déterminer ce qui fonctionne bien, comment le SRV devrait être amélioré et s’il devrait être étendu aux entreprises. Comme il est indiqué dans l’énoncé des travaux de cette recherche, certains utilisateurs ont suggéré, pour trouver des idées pour améliorer le SRV canadien, de se tourner vers le SRV américain. La présente recherche vise à donner suite à ces suggestions en effectuant une comparaison internationale des SRV dans d’autres pays. Elle a débuté en octobre 2020 et s’est achevée en janvier 2021.

Ce rapport fournit des renseignements généraux sur le SRV canadien, dont un résumé des principaux points de la récente recherche sur l’opinion publique afin de situer le contexte de la présente étude. Ensuite, nous fournissons quelques définitions de termes clés et un aperçu de notre méthodologie. Après cela, nous présentons nos conclusions sur la recherche menée sur la fonctionnalité, les caractéristiques, les services, la réglementation et le financement des SRV fournis dans d’autres pays. Enfin, nous terminons par un résumé des principales conclusions mettant en évidence les similitudes et les différences entre le SRV canadien et les SRV internationaux explorés au cours de cette recherche.

Contexte

Le SRV est un service de télécommunication de base qui permet aux personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole qui utilisent les langues des signes de communiquer avec les utilisateurs de téléphones vocaux. Le service canadien est offert en langue des signes américaine (LSA) et en langue des signes québécoise (LSQ). Le processus de SRV exige que l’utilisateur de la langue des signes passe ou

reçoive un appel vidéo pour se connecter à un exploitant de SRV en utilisant la vidéoconférence sur Internet. L'exploitant se connecte alors à l'autre partie par un appel téléphonique vocal et relaie la conversation de la langue des signes à la voix et vice-versa.

Comme il est indiqué dans la politique réglementaire de télécom 2014-187, *Service de relais vidéo*, publiée en avril 2014, le CRTC a déterminé que le SRV doit être offert au Canada (CRTC, 2014). Le SRV a été lancé au Canada en septembre 2016 et, depuis novembre 2017, il est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le SRV est mis en place et supervisé par l'Administrateur canadien du SRV (ACS), un administrateur indépendant et centralisé.

Le CRTC s'est engagé à revoir le cadre réglementaire du SRV trois ans après le lancement du service. Une partie de cet examen a consisté à recueillir l'expérience des abonnés inscrits au SRV pour aider à déterminer ce qui fonctionne bien, comment le SRV devrait être amélioré et comment le service pourrait être étendu. Cette recherche a été menée par la Sage Research Corporation en mars et en avril 2020. Elle a produit un rapport sur ses conclusions à partir de 16 entretiens en ligne avec des utilisateurs du service. Ce rapport alimente la présente recherche.

Le rapport de Sage Research a noté que les participants sont ravis que le SRV du Canada soit disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Des participants ont indiqué qu'ils utilisaient le service sur divers appareils, mais qu'ils n'aimaient pas le navigateur Waterfox nécessaire pour utiliser l'application du SRV sur un ordinateur Mac. Certains participants ont indiqué que les SRV américains sont **technologiquement plus avancés** que le SRV canadien en ce qui a trait aux caractéristiques et aux fonctions. Des participants ont déclaré avoir beaucoup appris sur le SRV grâce à la **communauté sourde et ont mentionné la nécessité d'investir dans des activités de sensibilisation des non-utilisateurs pour faire connaître le SRV**. Des participants ont suggéré que le **service clientèle** soit disponible en soirée et indiqué qu'il faudrait se fonder sur les plaintes des utilisateurs du service pour l'améliorer. Plusieurs participants ont dit qu'il devrait y avoir des **normes plus strictes** pour les interprètes vidéo et un mécanisme pour fournir de la rétroaction à leur sujet. Certains participants ont suggéré que des interprètes sourds soient disponibles pour certains utilisateurs du SRV et souligné que les délais d'attente pour un interprète posent parfois problème, surtout lorsque l'utilisateur du SRV doit faire un appel à une heure préétablie. Selon Sage Research (2020), « la suggestion la plus notable a été de mettre en œuvre un programme de communication pour mieux faire connaître et comprendre le SRV aux entreprises et au grand public, car cela profiterait considérablement aux entreprises dont le

personnel compte des personnes sourdes » (p. 9). Ce rapport de recherche a également noté que les participants ont suggéré que l'application du SRV « devrait être mise à jour, et mise à jour plus souvent, et que les SRV américains fournissent des modèles sur la façon dont l'application devrait être améliorée » (p. 9). En outre, il révèle que le problème le plus courant avec l'application était la notification inefficace des appels entrants¹. D'après Sage Research, les participants ont suggéré qu'il y ait un voyant clignotant, une vibration (pour un téléphone intelligent) ou les deux. Quant à l'utilisation du SRV pour les appels au service 9-1-1, certains ont raconté que « l'appel s'est bien passé » et qu'ils ont été connectés rapidement, mais d'autres ont trouvé problématique que l'interprète vidéo refuse de rester en ligne pour aider à la communication avec les premiers intervenants alléguant que c'est considéré comme un service d'interprétation par vidéo à distance et que ce n'est pas autorisé sur le SRV.

Compte tenu de cette recherche antérieure, les objectifs de la présente recherche sont de :

1. Réaliser une recherche documentaire afin de déterminer quels pays offrent actuellement le SRV, les fonctionnalités, caractéristiques et services du SRV fournis dans d'autres pays, les règlements régissant le SRV et le mode de financement du SRV. S'il existe plus d'un fournisseur de SRV dans un pays, chaque fournisseur analysé doit être identifié, et les fonctionnalités, caractéristiques et services doivent être ventilés par fournisseur.
2. Réaliser une analyse comparative des SRV internationaux pour les comparer avec le SRV canadien.
3. Créer et fournir en format électronique un rapport final en Word qui comprend :
 - a. une comparaison du SRV canadien avec les services internationaux. Le rapport doit i) décrire les fonctionnalités, caractéristiques et services de chaque SRV; ii) présenter la réglementation gouvernementale applicable à chaque service; et iii) indiquer comment le SRV est financé dans chacun des pays étudiés.

¹Selon SRV Canada, « Si l'appareil du client sourd est allumé et connecté à l'application **SRV Canada**, l'application transmettra un signal indiquant qu'un appel entrant est en cours. Le type de "sonnerie" peut varier selon l'appareil utilisé et les réglages de l'utilisateur. » Tiré de [Faire un appel en utilisant SRV Canada](#). Les appareils Blynclight sont également devenus disponibles à peu près au moment où les données ont été recueillies par Sage Research en avril 2020.

Le rapport doit également présenter :

- a. les similitudes et les différences entre le SRV canadien et les SRV internationaux explorés au cours de cette recherche.

Définitions

Il est important de souligner ici quelques définitions clés. Nous avons élaboré des définitions de travail des termes « service », « caractéristique » et « fonctionnalité ». Ces définitions sont basées sur les résultats de notre recherche et ont été confirmées par l'équipe de projet du CRTC.

Service : Interprétation et connectivité entre les interlocuteurs que le fournisseur du SRV met à disposition, y compris les langues que le fournisseur du SRV interprète, la portée géographique de la couverture du service et les jours et heures de service.

Caractéristique : Ce que l'application, la plateforme et l'infrastructure technologique du fournisseur du SRV peuvent faire pour l'utilisateur.

Fonctionnalité : Fonctionnement d'une caractéristique ou d'un service (p. ex., sa polyvalence, sa facilité d'utilisation, le niveau de contrôle qu'il offre à l'utilisateur).

Autres définitions importantes :

IV : Interprète vidéo, c'est-à-dire une personne qui fait l'interprétation pendant un appel.

SRV : Service de relais vidéo, c'est-à-dire les services d'interprétation, les caractéristiques et les fonctionnalités qu'un fournisseur de SRV met à la disposition des utilisateurs.

IVD : Interprétation vidéo à distance, c'est-à-dire une forme d'interprétation en langue des signes qui permet aux personnes sourdes ou malentendantes de communiquer avec une personne entendante sur le même site par vidéoconférence au lieu de recourir à une interprétation en direct, sur place.

L'utilisation du SRV et l'expérience de sa qualité de service sont liées. Une personne qui ne peut pas du tout utiliser le service n'a aucune expérience de sa qualité, si ce n'est qu'elle peut dire que la qualité du service est mauvaise parce qu'elle n'a pas pu utiliser le service. Cependant, une personne peut être en mesure d'utiliser le service d'un fournisseur de SRV, mais ne pas bénéficier d'une qualité optimale. Cela peut se produire parce que les caractéristiques ne sont pas en place pour faciliter la pleine utilisation du

service. Par exemple, un service d'interprétation est disponible, mais pas dans la langue principale de l'utilisateur, la connexion Internet est mauvaise, ou l'accès à Internet haute vitesse est limité.

Les services, les caractéristiques et les fonctionnalités sont également interdépendants. Par exemple, en tant que service, le SRV peut faciliter le choix d'un interprète vidéo en particulier pour un appel. L'application de l'utilisateur peut avoir une caractéristique qui facilite la sélection simple et directe de l'interprète vidéo. En revanche, au lieu d'avoir une caractéristique sur son application, la personne peut devoir suivre une autre procédure, plus longue et moins pratique, pour sélectionner un interprète vidéo. Si la sélection est disponible par l'application, cette caractéristique numérique peut être fonctionnellement compliquée et difficile à utiliser. Un fournisseur de SRV peut offrir des services de haute qualité qui sont entièrement accessibles et utilisables par certains. Toutefois, l'accès à Internet haute vitesse, au matériel ou aux logiciels peut rendre les services et les caractéristiques moins utilisables pour certaines personnes à faibles revenus.

Méthodologie

La présente recherche est une analyse comparative des fournisseurs de SRV et des systèmes dans d'autres pays qui fait appel à une approche de description qualitative et à une méthode de comparaison individualisée. Une approche de description qualitative cherche à rendre compte de manière complète et directe des renseignements pertinents et à fournir un rapport ou des données aussi impartiaux et bruts que possible (Homer, 2017; Sandelowski, 2000). La description qualitative est utile pour les données quantitatives et les méthodes d'enquête mixtes pour définir les interventions et affiner les évaluations. Les descriptions qualitatives peuvent fournir des notions pour élaborer ou modifier ces interventions.

De même, la comparaison individualisée permet de mettre en contraste un nombre relativement faible de cas pour saisir les particularités de chacun (Adiya et Ashton, 2017; Tilley, 1984). Il s'agit essentiellement de décrire de manière exhaustive les caractéristiques ou les particularités de chacun des cas étudiés. Cela permet d'élargir les connaissances et de voir les cas en profondeur.

Stratégie d'échantillonnage

Nous avons utilisé une stratégie d'échantillonnage ciblée pour sélectionner des cas riches en information en vue d'une étude approfondie. Pour être pertinent pour la présente recherche, nous avons commencé par une recherche en ligne de SRV dans des pays dont le contexte socio-politico-économique est similaire à celui du Canada, comme les États-Unis, l'Europe

occidentale, l’Australie et la Nouvelle-Zélande. Notre recherche a révélé un petit nombre d’études et de comparaisons antérieures de modèles de SRV dans d’autres pays. Une étude particulièrement pertinente de Mission Consulting (2012) indiquait neuf pays à part le Canada qui ont testé et mis en place un SRV : l’Australie, la Nouvelle-Zélande, la Finlande, la France, l’Allemagne, la Suède, la Suisse, le Royaume-Uni et les États-Unis. Ce rapport a été réalisé afin d’éclairer le développement du SRV au Canada et fournit une recherche antérieure pertinente sur laquelle nous pouvons nous appuyer afin d’acquérir une compréhension approfondie des systèmes de SRV dans les pays susmentionnés. Ainsi, ces neuf pays seront étudiés dans le cadre de la présente étude, avec un accent particulier sur le SRV des États-Unis.

Collecte de données

Notre processus de collecte de données a suivi la portée des travaux décrite dans l’énoncé des travaux du CRTC pour la présente recherche. Nous avons effectué une recherche documentaire pour déterminer quels pays offrent actuellement un SRV, et nous présentons ce rapport pour consultation au responsable du projet et à l’équipe de projet du groupe des politiques sociales et des consommateurs du CRTC.

La collecte de données a nécessité une recherche en ligne afin de recenser les fonctionnalités, les caractéristiques ou les services du SRV fournis dans d’autres pays, la réglementation régissant le SRV et le mode de financement du SRV dans chaque pays étudié. Lorsqu’il y avait plus d’un fournisseur de SRV dans un pays, chaque fournisseur a été indiqué et analysé selon ses fonctionnalités, ses caractéristiques ou ses services. La recherche documentaire a été appuyée par un petit nombre d’entrevues avec des personnes clés qui nous ont fourni des renseignements que nous ne trouvions pas dans le domaine public en ligne.

Analyse des données

L’analyse qualitative du contenu a été utilisée dans cette recherche car elle est à la fois réflexive et interactive. Cette approche d’analyse a permis une adaptation continue du traitement des données en présence de nouvelles données et de nouvelles perspectives. L’analyse qualitative du contenu vise à résumer le contenu informationnel des données afin d’appréhender à la fois le contenu apparent et le contenu tacite des données (Sandelowski, 2000). Cette analyse de contenu a été complétée par une analyse intersectionnelle des réglementations régissant les SRV ainsi que des fonctionnalités, des caractéristiques et des services des SRV fournis dans d’autres pays. Dans le cadre de l’analyse intersectionnelle, nous avons cherché des renseignements pour prendre en compte les besoins des divers utilisateurs du service, dont le sexe, l’âge, les capacités, la race/ethnicité,

etc. dans divers cadres de SRV dans d'autres pays (Hankivsky, 2012; Buettgen et autres, 2018).

Échantillon

La liste suivante présente les pays étudiés dans le cadre du présent projet sur la base des résultats d'une recherche en ligne sur les SRV dans d'autres pays et d'une recherche antérieure sur les fonctions, caractéristiques, services, cadres réglementaires et sources de financement des SRV. Elle comprend un bref aperçu des contextes du système de SRV dans chaque pays, à commencer par le Canada. Les pays étudiés sont les États-Unis, l'Australie, la Nouvelle-Zélande, la Finlande, la France, l'Allemagne, la Suède, la Suisse et le Royaume-Uni. Cette liste a été présentée au responsable du projet et l'équipe du projet du CRTC pour examen et confirmation.

Les renseignements suivants s'appuient sur une recherche antérieure menée par Mission Consulting (2012). Pour chaque pays mentionné ci-dessous, nous avons inclus des estimations des populations obtenues sur divers sites Web gouvernementaux et institutionnels. Cependant, les données détaillées des recensements sur tous les aspects du handicap sont souvent difficiles à obtenir et sont incomplètes dans de nombreux pays. Selon un rapport de la Conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées (2015) :

Le handicap est une question complexe et multidimensionnelle qui pose plusieurs défis en matière de collecte et de mesure des données. L'absence d'une définition et d'une compréhension uniformes du handicap entre les pays et l'application de méthodologies non comparables dans la mesure et la collecte de données et de statistiques font que les données ne sont pas cohérentes ou comparables entre les pays. (p. 3-4)

Ainsi, nous avons présenté des données provenant de diverses sources afin de fournir une estimation de la population de personnes sourdes ou malentendantes ou qui utilise la langue des signes comme langue principale.

Canada

Population totale : 38 005 238²

Population sourde : de 36 717³ à 340 000⁴

² Voir Statistique Canada (2020).

³ Voir Statistique Canada (2009).

⁴ Voir Noik (2018).

Population malentendante : de 1 266 120⁵ à 3 150 000⁶
Population qui utilise la langue des signes comme langue principale : de 27 500 à 340 000⁷
Nom de la langue des signes : langue des signes américaine (LSA) et langue des signes québécoise (LSQ)
Fournisseurs de SRV : SRV Canada est géré par l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.

Selon Statistique Canada (2009) :

En 2006, 1 266 120 (5 %) de Canadiens âgés de 15 ans et plus ont déclaré avoir une limitation auditive. Plus de huit limitations auditives sur dix (83,2 %) étaient de nature légère, tandis que les 16,8 % restantes étaient classées comme graves. La majorité des personnes ayant un trouble auditif se sont décrites comme éprouvant une certaine perte auditive.

Il s'agit des données les plus récentes du recensement de 2006 de Statistique Canada, qui indiquent que la population sourde est de 36 717 personnes. Selon l'Association des Sourds du Canada (2015a) et la Société canadienne de l'ouïe (Noik, 2018), ce nombre est beaucoup plus élevé, soit environ de 340 000 à 357 000 Canadiens. De même, la population malentendante est estimée à 3 150 000 personnes selon l'Association des Sourds du Canada (2015) et la Société canadienne de l'ouïe (Noik, 2018). Les données de Statistique Canada en 2006 indiquent que 1 266 120 Canadiens sont malentendants. L'Association des Sourds du Canada (2015b) affirme que la population sourde utilise la langue des signes comme langue principale, alors que Statistique Canada indique qu'environ 27 500 Canadiens utilisent cette langue comme langue principale.

Avec de fortes réserves quant à la fiabilité et à l'exactitude des données, « l'Association des Sourds du Canada estime qu'aucun recensement entièrement crédible des personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes n'a jamais été effectué au Canada » (2015a). L'Association soutient que les données de Statistique Canada sous-estiment le nombre de personnes sourdes et malentendantes au Canada. Pour en savoir plus, voir leur point de vue sur les statistiques sur les personnes sourdes canadiennes (2015a) mentionnées dans la liste de références de ce rapport.

⁵ Voir Statistique Canada (2009).

⁶ Ibid.

⁷ Voir Association des Sourds du Canada (2015).

États-Unis

Population totale : 328 239 525⁸

Population sourde : 600 000⁹

Population malentendante : 6 000 000¹⁰

Population qui utilise la langue des signes comme langue principale : 200 000¹¹

Nom de la langue des signes : langue des signes américaine (LSA)

Fournisseurs de SRV : Convo Relay, Purple Communications, ZVRS, Sprint, Sorenson, Global VRS, Malka Communications Group, Inc., URRelay

Australie

Population totale : 23 401 890¹²

Population sourde : 40 000

Population malentendante : de 20 000 à 3 550 000

Population qui utilise la langue des signes comme langue principale : 11 680¹³

Nom de la langue des signes : Auslan

Fournisseur du SRV : Concentrix

Nouvelle-Zélande

Population totale : 5 084 300¹⁴

Population sourde : 77 000

Population malentendante : 200 000

Population qui utilise la langue des signes comme langue principale : 28 000

Nom de la langue des signes : langue des signes néo-zélandaise (LSNZ)

Fournisseurs des SRV : Sprint International New Zealand (jusqu'en février 2021); Concentrix (depuis février 2021)

⁸ Voir U.S. Census Bureau (2020).

⁹ Voir Gallaudet University (2011).

¹⁰ Ibid.

¹¹ Voir Mission Consulting (2012).

¹² Voir Australian Bureau of Statistics (2017).

¹³ Voir Deaf Australia (2013).

¹⁴ Voir Stats NZ (2020).

France

Population totale : 67 130 000¹⁵
Population sourde : 100 000
Population malentendante : 3 000 000
Population qui utilise la langue des signes comme langue principale : 100 000
Nom de la langue des signes : langue des signes française
Fournisseurs des SRV : Elioz et Tadeo-Acceo

Allemagne

Population totale : 82 110 097
Population sourde : 100 000
Population malentendante : 260 000
Population qui utilise la langue des signes comme langue principale : non disponible
Nom de la langue des signes : Deutsche Gebärdensprache
Fournisseurs de RPV : TeleSign, TeSS

Suède

Population totale : 10 367 230¹⁶
Population sourde : 13 000
Population malentendante : 530 000
Population qui utilise la langue des signes comme langue principale : 30 000
Nom de la langue des signes : Svenskt Teckensprak
Fournisseur du SRV : Bildtelefoni

Royaume-Uni

Population totale : 66 796 800¹⁷
Population sourde : 87 000¹⁸
Population malentendante : 2 300 000
Population qui utilise la langue des signes comme langue principale : 151 000¹⁹

¹⁵ Voir INSEE (2021).

¹⁶ Voir Statistics Sweden (2020).

¹⁷ Voir Office for National Statistics (2020).

¹⁸ Voir British Deaf Association (2020).

¹⁹ Ibid.

Nom de la langue des signes : langue des signes britannique, langue des signes irlandaise

Fournisseurs des SRV : InterpretersLive! (Sign Solutions UK), InterpreterNow, SignLive Unlimited et SignVideo

Finlande

Population totale : 5 525 000²⁰

Population sourde : 8 000

Population malentendante : non disponible

Population qui utilise la langue des signes comme langue principale : moins de 5 000

Nom de la langue des signes : langue des signes finlandaise, langue des signes finno-suédoise

Fournisseurs des RPV : S. O. (IVD fournie par Kela [alias Kansaneläkelaitos])

Suisse

Population totale : 8 688 200²¹

Population sourde : 10 000

Population malentendante : 500 000

Population qui utilise la langue des signes comme langue principale : 10 000

Nom de la langue des signes : langue des signes suisse-allemande, langue des signes suisse-française, langue des signes suisse-italienne

Fournisseur du SRV : Procom

Limites de cette recherche

Comme tout projet de recherche, cette étude a quelques limites. Par exemple, elle s'est limitée à une recherche essentiellement en ligne. Compte tenu de l'échéancier, nous n'avons pas été en mesure d'obtenir plus de détails sur les réglementations, les caractéristiques et les services de certains fournisseurs. Nous nous sommes donc concentrés sur l'étendue et la profondeur de l'information. La plupart des fournisseurs ont publié sur le Web des renseignements limités sur les coûts, les frais, etc. de leur SRV. Le tableau récapitulatif en annexe reflète l'étendue des renseignements recueillis dans le cadre de cette recherche. Le rapport qui suit comprend plus de détails sur chaque pays et chaque fournisseur examiné. La recherche future pourrait comporter une collecte de données plus qualitatives au moyen d'entretiens formels avec les fournisseurs de SRV et les autorités

²⁰ Voir Statistics Finland (2020).

²¹ Voir Office fédéral de la statistique (2020).

réglementaires. Nous présentons ensuite un résumé général des conclusions avant d'entrer dans les détails.

Résumé des conclusions

Dans l'ensemble, le Canada semble être l'un des rares pays (avec les États-Unis, la France, l'Allemagne et la Suède) à offrir le SRV 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année. D'autres pays proposent le SRV pendant une période limitée dans la journée ou la semaine, et il est souvent indisponible la fin de semaine et les jours fériés. En outre, le SRV du Canada est disponible sur demande (pas besoin de le réserver), ce qui offre un niveau de flexibilité relativement élevé à ses utilisateurs par rapport à d'autres pays où les heures de service sont plus limitées. De même, le Canada semble bien faire en assurant la priorité des appels d'urgence au 9-1-1, contrairement à d'autres pays.

Actuellement, il ne semble pas y avoir de norme commune pour permettre aux personnes s/sourdes de contacter les services d'urgence 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année par l'intermédiaire du SRV. Les options fondées sur le texte sont souvent présentées comme les plus fiables et les plus constamment disponibles, malgré les difficultés que les personnes s/sourdes peuvent avoir à utiliser le texte dans des situations d'urgence. Aux États-Unis, tous les fournisseurs agréés par la FCC sont tenus d'offrir un service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, avec une priorité pour les appels au 9-1-1. En effet, notre recherche révèle que plusieurs anciens fournisseurs de SRV enfreignaient les règles de la FCC, la réglementation ainsi que la loi sur les communications en vigueur pendant la période de 2010 à 2013. Cela a conduit à la fermeture ou à la cessation de la prestation du SRV. Il semble que la FCC ait mis en application une réglementation visant à améliorer la qualité et l'équité du SRV aux États-Unis.

En comparaison avec le Canada, nous avons constaté que les États-Unis offrent un plus vaste choix de fournisseurs de SRV accessibles aux consommateurs. Il semble que ces fournisseurs s'efforcent d'améliorer leurs technologies pour les applications des SRV tant matérielles que logicielles. Malka Communications, Purple/ZVRS et Sorenson sont au premier plan de ces avancées technologiques, lesquelles comprennent diverses options pour la notification des appels entrants avec des sonneries lumineuses multicolores et des voyants clignotants Bluetooth. Convo Relay offre des options compétitives en mettant l'accent sur la responsabilité sociale des entreprises pour soutenir les communautés de personnes sourdes et malentendantes. Son application « axée sur les signes » présente des caractéristiques et des capacités intrigantes.

En Europe, les fournisseurs de SRV que nous avons étudiés utilisent la norme de conversation totale et, d'après la récente recherche sur l'opinion publique au Canada, les Canadiens s/sourds préfèrent nettement les

plateformes qui fonctionnent selon cette norme. Le secteur de la normalisation des télécommunications de l'Union internationale des télécommunications (UIT-T) a défini le service de conversation totale comme un service de conversation audiovisuelle fournissant un transfert bidirectionnel, symétrique et en temps réel de vidéo animée, de texte et de voix entre des utilisateurs situés à deux ou plusieurs endroits (UIT-T, 2000; 2018). La conversation totale permet aux gens de choisir de communiquer avec n'importe quelle combinaison de ces trois modes en temps réel. Elle constitue une application des principes de conception universelle, qui favorise la communication entre un vaste éventail de personnes. IVès, nWise et Omnitor font partie des entreprises qui ont opérationnalisé la conversation totale sur leurs plateformes numériques (IVès, 2021; nWise 2020d; Omnitor AB 2020). MMX est la plateforme largement utilisée par les SRV européens que nous avons explorés.

En outre, le Canada performe bien en matière de prestation du SRV, tant pour un usage personnel que pour un usage professionnel. D'autres pays (France, Allemagne) offrent un SRV plus complexe qui n'est disponible que par l'intermédiaire d'entreprises et d'organismes abonnés. Toutefois, comme dans d'autres pays, tels que les États-Unis, les Canadiens peuvent être limités dans leur accès au SRV selon leur accès aux technologies de communication ou à Internet. L'accès peut également dépendre de la capacité d'une personne à payer pour le téléphone et Internet, ou de l'infrastructure téléphonique et Internet disponible dans certains lieux géographiques. En comparaison, l'offre suisse exige un service universel de télécommunication fourni à des prix abordables dans toutes les régions du pays.

Plusieurs fournisseurs proposent des aides et des services pour le SRV et l'IVD sur le lieu de travail, dans les écoles et dans d'autres organisations. Ces services témoignent des efforts déployés pour promouvoir une communication plus accessible et plus inclusive entre les entreprises, les organisations et les personnes s/sourdes et malentendantes. Certains fournisseurs, notamment en Europe, fournissent le SRV exclusivement aux entreprises et aux organisations et facturent des frais d'abonnement. Le Royaume-Uni et la France, entre autres, accordent une importance considérable au financement privé comme source de revenus pour le financement du SRV. Les exceptions pour l'accès au financement public obligent les personnes à demander une aide gouvernementale, de sorte que le SRV peut être utilisé pour aider une personne à obtenir ou à conserver un emploi. Dans ce cas, les ministères responsables des services de l'emploi ont un rôle important à jouer dans le financement, selon les besoins individuels, des personnes admissibles. Cela signifie que les personnes s/sourdes peuvent, en fait, être exclues de l'utilisation des services d'entreprises et

d'organisations non abonnées, à moins que ces personnes ne paient elles-mêmes le SRV ou et l'IVD.

Au Canada, le SRV, l'IVD et le MRS sont offerts comme des services distincts. Dans certains autres pays, ces services sont offerts par les mêmes fournisseurs, ce qui augmente l'accessibilité et le choix de multiples modes de communication pour les utilisateurs. Par exemple, en Australie, tous les services de relais sont fournis par le National Relay Service (NRS) et sont assurés par Concentrix Pty Ltd. Aux États-Unis, Purple Communications offre une gamme de services (y compris l'IVD), tout comme New Zealand Relay en Nouvelle-Zélande, Procom en Suisse et tous les fournisseurs au Royaume-Uni.

Certains pays, comme l'Allemagne, font une distinction claire entre le SRV et l'IVD et n'accordent un financement public que pour le SRV. L'objectif déclaré est de faciliter les conversations téléphoniques pour les personnes s/sourdes. Les obligations de l'État commencent et se terminent par la facilitation de l'accès à la communication entre les interlocuteurs par le système téléphonique. Cependant, d'autres pays comme la Nouvelle-Zélande ne tracent pas de frontières nettes autour du SRV et de l'IVD, sachant que dans certaines situations, le SRV est le moyen le plus approprié pour les personnes s/sourdes de communiquer avec d'autres personnes et que dans d'autres situations, l'IVD est plus appropriée. Dans ce deuxième cas, l'objectif est plus largement défini comme étant la responsabilité de l'État de faciliter la participation égale des personnes s/sourdes à la communication, quelles que soient les situations dans lesquelles elles se trouvent.

Sur le plan des coûts, le SRV canadien est financé à l'échelle nationale par les fournisseurs de services de télécommunication (FST) par l'intermédiaire du Fonds de contribution national. Cela signifie que le coût de l'utilisation du SRV n'est pas facturé à l'appelant. Ce modèle est similaire aux modèles de financement des États-Unis et de l'Australie. La Nouvelle-Zélande et la Suède n'imposent aucun coût à l'utilisateur du SRV. Le SRV en Nouvelle-Zélande est financé par le gouvernement néo-zélandais par l'intermédiaire du ministère du Commerce, de l'Innovation et de l'Emploi.

Dans d'autres pays (France, Royaume-Uni, Allemagne), le SRV est payé par les entreprises et les organisations abonnées qui peuvent exiger des frais d'abonnement au service. Cela signifie que la communauté des personnes sourdes, malentendantes et des personnes souffrant de troubles de la parole ne peut communiquer par le SRV qu'avec les entreprises et les organismes qui paient pour le SRV. L'étendue de l'accès au SRV dépend donc de la capacité des fournisseurs individuels à vendre et à maintenir des

abonnements. En comparaison, le Canada réussit bien à éviter de tels obstacles potentiels à l'accès.

Quant à savoir qui paiera pour le SRV et l'IVD, il faut déterminer si les personnes s/sourdes ont droit à un tel service qui sera fourni ou financé par le secteur public. Si elles ont clairement droit au service et à son financement, ils peuvent alors exercer de nombreux autres droits et exploiter de nombreuses possibilités. Si, au contraire, elles n'ont pas clairement droit à un SRV ou à une IVD qui est largement accessible et financée par le secteur public, il devient alors difficile pour elles d'exercer d'autres droits et de tirer le meilleur parti des possibilités qui leur seraient autrement plus ouvertes.

Globalement, il existe des limites autour du SRV dans plusieurs pays. Cela signifie qu'il y a des limites à la disponibilité et à l'accessibilité du SRV pour les communautés de personnes sourdes et malentendantes. Ces limites se voient dans les situations d'urgence, les heures de disponibilité, l'accès aux personnes, la durée de l'appel, etc. Notre recherche indique que seule la Finlande PEUT offrir un choix d'interprète; cependant ce pays ne semble pas offrir le SRV, seulement l'IVD. Une recherche plus approfondie pourrait permettre d'explorer les possibilités de choisir un interprète pour l'IVD, le cas échéant.

Dans tous les pays étudiés pour ce projet, les langues autochtones et des dialectes locaux et régionaux ne sont pas bien pris en charge par les fournisseurs de SRV. Cela témoigne d'un manque de services et de soutien pour les diverses communautés de personnes handicapées, s/sourdes, malentendantes et sourdes et aveugles. Nous avons également constaté que les possibilités de choisir des interprètes étaient limitées. Cela indique que les utilisateurs du SRV ont un choix limité pour communiquer avec des interprètes qui correspondent à leurs expériences, à leurs identités sociales et à leurs styles de communication. Cela indique également un pouvoir social limité parmi les utilisateurs du service. Dans plusieurs pays (pas au Canada), ce pouvoir est encore plus limité à cause que les heures de service le sont elles aussi. Notre recherche révèle un besoin général d'améliorer le pouvoir et le contrôle des utilisateurs sur le SRV afin de réaliser progressivement leur droit de communiquer sur un pied d'égalité avec les autres.

Alors que SRV Canada contribue à faire connaître le SRV et à aider les clients à utiliser l'application, les fournisseurs d'autres pays offrent des services de sensibilisation plus larges pour promouvoir les entreprises appartenant à des personnes sourdes et sensibiliser la population aux besoins et aux intérêts de la communauté sourde. Par exemple, Convo Relay aux États-Unis est une entreprise appartenant à des personnes sourdes qui crée des liens avec la

communauté sourde en donnant accès à des ressources aux entreprises appartenant à des personnes sourdes, aux professionnels sourds et à d'autres organisations pour les personnes sourdes.

Les services innovants comprennent ceux qui sont gérés par et pour les communautés de personnes s/sourdes, sourdes et aveugles et malentendantes. Par exemple, InterpreterNow est une entreprise sociale qui réinvestit ses bénéfices dans la communauté sourde; elle appartient à Sign Language Interactions qui est une filiale de Sorenson Communications aux États-Unis, spécialisée dans les services de communication pour les personnes s/sourdes. Certains de ces fournisseurs (p. ex., InterpretersLive! et SignVideo au Royaume-Uni, Malka Communications aux États-Unis) proposent également des formations de sensibilisation à la surdité pour mieux faire connaître les besoins et les intérêts des communautés s/sourdes et malentendantes. Ces fournisseurs semblent avoir un esprit de communauté et de responsabilité sociale. De plus, ils montrent qu'il existe un lien entre la communication par le SRV et l'accessibilité dans la société – deux choses inextricablement liées.

Résultats détaillés

Notre recherche a commencé par un examen du SRV canadien, suivi d'un examen des SRV d'autres pays. Nous en présentons ici les résultats. Cette section comprend une analyse descriptive de nos constatations, avec un tableau récapitulatif des faits saillants des services, des fonctions et des caractéristiques des SRV de tous les pays étudiés.

Canada

Selon le CRTC :

Le SRV est un service de télécommunication de base qui permet aux personnes ayant une incapacité auditive ou trouble de la parole qui utilisent une langue des signes de communiquer avec les utilisateurs de téléphones vocaux. L'utilisateur se connecte à un exploitant de SRV avec la vidéoconférence en ligne. Ensuite, l'exploitant se connecte à l'autre partie par un appel téléphonique vocal et relaie la conversation de la langue des signes à la voix et vice-versa. Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

L'Administrateur canadien du SRV a lancé le service le 28 septembre 2016. Les Canadiens peuvent s'y inscrire sur le site Web de SRV Canada (SRV Canada, s.d.-a).

Le SRV est accessible aux Canadiens sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole qui utilisent une langue des signes. Selon SRV Canada, le service est disponible pour les utilisateurs à domicile ou au travail. Au travail, il leur est conseillé de contacter leur responsable de la TI pour vérifier si les paramètres de sécurité de leur réseau permettent une bonne connexion et régler les paramètres techniques pour que les communications ne soient pas bloquées. Il n'est pas possible pour l'instant d'inscrire une entreprise, une organisation, un gouvernement ou un établissement scolaire à un compte avec un numéro à 10 chiffres. D'après le site Web de SRV Canada :

SRV Canada s'adresse principalement aux personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole qui souhaitent s'inscrire pour un usage personnel. Toutefois, les clients peuvent s'inscrire à un deuxième compte et obtenir un numéro à 10 chiffres à des fins commerciales. Prenez note que SRV Canada ne peut pas être utilisé pour soutenir des activités commerciales ou professionnelles qui dépendent des services téléphoniques (p. ex., télémarketing, service clientèle par téléphone ou autres services d'assistance, vente par téléphone ou appels de confirmation répétés, ou autres types d'appels lourds ou répétitifs qui peuvent être jugés excessifs par l'ACS) [SRV Canada, s.d.-a].

Dans le cadre réglementaire actuel, le SRV et le service de relais téléphonique (SRT) fondé sur le texte sont considérés comme deux services distincts. Chaque service a son propre cadre réglementaire et est offert par différents fournisseurs. Le SRT fondé sur le texte est assuré par chaque FST, tandis que le SRV est fourni par un administrateur centralisé unique et indépendant financé par les contributions des FST. Au Canada, tous les FST qui offrent des services locaux sont tenus de fournir un SRT fondé sur le texte (CRTC, 2019). Le CRTC exige que deux types de SRT fondé sur le texte soient mis à la disposition de tous les Canadiens : un service de relais par téléscripteur et un service de relais par protocole Internet (SRIP). Tous les fournisseurs de services sans fil doivent offrir un SRIP à leurs clients directement ou en vertu d'accords de gros.

En établissant le cadre réglementaire du SRV, le CRTC a déterminé qu'un modèle centralisé serait plus approprié et plus efficace qu'un modèle où chaque fournisseur offre le service. L'IVD ne peut pas être fournie, parce que le SRV est financé par les FST en vue de fournir un accès équitable au système téléphonique.

Services

SRV Canada est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an et dispose d'interprètes parlant la LSA, la LSQ, l'anglais et le français afin de permettre des conversations dans les quatre langues.

Le service clientèle est accessible du lundi au vendredi de 9 h à 18 h (HE), par vidéo, courriel, courrier, téléphone et clavardage en direct. Il est fermé les samedis et dimanches et plusieurs jours fériés.

En outre, des spécialistes de la sensibilisation communautaire de SRV Canada se déplacent dans tout le pays et ont créé des webémissions pour faire connaître le SRV et aider les clients à utiliser l'application. SRV Canada organise aussi des activités de sensibilisation dans les écoles afin de « favoriser l'autonomie des élèves sourds grâce au SRV ». Au cours des événements scolaires, « les élèves, le personnel et les parents posent des questions, obtiennent du soutien technique et proposent de nouvelles idées pour utiliser l'application SRV Canada » (SRV Canada, s.d.-b). De même, SRV Canada est disponible pour les jeunes sourds. Cette disponibilité est explicitement mentionnée sur son site Web. Les enfants sourds mineurs peuvent s'inscrire pour utiliser l'application SRV Canada avec l'autorisation de leur parent ou tuteur légal. Les parents ou les tuteurs légaux peuvent fournir une autorisation en remplissant un formulaire en ligne ou sur papier.

Le site Web de SRV Canada contient également des renseignements destinés à la communauté entendante pour la renseigner sur le SRV, dont une ressource pour les bureaux qui ont besoin d'un consentement ou d'une permission pour divulguer des renseignements personnels par téléphone lorsqu'un « tiers » est impliqué.

Caractéristiques

Les utilisateurs peuvent s'inscrire auprès de SRV Canada pour obtenir un compte principal, un deuxième compte pour une entreprise ou un compte pour jeune sourd, puis télécharger l'application. L'application est compatible avec les dispositifs Blynclight, qui clignotent lorsqu'un utilisateur reçoit un appel et font savoir aux personnes à proximité quand un utilisateur est disponible pour un appel du SRV (SRV Canada, s.d.-c)²². Les dispositifs sont branchés dans un ordinateur PC ou Mac, et les utilisateurs peuvent choisir parmi plusieurs couleurs clignotantes.

Le courrier vidéo étant également disponible, les utilisateurs peuvent recevoir des messages des appelants lorsqu'ils ne peuvent pas répondre à leurs appels. Les utilisateurs peuvent personnaliser leur message d'accueil et

²² Les utilisateurs peuvent acheter ces dispositifs auprès d'un tiers.

la durée de la sonnerie et activer des notifications par courriel qui leur indiquent lorsqu'ils reçoivent un nouveau message vidéo. Les fonctions d'affichage et de masquage de l'ID de l'appelant sont disponibles pour les utilisateurs qui souhaitent afficher leur nom et leur numéro SRV lorsqu'ils passent des appels ou les masquer pour ne pas montrer leurs renseignements personnels.

Qualifications des interprètes

Les participants à la récente recherche sur l'opinion publique (Sage Research Corporation, 2020) ont suggéré des normes plus strictes pour les interprètes vidéo. Les utilisateurs ont affirmé qu'ils s'accommodent des nouveaux interprètes vidéo, mais que certains « ne connaissent pas toujours le sujet général de l'appel et, par conséquent, ne sont pas capables de représenter certains mots ou concepts en signes » (p. 5). Cela donne à entendre que les interprètes devraient être plus qualifiés et plus expérimentés.

Choix des interprètes par les utilisateurs

Certains participants à la recherche sur l'opinion publique (ibid) ont suggéré que les utilisateurs devraient avoir la possibilité de demander un interprète en particulier. Par exemple, ces participants ont dit que certains utilisateurs du SRV pourraient préférer un interprète d'un sexe en particulier pour interpréter des renseignements sensibles dans des situations médicales.

Coût pour l'utilisateur

L'utilisation de SRV Canada est gratuite.

Appel d'urgence

Les appels d'urgence au 9-1-1 sont directement acheminés en première position dans la file d'attente du centre d'appel et sont traités en priorité. SRV Canada recommande aux utilisateurs d'utiliser la fonction de localisation sans fil de l'application SRV Canada sur les téléphones intelligents ou autres appareils sans fil afin que le service 9-1-1 puisse les localiser.

Fonctionnalité

Plateforme

L'application est disponible pour les appareils Windows, Mac, iPhone et Android.

Technologie requise

Les appareils recommandés pour le SRV sont les ordinateurs personnels et les tablettes Windows (Windows 10 et supérieur), les ordinateurs Apple (version 10.13 et supérieure), les tablettes Android

(Lollipop 5.0 et supérieur), les iPad (iOS10 et supérieur), les téléphones

Android (Lollipop 5.0 et supérieur) et les iPhone (iOS10 et supérieur). La résolution recommandée pour utiliser SRV Canada est la haute résolution : 1 280 x 720 pixels. Un écran de cinq pouces est recommandé pour les téléphones intelligents. Les appels de bonne qualité sur le SRV au Canada nécessitent un minimum de 25 à 30 images par seconde et une caméra Web de bonne qualité qui peut produire 30 images par seconde même dans des conditions de faible luminosité.

Réglementation et financement

Le CRTC réglemente et supervise la radiodiffusion et les télécommunications au Canada, y compris le SRV. Le CRTC a pour mandat de veiller à ce que les systèmes de radiodiffusion et de télécommunication servent le public canadien.

La politique réglementaire de télécom 2014-187 traite du SRV au Canada (CRTC, 2014). Le SRV est considéré comme un service de télécommunication de base qui permet aux personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole qui utilisent les langues des signes de communiquer avec les utilisateurs de téléphones vocaux.

Le SRV canadien est financé à l'échelle nationale par les FST par l'intermédiaire du Fonds de contribution national. Le CRTC a établi un plafond de financement annuel de 30 millions de dollars pour tous les coûts liés au SRV. Le SRV est fourni selon un modèle de financement et d'administration centralisé, conformément à la contribution publique.

Selon la politique réglementaire de télécom 2014-187, section IV :

Il existe plusieurs modèles de SRV différents dans le monde. Le Canada possède de nombreuses caractéristiques distinctes, dont deux langues officielles, deux langues des signes correspondantes, une population relativement modeste inégalement répartie sur un vaste territoire, six fuseaux horaires et un contexte réglementaire particulier associé aux télécommunications.

Au moment de décider de la manière de mettre en place le SRV au Canada, le Conseil doit tenir compte des particularités du marché canadien. Le Conseil a examiné les éléments ci-après en ce qui a trait à la manière de mettre en place le SRV dans le contexte particulier du Canada :

- nombre de fournisseurs de SRV et concurrence;
- équivalence des services en LSA et en LSQ;
- composantes techniques et opérationnelles associées au SRV (CRTC, 2014).

Le CRTC estime qu'il est important que le SRV renforce la capacité de service au Canada et soit adapté au contexte canadien. En vue d'améliorer le SRV au Canada, les constatations suivantes font ressortir les principaux services, caractéristiques et fonctions de divers modèles de SRV dans le monde à des fins comparatives. Ensuite, nous passons en revue ce qui est proposé dans le système de SRV des États-Unis.

États-Unis

Nous avons commencé notre examen des États-Unis avec une liste de près de 30 fournisseurs indiqués dans une recherche similaire menée en 2011 (Mission Consulting, 2012). Nous avons étudié un total de 32 fournisseurs aux États-Unis, dont huit sont actuellement des fournisseurs de SRV. Les 24 fournisseurs restants assuraient des services d'IVD, d'autres des services d'interprétation, et n'étaient plus en activité ou ont été rachetés par une autre société.

Le tableau suivant présente la liste des fournisseurs américains de SRV que nous avons étudiés et le site Web de leurs services. Bon nombre des fournisseurs énumérés ci-dessous proposent le SRV comme entre autres services tels que l'IVD, la traduction en temps réel des communications (TTRC), l'ATS, etc.

Tableau 1 : Fournisseurs américains de SRV et liens vers leurs sites Web

Fournisseur	Site Web
Convo Relay (Convo Communications, LLC)	convorelay.com/vrs ²³
Purple Communications (une division de ZP Better Together, LLC)*	purplevrs.com ²⁴
ZVRS (une division de ZP Better Together, LLC)*	zvrs.com ²⁵
Sorenson	https://www.sorensonvrs.com ²⁶
Sprint (fournisseur de services de relais Internet et de télécommunication pour le gouvernement fédéral)	federalrelay.us/index.html ²⁷
Global VRS	globalvrs.com ²⁸
Malka Communications Group, Inc.	malkacommunications.com ²⁹

* Note : Purple Communications et ZVRS sont associées à Kinderhook Industries, LLC (« Kinderhook »).

Notre recherche préliminaire a permis de trouver plusieurs fournisseurs américains qui proposent des caractéristiques et des services répondant à certaines des difficultés suggérées par les utilisateurs du SRV canadien (Sage Research Corporation, 2020). Nous résumons ci-dessous certaines de ces caractéristiques et certains de ces services, ainsi que les fonctionnalités du SRV aux États-Unis.

²³ Voir Convo Relay (s.d.-a).

²⁴ Voir Purple Communications, Inc. (s.d.-a).

²⁵ Voir ZVRS (s.d.-a).

²⁶ Voir Sorensen Communications (2021a).

²⁷ Voir Federal Relay (s.d.).

²⁸ Voir Global VRS (2021).

²⁹ Voir Malka Communications Group, Inc. (2017a).

Services

Heures de service

Les fournisseurs de SRV aux États-Unis sont tenus d'exercer leurs activités pour le public 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. Une exception : le système Sprint fournit le SRV au gouvernement fédéral le lundi de 7 h à minuit (HNE), du mardi au jeudi 24 heures sur 24 et le vendredi de 12 h à 23 h (HNE), et il est fermé le samedi et le dimanche. Le service est également fourni les jours fériés fédéraux, à l'exception de ceux qui tombent la fin de semaine.

Les heures d'ouverture du service clientèle varient d'un fournisseur à l'autre. La plupart des fournisseurs offrent un service d'assistance à la clientèle entre certaines heures en semaine, parfois aussi la fin de semaine. Le service d'assistance à la clientèle est souvent accessible par courrier électronique, par téléphone et par clavardage en direct.

Langues soutenues

Selon la Commission fédérale des communications, les appels sur le SRV peuvent être effectués entre des utilisateurs de la LSA et des personnes entendantes parlant soit l'anglais soit l'espagnol.

Autres services

Plusieurs fournisseurs ont mis l'accent sur la sensibilisation et l'inclusion de la communauté sourde et malentendante. Par exemple, on peut lire sur le site Web de Malka Communications :

Notre mission est née du désir de notre PDG de placer les personnes sourdes sur un pied d'égalité avec les personnes entendantes. La réalisation de cet objectif repose sur plusieurs facteurs clés, qui sont tous des points d'intérêt fondamentaux de Malka :

- des interprètes qui comprennent si bien leurs clients que jamais ils ne déforment, n'exagèrent ou n'omettent des éléments de la conversation;
- une technologie sans faille qui permet aux personnes sourdes et aux entendantes d'oublier qu'elles regardent un écran;
- la capacité des clients de travailler avec nous et avec nos interprètes afin que nous puissions répondre à leurs besoins;
- la présence d'interprètes en tout temps (taux de présence maintenu à ce jour);
- l'éducation sur les besoins des personnes entendantes ou sourdes et l'éducation des personnes sourdes à l'estime de soi et à l'indépendance. (Malka Communications Group, Inc., 2017b).

Similairement, le site Web de Convo Relay indique ce qui suit :

En tant qu'entreprise appartenant à des personnes sourdes, nous ne comprenons pas les relations humaines de la même façon que les autres. Dans un monde qui progresse rapidement, la technologie est souvent développée en fonction de la langue parlée. Nous offrons une perspective différente : des solutions de communication universelles qui semblent justes. Les hiérarchies traditionnelles ne correspondent pas à notre culture; nous utilisons donc une structure qui encourage plutôt une communication plus fluide. Nous apportons un nouveau sens à la conception. Notre façon de relier les utilisateurs et la technologie est notre contribution au monde (Convo Relay, s.d.-b.).

Parmi les autres services fournis par Convo, citons les services d'interprètes et les liens avec la communauté sourde par l'accès aux ressources pour les entreprises appartenant à des personnes sourdes, les professionnels sourds et d'autres organisations pour les personnes sourdes. Depuis décembre 2020, son site Web appuie également l'investissement dans l'« écosystème des personnes sourdes » avec une campagne #shopdeaf (Convo Relay, s.d.-c).

De même, Purple Communications, qui fait partie de ZVRS, affirme compter plus de 300 employés sourds. Créée en 1982, elle fait maintenant partie de ZVRS, qui raconte son histoire comme :

Lancée à l'échelle nationale en 2000, CSDVRS a été mise sur pied par et pour les personnes sourdes et malentendantes comme l'un des nombreux services disponibles auprès d'une agence de services sociaux sans but lucratif à Sioux Falls, dans le Dakota du Sud. Elle a été la première organisation à développer commercialement et à perfectionner des applications de relais vidéo pour les consommateurs sourds et malentendants, donnant naissance à une industrie des services de relais vidéo en plein essor. Aujourd'hui, nous nous appelons ZVRS et sommes une entreprise autonome à but lucratif qui se consacre toujours à ce même esprit d'innovation et d'engagement à l'égard de l'excellence (ZVRS, s.d.-b).

Sorenson Communications souligne aussi l'histoire d'un SRV développé par et pour les personnes sourdes, et affirme avoir « créé le premier visiophone conçu par et pour les personnes sourdes » (Sorenson Communications, 2020e). Du point de vue des droits de l'homme, Sorenson déclare également que la société « a été fondée sur le principe selon lequel l'accès à la communication est un droit fondamental pour tous ». La plupart des

fournisseurs disent que leur service est aligné sur les besoins et les intérêts des communautés sourdes et malentendantes afin de promouvoir l'inclusion et l'accessibilité dans les communications.

Dans l'ensemble, plusieurs fournisseurs de SRV aux États-Unis offrent des services aux communautés sourdes et malentendantes et aux entreprises. ZVRS offre des solutions d'entreprise comprenant une technologie de vidéoconférence accessible. Ce service est décrit en ces termes : « Les employés sourds et malentendants ont le droit légal à un accès aux communications téléphoniques fonctionnellement équivalent. C'est pourquoi notre équipe de solutions vidéo d'entreprise travaille sans relâche depuis 2007 pour défendre l'égalité sur le lieu de travail » (ZVRS, s.d.-c).

Convo Relay propose des forfaits de travail personnalisés (Convo Relay, s.d.-d). Son site Web affirme que son « offre groupée personnalisée est accompagnée d'un message automatique personnalisé et d'outils conçus pour vous aider à vivre votre expérience du SRV en tant que professionnel. » Convo Relay travaillera avec les entreprises, les professionnels, les organisations et les établissements scolaires. Elle soutient la mise en place de stratégies de communication accessible pour répondre aux besoins de chaque lieu de travail.

Le fournisseur officiel du SRV pour le gouvernement fédéral est Sprint. Les services de relais Internet et de télécommunication du gouvernement fédéral sont exploités par Sprint en appui au contrat de relais fédéral de la General Services Administration. Sprint fournit une gamme de services téléphoniques et Internet au gouvernement. Le SRV est fourni aux employés fédéraux. Les caractéristiques conviviales de ce service sont décrites comme suit : préférences linguistiques (anglais ou espagnol), transmission phonique vocale et instructions de numérotation. Une connexion Internet haute vitesse, Wi-Fi ou LTE est nécessaire, ainsi qu'un ordinateur avec caméra intégrée, visiophone ou caméra Web externe, et un logiciel ou une application de SRV d'une certaine marque. Ce service n'est fourni que le lundi de 7 h à minuit (HE), du mardi au jeudi 24 heures sur 24 et le vendredi de 12 h à 23 h (HE), et il est fermé le samedi et le dimanche. Le service est également fourni les jours fériés fédéraux, à l'exception de ceux qui tombent la fin de semaine.

Caractéristiques

Nous avons trouvé plusieurs fournisseurs qui proposent des caractéristiques spéciales pour alerter les utilisateurs des appels entrants. Par exemple, le ZVRS propose un clignotant Bluetooth dans le forfait « Call Alert » (ZVRS, s.d.-d). Il s'agit d'un dispositif distinct qui vise à aider les utilisateurs à

éviter de manquer des appels parce qu'ils ont quitté la pièce ou ne regardent par leur téléphone. Le forfait Call Alert de ZVRS comprend également des alertes par courriel ou message texte.

Sorenson propose un anneau lumineux multicolore sur son visiophone ntouch VP2 (Sorenson Communications, 2021b). En outre, elle propose la numérotation N11³⁰, l'annonce de SRV, l'appel en attente, le transfert d'appel, l'appel de groupe, le blocage des appels anonymes, le message d'accueil personnel, les photos de contact, les notifications poussées, le centre vidéo, la transmission phonique vocale, SignMail, myRumble³¹ et la compatibilité Bluetooth. Plusieurs de ces caractéristiques sont également proposées par d'autres fournisseurs tels que Convo, Sprint, ZVRS et Purple.

Plusieurs fournisseurs soulignent les avantages et les caractéristiques de leur application de SRV. Nombre de ces caractéristiques se chevauchent et peuvent être personnalisées par les utilisateurs. Entre autres exemples, mentionnons Wavello de Sorenson, qui annonce sa capacité à permettre aux utilisateurs de « voir tout le monde pendant l'appel » (Sorenson Communications, 2020d), et sivo de Purple Communications et ZVRS, qui permet de la même manière à un utilisateur sourd, à une personne entendante et à l'interprète vidéo de se voir pendant un appel sur le SRV (Purple Communications, Inc., s.d.-b). Le SRV de Convo Relay est unique en son genre : il est 100 % basé sur des applications, est mis à jour automatiquement et possède une conception centrée sur les signes pensée par et pour la communauté sourde (Convo Relay, s.d.-a).

D'autres innovations technologiques sont mises en évidence par Malka Communications qui développe un « système de communication visuelle » complet avec des communications en face à face, par téléphone et par texte. Notre recherche a révélé qu'en décembre 2010, Malka Communications a débuté en tant que fournisseur de SRV avec pour mission de fournir un accès universel aux communications pour les personnes sourdes. Au milieu d'une concurrence féroce et d'une surveillance intense de la part de la FCC, Malka a cherché à concurrencer le reste de l'industrie et à améliorer l'expérience de communication dans son ensemble. Malka décrit les fonctions de son système de communication visuelle comme suit :

Système de communication visuelle : L'objectif de l'installation d'un système de communication visuelle dans un pays est de mieux relier

³⁰ Les codes N11 servent à fournir un accès par composition à trois chiffres aux services spéciaux. Aux États-Unis, ces codes sont administrés par la FCC (Somos, Inc., 2020).

³¹ MyRumble permet aux utilisateurs de reconnaître rapidement qui appelle en attribuant des schémas de vibration spécifiques aux différents contacts lorsqu'ils reçoivent des appels sur un téléphone portable (Sorensen Communications, 2021c).

les membres de la communauté sourde au reste de la société. Le système de communication visuelle crée un réseau d'interprètes, de logiciels de communication vidéo et d'appareils de communication vidéo qui mettent en relation les personnes sourdes et malentendantes avec les personnes entendantes. Ce système permet aux personnes sourdes de parler avec n'importe qui par l'intermédiaire d'un interprète en utilisant leur langue des signes.

De quoi s'agit-il? Notre idée est de fournir un système de communication par lequel l'ensemble de la société peut interagir avec les personnes sourdes, où et quand c'est nécessaire : dans les lieux de culte, dans les salles de classe, sur le lieu de travail avec les collègues, sur la route, dans un café, au marché, pendant une urgence ou sur le lieu d'un accident, avec la police, avec les médecins, avec les enseignants, avec les universitaires, etc. Ce service nécessitera la mise en place d'un centre d'appel où les interprètes des langues des signes pourront recevoir les appels des personnes sourdes et entendantes par Internet haute vitesse et faire l'interprétation entre la langue des signes et la langue parlée. Les interprètes pourront le faire en temps réel et par trois principaux moyens :

1. Face à face : une personne sourde se connecte à l'interprète du centre d'appel et utilise la langue des signes devant la caméra de son téléphone intelligent ou de sa tablette. L'interprète parle par le haut-parleur de l'appareil qui le relie à la personne entendant. (Les interlocuteurs peuvent ainsi se trouver au même endroit.)

2. Voix par téléphone :

- a. Passer un appel : une personne entendant peut composer le numéro d'une personne sourde et l'appel sera réacheminé par le centre d'appel. La personne sourde reçoit l'appel et voit l'interprète parler la langue des signes sur l'écran de son téléphone ou de sa tablette, et la personne entendant écoute l'interprète qui lui donne immédiatement les réponses de la personne sourde à l'oral par le téléphone ou la tablette.

- b. Recevoir un appel : une personne sourde peut appeler toute personne entendant, et l'appel est réacheminé par le centre d'appel vers celle-ci. La personne sourde parle en langue des signes à la caméra de son téléphone ou de sa tablette, et l'interprète exprime à l'oral ce qu'elle dit sur le

téléphone ou la tablette de la personne entendante.
L'interprète renvoie ensuite la réponse de la personne entendante en langue des signes à la personne sourde.

3. Transmission phonique vocale : une personne malentendante qui peut parler, mais qui a des problèmes d'audition au téléphone (et qui ne peut pas utiliser le langage des signes) pourrait envoyer et recevoir des appels avec interprétation du texte de la conversation sur l'écran de son téléphone en temps réel (Malka Communications Group, Inc., 2017c).

Cette initiative de Malka Communications illustre bien comment plusieurs fournisseurs américains affirment promouvoir l'inclusion des communautés sourdes et malentendantes. Ces efforts sont décrits dans la section consacrée aux services des fournisseurs, qui seront résumés ci-après.

Qualifications des interprètes

Notre recherche a permis de trouver des renseignements limités sur les qualifications des interprètes pour le SRV aux États-Unis. La plupart des fournisseurs notent simplement que leurs interprètes sont « hautement qualifiés » et respectueux. Global VRS et ZVRS ont explicitement indiqué sur leurs sites Web comment leur service respecte la réglementation américaine en matière de SRV. ZVRS résume la réglementation américaine comme suit :

La fourniture de services de relais vidéo (SRV) par ZVRS est régie par les règles adoptées par la Commission fédérale des communications (FCC) (47 C.F.R. 64.601. et suiv.) conformément à l'autorité de la FCC en vertu de l'article 225 de la loi de 1934 sur les communications, telle que modifiée, 47 U.S.C. 225. En vertu de ces règles, les assistants de communication du SRV doivent répondre à des normes minimales pour se qualifier comme interprètes du SRV. Bien que tous les interprètes de ZVRS soient qualifiés pour fournir des services d'interprétation en vertu des règles de la FCC, des exigences différentes en matière d'accréditation et d'octroi de licences sont imposées par chacun des États en ce qui concerne les qualifications nécessaires pour fournir des services d'interprétation juridique, c'est-à-dire des services d'interprétation pour les dépositions et autres instances judiciaires. Comme ZVRS est établie centralement dans certains États, elle ne peut pas garantir que tous ses interprètes possèdent toutes les qualifications pour l'interprétation juridique exigées dans chaque État. Aucune partie n'a le droit de recourir à ce SRV pour les besoins d'un service d'interprétation spécialisé (ZVRS, s.d.-e).

Ainsi, les qualifications pour l'interprétation juridique peuvent varier d'un État à l'autre.

Choix des interprètes par les utilisateurs

En raison de la portée de cette recherche, nous n'avons trouvé aucune information indiquant que les utilisateurs du SRV ont un choix de l'interprète pour leurs appels. Les exceptions peuvent comprendre les personnes qui ont besoin d'un interprète parlant espagnol.

Coût pour l'utilisateur

Le tarif à la minute du SRV n'est pas facturé à l'appelant. Les fournisseurs de SRV se voient rembourser leurs coûts par l'Interstate Telecommunications Relay Service Fund, supervisé par la FCC. Des frais peuvent être facturés aux entreprises ou autres organisations pour les services ou technologies d'accès.

Appel d'urgence

Les appels d'urgence au 9-1-1 doivent être traités en priorité conformément à la réglementation fédérale.

Fonctionnalité

Plateforme

Aux États-Unis, le SRV est généralement accessible au moyen d'un visiophone, d'un téléphone intelligent, d'un Mac ou d'un ordinateur personnel. De même, nous avons constaté que la plupart des services sont disponibles pour iOS, Android, macOS et Windows avec quelques variations et des exigences système spécifiques pour chaque fournisseur. Global VRS fait exception, car elle propose un logiciel de SRV qui n'est compatible qu'avec les visiophones.

Technologie requise

Dans l'ensemble, nous avons constaté que la plupart des fournisseurs américains indiquent que leurs services fonctionnent mieux avec une connexion Internet haute vitesse. Comme au Canada, il est important de noter que tout le monde n'a pas accès à Internet haute vitesse, ce qui peut causer des iniquités. Pour atténuer ce problème aux États-Unis, Sorenson propose Reflex Video, conçu pour fournir une connexion stable quelle que soit la vitesse du réseau. Pour en savoir plus sur cette option, consultez son communiqué de presse (GlobeNewswire, 2018).

Certains fournisseurs proposent des paramètres personnalisables pour leur application de SRV, tels que sivo de Purple Communications/ZVRS et Wavello de Sorenson (Purple Communications, Inc., s.d.-b; Sorenson Communications, 2020d). La majorité des fournisseurs de SRV mettent en

valeur l'utilisation de leur service avec un visiophone. Certains fournisseurs vendent des visiophones comme produit (p. ex., Sorenson, Purple Communications) en plus de fournir le SRV.

Réglementation et financement

Dans l'ensemble, les États-Unis ont été l'un des premiers pays à adopter le SRV. Aux États-Unis, la FCC réglemente un certain nombre de services de télécommunication, dont le SRV. L'une de ses initiatives s'appelle Accessible Communications for Everyone (ACE) et est décrite comme suit sur son site Web :

Accessible Communications for Everyone, ou ACE, est une initiative de la FCC qui cherche à éliminer les obstacles aux services de communication grâce à des efforts de collaboration avec des développeurs de logiciels, des ingénieurs, des technologues et des organisations de la communauté des personnes handicapées. L'un de ses principaux objectifs est de faire en sorte que les personnes qui dépendent du service de relais de télécommunications, y compris les services de relais vidéo, aient accès à des services de communication qui leur permettent de joindre plus facilement leur famille, leurs amis, les entreprises et les services gouvernementaux avec des communications transparentes entre les fournisseurs de services de relais de télécommunication.

La FCC fait participer les communautés de personnes sourdes, malentendantes, souffrant de troubles de la parole et sourdes et aveugles à ces efforts pour s'assurer que les besoins d'accessibilité de ces groupes sont satisfaits. Deux projets sous l'égide de l'initiative ACE sont l'appel vidéo direct et l'interopérabilité du service de relais de télécommunications (Federal Communications Division, s.d.).

Cette initiative est importante pour l'interopérabilité des différents fournisseurs en vue de répondre aux normes réglementaires du pays. L'un des services fournis par ACE est appelé ACE Direct, qui est décrit comme un prototype vidéo ouvert développé par la FCC pour permettre aux entreprises et aux entités gouvernementales de communiquer directement avec leurs clients, leurs électeurs et leurs bénéficiaires en utilisant la LSA sur des installations à large bande. Ce service a pour but de favoriser une précision, une confidentialité et une efficacité accrues pour les personnes qui font et reçoivent des appels. L'ACE propose également l'appel vidéo direct, une communication vidéo individuelle assurée par un centre d'appel qui permet les conversations entre deux interlocuteurs avec la LSA.

Selon un rapport sur le financement et la réforme du SRV, le Congressional Research Service (2019) a expliqué que la FCC a adopté diverses règles pour maintenir la qualité et l'équité du SRV. Cela signifie que :

- il faut répondre à 80 % des appels sur le SRV dans les 120 secondes;
- le service doit être offert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- les fournisseurs de SRV doivent fournir à leurs utilisateurs un numéro de téléphone à 10 chiffres pour qu'ils puissent passer des appels au 9-1-1 et que leurs données de localisation soient acheminées vers l'organisme des urgences approprié;
- le traitement préférentiel des appels est interdit;
- les fournisseurs de SRV doivent traiter les appels dans l'ordre où ils sont reçus, ce qui signifie qu'ils ne peuvent pas répondre de manière sélective aux appels provenant de certains consommateurs ou de certains lieux;
- l'équipement distribué par un fournisseur de SRV certifié doit être interopérable avec la technologie des autres fournisseurs de SRV certifiés;
- les fournisseurs de SRV ne peuvent pas offrir d'incitations financières à utiliser leur service ou à faire des appels plus nombreux ou plus longs sur le SRV (ou sur le service de relais de télécommunications) [Commission fédérale des communications, 2020, p. 2].

Ces règles de la FCC découlent d'un examen approfondi du programme de SRV remontant à 2010-2013. Le Congressional Research Service (2019) a indiqué ce qui suit :

En juin 2010, la FCC a entamé un examen complet des taux, de la structure et des pratiques du programme de SRV afin de réduire le gaspillage, la fraude et les abus et de mettre à jour les taux d'indemnisation qui étaient devenus supérieurs au coût réel. Les règles de cette instance ont été publiées en juin 2013. Les nouvelles règles ont déclenché une restructuration fondamentale du programme afin de soutenir l'innovation et la concurrence, de faire baisser les coûts des contribuables et des fournisseurs, de supprimer les incitations au gaspillage et de protéger davantage les consommateurs. En outre, les nouvelles règles font passer les taux d'indemnisation du SRV aux coûts réels au cours des quatre prochaines années, amorçant ainsi une transition progressive des taux d'indemnisation actuels du Fonds du service de relais de télécommunications vers un taux d'indemnisation unitaire basé sur le marché (p. i).

Notre recherche peut refléter cette restructuration, car nous avons trouvé moins de fournisseurs de SRV aux États-Unis par rapport à la précédente recherche menée en 2011 (Mission Consulting, 2012). Une recherche antérieure a permis de recenser près de 9 fournisseurs certifiés par la FCC, plus 20 autres qui étaient des fournisseurs de services d'IVD ou d'interprétation ou qui cherchaient à obtenir la certification de la FCC. Notre recherche a montré que certains de ces fournisseurs ont reçu des avis de violation de la FCC pour violation de la loi fédérale sur les communications ou ont été accusés de fraude par le FBI. D'autres ont été acquis par d'autres sociétés, n'ont plus la certification de la FCC ou ne fournissent plus de SRV, mais peuvent fournir d'autres services de communication tels que l'IVD, la messagerie texte en temps réel, etc.

En ce qui a trait au financement, le guide du consommateur de la FCC (2020) indique que « le tarif à la minute pour le SRV n'est pas facturé à l'appelant. Les fournisseurs de SRV se voient rembourser de leurs coûts par l'Interstate Telecommunications Relay Service Fund que la FCC supervise » (p. 1).

Selon le Congressional Research Service (2019) :

Le fonds du service de relais de télécommunications est un fonds renouvelable financé par les contributions de tous les fournisseurs de services de télécommunications interétatiques. Les contributions sont basées sur un « facteur de contribution » qui est fixé chaque année par la FCC. Les contributions sont versées par toutes les entreprises qui fournissent des services interétatiques, y compris, mais sans s'y limiter, le téléphone cellulaire et la radiomessagerie, la radio mobile, les services d'exploitant, les services de communications personnelles, l'accès (y compris les frais de ligne d'abonné), l'accès de recharge et l'accès spécial, la commutation par paquets, le service interurbain planifié, les numéros 800 et 900, le service de messagerie téléphonique, la ligne privée, le télex, le télégraphe, la vidéo, le satellite, le service téléphonique local, les services internationaux et les services de revente (p. 2).

Le rapport du Congressional Research Service (2019) explique les contributions des fournisseurs, les indemnités et les remboursements comme suit :

Le 28 juin 2019, la FCC a adopté les taux d'indemnisation du SRV par minute pour l'année de référence 2019-2020 (du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020). Pour les fournisseurs de SRV comptant plus de

500 000 minutes par mois, les taux d'indemnisation applicables par minute pour l'année de référence 2019-20 sont les suivants :

- 4,82 \$ par minute de conversation pour les 1 000 000 premières minutes par mois (niveau I) [pas de changement par rapport au tarif de 2018-2019];
- 3,97 \$ par minute de conversation pour les 1 000 001 à 2 500 000 minutes par mois (niveau II) [pas de changement par rapport au tarif de 2018-2019];
- 2,63 \$ par minute de conversation après 2 500 000 minutes par mois (niveau III) (réduction de 7,1 % par rapport au tarif de 2,83 \$ de 2018-2019).

Pour les fournisseurs de SRV comptant 500 000 minutes ou moins par mois (niveau « émergent »), le tarif pour l'année de référence 2019-2020 est de 5,29 \$ par minute de conversation, sans changement par rapport au tarif de 2018-2019. La FCC estime que ces taux d'indemnisation permettront au fonds du service de relais de télécommunications d'économiser environ 22,4 millions de dollars pour les services de SRV fournis entre juillet 2019 et juin 2020, par rapport aux taux en vigueur en juin 2017 (p. 3)³².

³² Voir Commission fédérale des communications (2021) pour obtenir plus de renseignements de la FCC sur le SRV pour les consommateurs.

Australie

En Australie, les services de relais sont fournis par le National Relay Service (NRS), une initiative gouvernementale qui permet aux personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole de faire et de recevoir des appels téléphoniques. Le ministère de l'Infrastructure, des Transports, du Développement régional et des Communications est responsable du NRS. Actuellement, Concentrix Pty Ltd fournit ce service dans le cadre d'un contrat de trois ans qui est entré en vigueur le 1^{er} octobre 2019 et arrivera à son terme le 20 septembre 2022. Auparavant, l'Australian Communications Exchange (ACE) détenait ce contrat depuis la création du NRS en 1995. ACE était issue de la fusion entre Deaflink Inc. et Deafness Resources Australia (Southwest Museum of Engineering, Communications and Computation, 2007). Le statut d'organisation bénévole de l'ACE a été révoqué en 2020 et l'organisation n'est plus en activité (Australian Charities and Non-for-Profits Corporation, 2021)³³.

Le NRS décrit son rôle comme suit :

Fournir un environnement dans lequel tous les Australiens peuvent bénéficier de services de communication, d'expériences créatives et de la culture. Nos objectifs sont de permettre à tous les Australiens de se connecter à des services et à des technologies de communication efficaces, pour favoriser l'inclusion et une croissance économique durable; de soutenir l'inclusion et la croissance dans le secteur créatif australien; et de protéger et promouvoir le contenu et la culture australiens (Commonwealth d'Australie, s.d.-a).

Services

Le gouvernement australien a récemment annoncé que les utilisateurs devront être inscrits auprès du NRS, à partir de 2021. L'inscription exigera la fourniture de renseignements personnels de base, un contrôle de l'identité et la confirmation de la nécessité du service. Le gouvernement soutient que l'inscription est conforme aux conclusions d'un rapport de consultation de 2017 et est introduite pour lui permettre de contacter les utilisateurs du NRS pour de futures consultations, pour aider à prévenir l'utilisation injustifiée du service, y compris les escroqueries et les fraudes, et pour indiquer avec précision le nombre de personnes qui utilisent le service et la manière dont elles l'utilisent (Commonwealth d'Australie, 2017a). Les appelants qui tentent de joindre un utilisateur du NRS ne seront pas tenus de s'inscrire (Commonwealth d'Australie 2017b).

³³ Voir Burgess, K. (2020) en savoir plus.

Heures de service

Le relais vidéo n'est disponible que de 7 h à 18 h (heure normale de l'Est en Australie) du lundi au vendredi. Il n'est pas disponible le soir et les jours fériés nationaux. Le service d'assistance est ouvert de 8 h à 18 h du lundi au vendredi.

En ce qui concerne les heures de service limitées, une coalition de grandes organisations dirigées par des personnes s/sourdes ou handicapées en Australie a déclaré dans son exposé de position de 2017 :

Le service de relais vidéo n'était actuellement assuré que de façon limitée, les utilisateurs de l'Auslan ne bénéficient pas d'un accès fonctionnant équivalent à un service de communication. Les utilisateurs de l'Auslan qui ont un emploi et qui travaillent le soir ou la fin de semaine sont ainsi injustement désavantagés, ce qui peut nuire à leur rendement professionnel et à leur carrière. En outre, leur santé et leur bien-être sont à risque lorsqu'ils doivent faire des appels importants ou urgents (p. ex., lors de catastrophes naturelles comme le cyclone Debbie ou de situations de violence conjugale) et que le service de relais vidéo n'est pas accessible. Les options de rechange en format texte, comme les courriels et les messages courts directs, ne sont pas en temps réel, et en plus, il faut utiliser l'anglais, qui est la deuxième langue de la plupart des personnes sourdes et peut en fait être inaccessible à une grande proportion de la communauté sourde. (p. 6)

Les appels doivent être réservés auprès d'un agent de relais.

Langues soutenues

Le relais vidéo facilite la communication entre les personnes qui utilisent l'Auslan et celles qui parlent anglais. L'Auslan est la langue des signes nationale de l'Australie. La langue des signes britannique et la LSA ne sont pas prises en charge.

Caractéristiques

Le NRS propose plusieurs options de relais :

- le relais vidéo pour les personnes qui utilisent l'Auslan, qui est la langue des signes australienne;
- la clavardage du NRS, anciennement connu sous le nom de relais Internet;
- le relais de messages courts, que les gens peuvent utiliser sur n'importe quel type de téléphone portable (pour les personnes qui préfèrent les messages textes);

- le relais de messages courts, que l'on peut utiliser sur n'importe quel type de téléphone portable pour taper un message texte et écouter la réponse de l'autre personne (pour les personnes qui ont du mal à se faire comprendre au téléphone);
- le sous-titrage codé du NRS, pour les personnes qui ont du mal à entendre au téléphone, mais qui veulent utiliser leur propre voix dans leur conversation. Dans d'autres pays, ce service est parfois appelé « transmission phonique vocale »;
- le relais vocal, qui s'adresse aux personnes qui ont du mal à se faire comprendre au téléphone en raison d'un trouble de la parole. Dans ce service, l'utilisateur parle directement avec son interlocuteur, et un agent de relais est en ligne pour répéter ses paroles si nécessaire. Il existe des versions distinctes de relais vocal : l'une pour les téléphones fixes ou mobiles, l'autre pour l'application NRS sur les téléphones intelligents.

Qualifications des interprètes

Nous n'avons pas pu trouver de renseignements sur le type et le niveau de certification requis (ni même s'il en existe) pour servir d'interprète en langue des signes pour le SRV australien. Toutefois, la National Accreditation Authority for Translators and Interpreters Ltd (NAATI) est l'organisme national de normalisation et d'accréditation des traducteurs et des interprètes en Australie. La NAATI a plusieurs niveaux de certification pour les interprètes en langue des signes : Certified Provisional Auslan Interpreters (pour l'interprétation précise de messages non complexes et non spécialisés); Certified Provisional Deaf Interpreters (pour le transfert habile du sens entre l'Auslan ou l'anglais écrit et d'autres langues des signes); et Certified Auslan Interpreters (interprètes avec plus d'expérience que les Certified Provisional Auslan Interpreters, qui transfèrent des messages complexes et non spécialisés d'une langue à l'autre). D'autres spécialisations sont disponibles pour l'interprétation dans les domaines des soins de santé, du droit et des conférences (NAATI, s.d.). Le diplôme en Auslan est délivré par un institut d'éducation technique et complémentaire ou un organisme de formation agréé. Il exige généralement deux ans d'études à temps plein et permet à la plupart des apprenants d'acquérir un certain niveau de compétence en Auslan (DeafNav, s.d.).

Choix des interprètes par les utilisateurs

Nous n'avons pas trouvé renseignements indiquant si les utilisateurs du SRV peuvent choisir leur interprète.

Coût pour l'utilisateur

Le SRV ne coûte rien aux utilisateurs, et les applications Skype et NRS peuvent être téléchargées gratuitement. Toutefois, les coûts des données à

large bande s'appliquent à la connexion vidéo au NRS. Les coûts pour l'utilisateur dépendront de son forfait de données.

En ce qui concerne les coûts, la coalition d'organisations de personnes s/sourdes mentionnée ci-dessus a souligné dans son exposé de position (2017) que :

Toute discussion sur l'abordabilité doit tenir compte du fait que de nombreuses personnes qui utilisent le NRS paient déjà une ligne fixe ou un forfait de données pour accéder au service. Certaines personnes paient une ligne fixe juste pour pouvoir accéder à leur ATS en cas d'urgence; d'autres, qui dépendent du relais vidéo, doivent payer des forfaits de données qui permettent une utilisation intensive de Skype. L'utilisation de données pour de la communication vidéo et du relais vidéo est élevée en raison de la haute résolution requise pour les signes et le dactylangage et pour la communication synchrone des données. (p. 10)

Appel d'urgence

Les personnes dont la vie est menacée ou qui se trouvent dans une situation d'urgence *peuvent* utiliser le NRS pour contacter les services d'urgence. Cependant, il n'y a pas de priorité d'attente pour les appels sur le SRV vers les services d'urgence; les appelants doivent attendre dans la file d'attente le prochain agent de relais disponible, et le relais vidéo ne fonctionne que pendant des heures limitées. Par conséquent, le NRS encourage les gens à utiliser une autre de ses options d'appel dans les situations d'urgence. Avec tous ses autres services d'appel, le NRS fait passer les appels destinés aux services d'urgence avant les autres appels.

Fonctionnalité

Plateforme

Le NRS fournit gratuitement sa propre application, qui permet aux gens d'utiliser ses fonctions de clavardage, de sous-titrage codé, de relais vocal et de relais vidéo. Il propose également des options de service de relais par télécriteur. Il ne soutient pas l'utilisation de l'IVD.

Le relais vidéo utilise Skype comme plateforme d'exploitation. On peut accéder au NRS avec un numéro réservé directement par Skype depuis l'appareil de l'utilisateur ou par l'application NRS, qui achemine l'appel par Skype.

Technologie requise

Le service est conçu pour être utilisé avec un ordinateur, une tablette ou un téléphone portable équipé d'une caméra Web haute résolution et d'une connexion Internet avec des vitesses de téléchargement et de téléversement d'au moins 1,5 Mbps.

Pour faire un appel sur le SRV, l'utilisateur se connecte directement à Skype sur un ordinateur de bureau, un ordinateur portable ou un appareil mobile, ou utilise l'application NRS. Lorsqu'il utilise l'application, l'utilisateur sélectionne « Video Relay » (Auslan) dans le menu « Select your call type », puis clique sur « Start Skype ». Il ouvre ensuite « Contacts » et trouve et ouvrent le « NRS VIDEO RELAY SERVICE ». Il est automatiquement redirigé vers l'application Skype. Après avoir appuyé sur « Send message », il est amené à un écran de clavardage. Lorsqu'il tape « hello », une fenêtre apparaît dans laquelle il sélectionne « Make a Call » en bas de l'image.

Pour recevoir un appel, le destinataire de l'appel doit avoir Skype ouvert. (L'appelant devra appeler le NRS et fournir le nom de contact Skype du destinataire de l'appel et demander à être connecté.) Un agent de relais exécutera l'appel. Une alerte clignotante s'affiche sur l'écran du destinataire. Le destinataire clique sur le bouton vidéo vert pour répondre à l'appel. L'agent de relais intègre le destinataire à l'appel, indique le nom de l'appelant et transmet ce qu'il dit. Le destinataire répond en langue des signes à l'agent de relais, qui transmet l'information à l'oral à l'autre personne. L'appel se poursuit jusqu'à ce que l'appelant ou le destinataire dise « goodbye »; l'agent de relais indique alors que l'appel est terminé.

Réglementation et financement

L'autorité législative pour le relais vidéo est la *Telecommunications (Consumer Protection and Service Standards) Act, 1999* (Commonwealth d'Australie, 2020a). Entre autres, la loi stipule que le service de relais national doit être raisonnablement accessible à toutes les personnes en Australie qui : i) sont sourdes; ou ii) ont une déficience auditive ou un trouble de la parole; quel que soit leur lieu de résidence ou d'activité; et qu'un service de relais vidéo doit être raisonnablement accessible à toutes les personnes en Australie qui communiquent en Auslan; et j) qu'une application logicielle doit être raisonnablement disponible pour aider tous les utilisateurs du service de relais national à communiquer avec les services d'appel d'urgence. (article 13, i et j). La *Telecommunications (Consumer Protection and Service Standards) (National Relay Service Rules) Determination 2019* et les notes explicatives énoncent diverses règles

administratives pour les fournisseurs de services sous contrat (Commonwealth d'Australie, 2019c)³⁴.

La *Telecommunications (Industry Levy) Act 2012* (Commonwealth d'Australie, 2018) est l'autorité législative pour la collecte des revenus des entreprises de télécommunications dont les revenus admissibles dépassent 25 millions de dollars (et de certaines autres entités) pour :

- des services téléphoniques standard et des services de téléphones payants raisonnablement accessibles à tous les Australiens sur une base équitable, quel que soit leur lieu de résidence ou d'activité;
- un service téléphonique national permettant aux personnes souffrant d'un trouble de l'audition ou de la parole de faire et de recevoir des appels téléphoniques;
- la fourniture de services d'appel d'urgence;
- la production d'autres résultats visés par les politiques publiques de télécommunication (Commonwealth d'Australie, 2020b).

Le financement du relais vidéo de la NRS (et du service de sensibilisation associé) s'est élevé à 29 784 160,96 dollars australiens (y compris la TPS) en 2018-2019 (Commonwealth d'Australie, 2019a), soit environ 28 250 000 dollars canadiens. Les coûts de ces activités à la fin des exercices 2017-2018 et 2016-2017 étaient respectivement de 31 160 374,91 dollars australiens et de 32 219 511 dollars australiens. L'intervention directe comprend les services qui répondent aux questions et aux plaintes des clients déposées par téléphone au service d'assistance, par courriel et au moyen des formulaires sur le site Web du NRS. Les coûts d'intervention directe ont représenté 1,4 million de dollars australiens des coûts totaux en 2018-2019, 1,3 million de dollars australiens en 2017-2018 et 4,3 millions de dollars australiens en 2016-2017.

Une récente fiche d'information du ministère des Communications et des Arts (Commonwealth d'Australie, 2019b) a annoncé que « l'allocation de fonds pour la fourniture du NRS restera inchangée à 22 millions de dollars australiens par an (TPS incluse) pendant la durée du nouveau contrat [c.-à-d. avec Concentrix] ». Il y a eu une grande controverse sur ce qui était, en fait, une réduction des dépenses pour le NRS lors de la transition d'ACE à Concentrix³⁵.

Le financement est assuré par des prélèvements sur les entreprises de télécommunications dont les revenus admissibles dépassent 25 millions de dollars, et sur certaines autres entités. L'Australian Communications and

³⁴ Ce portail comprend des notes explicatives.

³⁵ Voir, par exemple, McKenna (2019).

Media Authority (ACMA) évalue les revenus des entreprises et fixe les prélèvements conformément à la *Telecommunications (Consumer Protections and Service Standards) (Levy Formula Modification) Determination 2019* (Commonwealth d'Australie, 2019d). Les activités de l'ACMA dans le domaine des prélèvements sont également orientées par d'autres textes législatifs sur son site Web³⁶.

³⁶ Voir Commonwealth d'Australie (2019e).

Nouvelle-Zélande

Le SRV de la Nouvelle-Zélande est une initiative conjointe d'organismes gouvernementaux dirigée par le ministère du Commerce, de l'Innovation et de l'Emploi, avec la participation de l'Accident Compensation Corporation, du ministère de l'Éducation, du ministère de la Santé et du ministère du Développement social. New Zealand Relay est soutenu et financé par le gouvernement néo-zélandais par l'intermédiaire du ministère du Commerce, de l'Innovation et de l'Emploi (MBIE). Il est également appuyé par la National Foundation for the Deaf, Deaf Aotearoa New Zealand et Good Soundz Limited. Jusqu'à récemment, le gouvernement avait un contrat avec Sprint International New Zealand pour la fourniture de divers services de relais, et cette organisation sous-traitait à Communication Services for the Deaf NZ Ltd (CSD) la fourniture des services d'interprétation vidéo, de relais vidéo et autres (MBIE, 2018). Toutefois, Concentrix a récemment décroché le contrat de service en remplacement de Sprint. Concentrix doit commencer à fournir des services en février 2021 (MBIE, 2021). Une proposition soumise par un consortium d'organisations de personnes handicapées³⁷ a été rejetée lors du processus d'appel d'offres (Pennington, 2020)³⁸. CSD continuera à fournir des services d'interprétation vidéo et de SRV jusqu'au début de 2021 (CSD, 2020). Nous n'avons pas été en mesure de déterminer qui fournira ces services après la transition à Concentrix.

Services

Si le SRV et l'IVD sont des services distincts sur le plan opérationnel, le MBIE ne semble pas faire de distinction majeure entre les deux, peut-être parce qu'ils utilisent tous deux l'interprétation vidéo comme élément commun. Par exemple, les liens Web de NZ Relay pour le SRV et l'IVD que l'on trouve ici mènent à la même page sur l'accès au service d'interprétation vidéo³⁹. Un récent document de consultation du MBIE (2018) décrit les services comme suit :

Le service d'interprétation vidéo (SIV) met en relation toute personne sourde ou malentendante qui utilise la langue des signes néo-zélandaise (utilisateur) avec un interprète vidéo (IV) et une personne entendante (y compris le personnel des organismes gouvernementaux). La personne entendante peut se trouver dans la même pièce que l'utilisateur ou dans un autre lieu (y compris à l'étranger). L'utilisateur et l'interprète vidéo se

³⁷ Les membres du consortium étaient Autism NZ, Blind and Low Vision (anciennement la Blind Foundation), CCS Disability Action, Cerebral Palsy Society, Deaf Aotearoa, Hearing New Zealand (anciennement la Hearing Association), et Life Unlimited and Stroke Foundation, soutenue par T-Meeting, une société suédoise spécialisée dans les services de relais.

³⁸ Voir Pennington, 2020.

³⁹ Voir NZ Relay, 2013a; NZ VIS, 2021a.

parlent en signes sur un écran vidéo. L'interprète vidéo s'entretient alors avec la personne entendante au téléphone, ou par vidéo si elle se trouve au même endroit que l'utilisateur, et relaie la conversation entre les deux parties (MBIE, 2018, p. 8).

Les personnes qui souhaitent faire des appels payants par l'intermédiaire de NZ Relay doivent s'inscrire pour obtenir une carte d'appel. Les utilisateurs doivent également avoir leurs propres cartes téléphoniques pour faire des appels payants. Les appels entre une ligne fixe et un téléphone portable, les appels interurbains à l'étranger et les appels vers un numéro à tarif majoré (0900) sont payants. Les numéros à tarif majoré (0900) sont utilisés par les entreprises qui font payer à l'appelant un supplément pour l'accès à l'information, aux biens ou aux services.

Le centre d'appel de NZ Relay enregistre les préférences d'appel des utilisateurs inscrits dans une base de données confidentielle. Toutefois, à la suite des changements qui seront introduits en février 2021, les appels internationaux et cellulaires seront gratuits, de sorte qu'il ne sera pas nécessaire de s'inscrire pour obtenir une carte d'appel (NZ Relay, 2013a). En outre, les utilisateurs ont fait savoir que l'exigence d'utiliser des cartes d'appel de NZ Relay et des cartes d'appel personnelles portait à confusion (MBIE, 2018). D'après les renseignements figurant sur le site Web de NZ Relay et d'autres documents à notre disposition, nous n'avons pas été en mesure de déterminer comment les appels vers les numéros à tarif majoré seront gérés.

L'inscription n'était pas été exigée pour les autres services de NZ Relay, bien que l'idée ait été lancée et ait reçu un certain soutien parmi les personnes s/sourdes. Parmi les avantages perçus de l'inscription, on peut citer une meilleure expérience pour les personnes entendantes et les organisations qui appellent les utilisateurs s/sourds directement par les services de relais, un meilleur accès aux notifications de la défense civile pour les utilisateurs du service, un annuaire des autres utilisateurs du service de relais, l'enregistrement des préférences concernant les interprètes dans les profils des utilisateurs (pas besoin de répéter cette information à chaque appel), l'élimination du besoin d'utiliser des cartes d'appel, et plusieurs autres avantages (MBIE, 2019).

Heures de service

Le NRS fournit des liens qui mènent à différentes heures d'accessibilité des services d'interprétation vidéo qui sont contradictoires.

- À un endroit, on peut lire qu'ils sont disponibles de 8 h à 20 h, le samedi de 10 h à 17 h et le dimanche de 12 h à 17 h, sauf les jours

fériés, à l'exception de l'anniversaire d'Auckland (New Zealand Video Interpreting, 2021a).

- À un autre endroit, on apprend qu'ils sont offerts du lundi au vendredi de 10 h à 20 h, le samedi de 10 h à 17 h et le dimanche de 12 h à 17 h, y compris les jours fériés (New Zealand Video Interpreting Service, 2021b).
- Ailleurs encore, les heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, sauf les jours fériés (New Zealand Video Interpreting Service, 2021c).
- NZ Relay fournit encore d'autres heures de service pour le relais vidéo, soit du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, sauf les jours fériés (New Zealand Relay, 2013b).

Quelle que soit l'information retenue, le SRV n'est pas disponible en fin de soirée. Les heures de service limitées ont été signalées comme un problème important par le New Zealand Relay Advisory Group, qui se compose de représentants du secteur des télécommunications et de membres de la communauté des personnes handicapées, notamment des personnes s/sourdes, malentendantes, ayant des troubles de la parole et sourdes et aveugles, et des parents d'enfants ayant des troubles de la communication (MBIE, 2018; NZ Relay, 2013c).

Les appels passés par l'intermédiaire de NZ Relay sont pris dans l'ordre d'arrivée au centre d'appel de NZ Relay. Les appels réservés ne font pas partie de l'offre de service (NZ Relay, 2013d). Toutefois, un lien apparemment destiné au relais vidéo mène à une page sur la réservation du service de visio-interprétation qui dit : « Pour fournir l'interprète le plus approprié, il est préférable que cette réservation soit faite au moins deux jours ouvrables avant le rendez-vous. » Mais, si un interprète est disponible, une personne peut accéder à une séance d'interprétation de 20 minutes maximum sans réservation (New Zealand Interpreting Service, 2021a).

Langues soutenues

NZ Relay soutient la communication entre les personnes qui utilisent la langue des signes néo-zélandaise (LSNZ) et l'anglais.

Caractéristiques

En plus du SRV, NZ Relay offre d'autres caractéristiques d'accès pour aider les utilisateurs s/sourds, malentendants, ayant un trouble de la parole et sourds et aveugles. Voici une liste des caractéristiques qui leur permettent de communiquer avec les utilisateurs de téléphones standard :

- NZ Mobile Text Relay permet aux personnes sourdes et malentendantes de faire un appel relais en utilisant une application de

texte mobile sur leur téléphone intelligent ou leur tablette pour communiquer avec des personnes entendantes;

- le service NZ Internet Relay (NZIR) permet aux personnes sourdes et malentendantes de faire des appels de relais sur Internet au moyen de leur ordinateur, portable ou tablette avec une connexion Internet. L'utilisateur de NZIR tape son message à l'utilisateur du téléphone standard. L'assistant de relais lit le texte et le transmet à l'utilisateur du téléphone. La personne qui utilise le téléphone répond à l'oral à l'assistant de relais, qui tape le texte à l'utilisateur de NZIR;
- TTY to Voice permet à un utilisateur de service de relais par télécriteur de se connecter à New Zealand Relay avec un numéro gratuit et de taper sa conversation à un assistant de relais, qui lit ensuite le message tapé à un utilisateur de téléphone standard (personne entendant);
- CapTel NZ assure un service par téléphone et par Internet. Les deux services affichent un sous-titrage codé des conversations téléphoniques. L'utilisateur de CapTel NZ écoute ce que dit son interlocuteur, ce qui est également affiché sur un écran pour qu'il puisse le lire. L'option téléphonique sera progressivement abandonnée à partir de février 2021;
- Voice Carry-Over permet aux personnes sourdes ou malentendantes qui préfèrent utiliser leur propre voix de parler directement à leur interlocuteur. L'assistant de relais tape les réponses de l'autre partie et les renvoie à l'utilisateur du service Voice Carry-Over qui lit le message tapé sur son écran ATS;
- Speech to Speech permet à une personne souffrant d'un trouble de la parole de communiquer par téléphone en utilisant sa propre voix ou un synthétiseur vocal. Les appels peuvent être faits par n'importe qui, à condition que l'une des personnes qui appellent ait un trouble de la parole;
- Hearing Carry-Over permet aux personnes souffrant d'un trouble de la parole d'utiliser leurs capacités auditives pour écouter directement l'utilisateur du téléphone standard (personne entendant). L'assistant de relais transmet les réponses tapées de l'utilisateur du service à l'utilisateur du téléphone standard, lequel s'adresse ensuite directement à l'utilisateur du service sans l'intervention d'assistant de relais;
- Speech to Speech avec assistance vidéo fait appel à la technologie voix-à-voix pour les utilisateurs souffrant d'un trouble de la parole qui souhaitent faire des appels relais avec un assistant de relais et la communication vidéo. L'utilisateur souffrant d'un trouble de la parole utilise Skype pour communiquer avec l'assistant de relais, qui fait des appels en son nom;

- L'IVD est un service gratuit mis à la disposition des personnes sourdes lorsqu'elles ont une réunion avec le personnel d'un organisme gouvernemental et qu'un interprète de la LSNZ en face à face n'est pas disponible.

Pour faire un appel, l'utilisateur sourd ouvre le programme Skype qu'il a installé, clique sur n'importe quel interprète vidéo disponible (répertorié comme NZVIS01, NZVIS02, NZVIS03, etc.) et fait un appel. La personne entendante qui souhaite parler avec un utilisateur de la langue des signes néo-zélandaise appelle le numéro du service d'interprétation vidéo par téléphone ordinaire ou par Skype. Le numéro est indiqué sur le site Web du service d'interprétation vidéo.

Les appels vers les téléphones portables, ainsi que les numéros internationaux et à tarif majoré (0900), peuvent être faits au moyen du service d'interprétation vidéo. Les utilisateurs doivent acheter une carte de téléphone de leur choix dans n'importe quel point de vente. L'interprète demandera les renseignements de la carte d'utilisateur et continuera à passer l'appel en utilisant la carte. Les appelants doivent s'inscrire au préalable pour faire des appels payants. Toutefois, à partir de février 2021, les appels cellulaires et internationaux seront gratuits.

Nous n'avons pas pu obtenir de renseignements détaillés en ligne sur le processus de réception des appels par relais vidéo. Toutefois, NZ Relay met gratuitement à la disposition des personnes qui utilisent ses services une série de dispositifs technologiques. Pour les personnes qui utilisent le SRV, la Visual Signal Alert de Trillium et le Base Unit and Pager de Bellman and Symfon (qui fait sonner une alarme clignotante et vibrante), seraient des dispositifs utiles pour détecter les appels entrants. (NZ Relay, 2013e)

Qualifications des interprètes

Tous les interprètes vidéo de NZ Relay sont titulaires d'un diplôme d'interprète en langue des signes néo-zélandaise et en anglais au minimum et sont membres de la Sign Language Interpreters Association of New Zealand (SLIANZ). La Nouvelle-Zélande ne dispose pas d'un système de test autonome pour accréditer les interprètes en langue des signes. Les personnes se qualifient en suivant une formation à l'Université de technologie d'Auckland.

En outre, la *New Zealand Sign Language Act 2006* accorde une reconnaissance officielle à la LSNZ, ainsi qu'au maori et à l'anglais. Comme l'a fait remarquer Rachel Locker McKee, présidente fondatrice de la Sign Language Interpreters Association of New Zealand, « les Néo-Zélandais sourds estiment maintenant généralement que l'accès à la communication

par l'intermédiaire d'un interprète est un droit, et les personnes entendant qui interagissent avec des personnes sourdes pensent de plus en plus que c'est la bonne chose à faire. La loi sur la LSNZ renforce l'attente de pouvoir faire appel à des interprètes qualifiés et compétents, en particulier dans le secteur gouvernemental » (McKee, s.d.).

Choix des interprètes par les utilisateurs

Une récente consultation menée par le MBIE a révélé que la plupart des utilisateurs du SRV souhaitent avoir un plus grand choix d'interprètes. Il s'agit notamment de pouvoir choisir des interprètes qui connaissent les capacités de l'utilisateur en matière de langage des signes, qui ont des connaissances thématiques (p. ex., le vocabulaire médical), ainsi que d'autres compétences linguistiques (p. ex., des compétences en te reo, en pasifika et dans la langue des signes internationale), ou qui sont fiables pour interpréter des situations délicates (p. ex, interprète du même sexe que l'utilisateur pour les rendez-vous chez le médecin généraliste) [MBIE, 2019]. Actuellement, la procédure par Skype permet à l'utilisateur de choisir parmi une liste d'interprètes disponibles. Cependant, la liste se compose de plusieurs numéros d'identification anonymes sans renseignements spécifiques sur les personnes et les compétences « derrière » ces numéros.

Coût pour l'utilisateur

L'interprétation vidéo à distance et l'interprétation des appels locaux et nationaux sur les lignes fixes sont gratuites. Les appels entre une ligne fixe et un téléphone portable, les appels interurbains à l'étranger et les appels vers un numéro à tarif majoré (0900) sont payants. Les utilisateurs doivent s'inscrire au préalable pour faire des appels payants. Ils paient eux-mêmes la location de leur ligne téléphonique et les forfaits de services mobiles. À partir de février 2021, les appels mobiles et internationaux seront gratuits, sans qu'il soit nécessaire d'avoir une carte d'appel.

En ce qui concerne les coûts de l'accès à large bande pour les utilisateurs de relais à faible revenu, le MBIE semble satisfait des différents forfaits de services proposés par les fournisseurs du secteur privé, comme ceux fournis par Vodafone, Spark et 2degrees. (MBIE, 2018)

Appels d'urgence

NZ Relay conseille aux utilisateurs de ne pas utiliser le relais pour les services d'urgence. La police reçoit tous les appels d'urgence par messages textes, ATS et télécopieur pour les services de police, d'incendie et d'ambulance et redirige ces appels au service approprié. En cas d'urgence, les utilisateurs sont priés de contacter directement le centre d'appel d'urgence pour les personnes sourdes. Le site Web de NZ Relay donne des numéros distincts pour les télécopies d'urgence pour les personnes sourdes,

l'ATS d'urgence pour les personnes sourdes et les appels vocaux. Un service 1-1-1 distinct et un lien Internet sont disponibles pour envoyer des messages textes en cas d'urgence⁴⁰.

Le MBIE a reconnu les retards et les autres problèmes des personnes s/sourdes ayant besoin d'une aide d'urgence. Toutefois, dans un récent document de consultation, le ministère a déclaré : « Nous ne proposons pas d'inclure les appels d'urgence dans le service de relais. Les appels d'urgence resteront la responsabilité des services d'urgence; cependant, nous nous coordonnerons avec les fournisseurs pour veiller à ce que ces services soient accessibles aux utilisateurs du service de relais » (MBIE, 2018, p. 21).

Fonctionnalité

Plateforme

NZ Relay utilise Skype comme plateforme d'exploitation pour le relais vidéo entre les utilisateurs de la technologie vidéo par téléphone ou par Internet. Les services d'interprétation vidéo sont accessibles par ordinateur, tablette ou portable sur Skype. Skype permet d'envoyer des messages texte et d'envoyer, de recevoir et de consulter des fichiers de données entre les interlocuteurs. La taille des fichiers échangés est limitée à 300 Mo. Les fichiers restent disponibles sur Skype pendant 30 jours (Microsoft, 2021a, 2021b).

Pour l'interprétation à distance des réunions en personne, NZ Relay prendra également en charge l'utilisation de Zoom et de Microsoft Teams si l'utilisateur fournit un lien lors de la réservation. En Nouvelle-Zélande, des intervenants ont critiqué Skype comme étant parfois peu fiable pour la vidéo (MBIE, 2019).

NZ Relay lancera un nouveau site Web et une nouvelle application NZ Relay en février 2021. Les utilisateurs du service d'interprétation vidéo accéderont à ce service sur le nouveau site Web du NZ Relay, qui regroupe tous les services en un seul endroit au lieu de les relier au service d'interprétation vidéo sur un site Web distinct. Il n'y aura apparemment aucun changement dans la façon dont le service est utilisé ou dans sa fonctionnalité.

Technologie requise

L'application NZ Relay est compatible avec les tablettes et les iPad. Elle peut être utilisée en mode paysage ou portrait. Les tablettes ou iPad nécessitent les systèmes d'exploitation suivants :

- iOS version 12 ou supérieure;

⁴⁰ Toutefois, si le centre d'appel de NZ Relay reçoit une demande d'appel d'urgence par ATS, il tente de composer le 1-1-1 et de relayer la conversation entre l'appelant et le personnel du centre d'urgence.

- Android version 7 ou supérieure.

La page Web où l'on peut réserver un interprète permet aux personnes d'indiquer si elles utiliseront Skype, ou un appareil Cisco (TelePresence), un visiophone Polycom ou un autre appareil (NZVIS, 2021a). Bien qu'un téléphone intelligent puisse être utilisé, le service d'interprétation vidéo indique qu'il « n'est pas recommandé en raison de la mauvaise qualité visuelle ». (NZVIS, 2021d)

Réglementation et financement

L'article 70 de la *Telecommunication Act 2001* autorise le ministre des Communications à déclarer des obligations relatives aux services de télécommunication et des instruments (actes) « pour faciliter la fourniture de certains services de télécommunications à des groupes d'utilisateurs finals en Nouvelle-Zélande auxquels ces services de télécommunication ne peuvent être fournis autrement sur une base commerciale ou à un prix que le ministre considère comme abordable pour ces groupes d'utilisateurs finals » [70(1)] (Parlement néo-zélandais, 2001). Les obligations relatives aux services de télécommunication de 2004 et de 2011, ainsi qu'un acte de 2011, stipulent que « les services de relais de télécommunications doivent être mis à disposition afin que les personnes sourdes, malentendantes ou souffrant de troubles de la parole puissent communiquer avec d'autres utilisateurs du téléphone. Les fournisseurs de services de télécommunication doivent se conformer aux modalités de l'instrument d'obligations relatives aux services de télécommunication » (Parlement néo-zélandais, 2004 et 2011; ministère du Développement économique, 2011).

La Commerce Commission New Zealand détermine chaque année le coût total, pour le gouvernement, de la fourniture du service de relais de télécommunications. Le coût est payé à partir de la taxe de développement des télécommunications. La taxe est payée par les entreprises, ou groupes d'entreprises, qui gagnent plus de 10 millions de dollars par an en exploitant un élément d'un réseau public de télécommunication fixe ou sans fil. Jusqu'à récemment, le gouvernement a passé un contrat avec Sprint International New Zealand et l'a indemnisé pour qu'elle fournisse des services de relais traditionnels et respecte les mesures de qualité de service afin de répondre aux besoins en matière de communication des personnes sourdes, sourdes et aveugles, malentendantes et souffrant de troubles de la parole (Commerce Commission New Zealand, 2019a, 2019b). Les services de relais traditionnels comprennent la conversation de texte à voix, la conversation de voix à texte et le relais de voix à voix. Sprint devait également fournir le service CapTel (téléphone avec sous-titrage codé) et répondre aux mesures de qualité du service. Concentrix est le nouveau titulaire du contrat. CapTel ne fait pas partie de l'offre de services de Concentrix.

NZ Relay est soutenu et financé par le gouvernement néo-zélandais par l'intermédiaire du ministère du Commerce, de l'Innovation et de l'Emploi (MBIE). De 2020-2021 jusqu'en 2023-2024, 4,7 millions de dollars ont été budgétisés annuellement pour l'ensemble des services de relais (MBIE, 2020, p. 38 et 147). Nous n'avons pas pu obtenir les chiffres des coûts prévus ou réels pour les composantes interprétation vidéo ou relais vidéo.

France

Les deux principaux fournisseurs de SRV en France sont ElioZ et Tadeo-Acceo.

ElioZ a été créée en décembre 2015 et appartient à la société IVÈS spécialisée dans la mise en place de centres de relais téléphoniques au niveau international⁴¹. Elle est fondée sur une alliance entre plusieurs entreprises spécialisées dans la surdité et comptant des employés s/sourds, et qui ont une expérience des centres de relais pour les personnes sourdes, malentendantes et entendantes. ElioZ permet à une personne malentendante ou sourde d'appeler et de communiquer depuis un ordinateur, un téléphone intelligent ou une tablette avec des établissements qui proposent la « solution ElioZ Connect » (ElioZ, s.d.). ElioZ fournit également aux utilisateurs un répertoire des entreprises et des organisations qui s'abonnent à ses services et propose d'autres services d'accessibilité pour les entreprises.

Tadeo a  t e cr e e en 2007 pour proposer la transcription instantanée de la parole (TIP)⁴² et la visio-interprétation de la langue des signes française (LSF) sur ses plateformes à distance, en utilisant des logiciels propriétaires, l'e-transcription et la visio-interprétation. Tadeo vise à répondre aux exigences de qualité et de sécurité des employeurs. Elle est fondée sur un partenariat entre un consortium de grandes entreprises et Delta Process. Delta Process a  t e cr e e en 1993 par Hervé Allart de Hees, expert en accessibilité dans l'assistance à maîtrise d'ouvrage et l'architecture commerciale, qui a conçu une solution spécifiquement pour la communication entre les personnes entendantes et les personnes sourdes ou malentendantes dans l'exercice de leur profession.

Acceo est la technologie et le service dérivés de Tadeo qui permet une interprétation à distance par téléphone et sur place pour les personnes s/sourdes ou malentendantes. Acceo est une application qui vise principalement à répondre aux besoins des entreprises et des autorités

⁴¹ La filiale canadienne de la société IVÈS équipe le centre de relais canadien depuis trois ans.

⁴² Ce service est fourni par une technologie propriétaire (logiciel) et par le personnel de Tadeo qui est formé à son utilisation. Voir <https://new.tadeo.fr/un-service-pour-tous/> et <https://new.tadeo.fr/qui-sommes-nous/>. Le site Web de Tadeo ne fournit pas plus de détails sur la plateforme, mais il semble qu'il s'agisse d'une plateforme de traitement de la voix au texte.

publiques dans leurs communications auxquelles prennent part des personnes s/sourdes ou malentendantes.

Services

Elioz travaille avec des entreprises et d'autres organisations pour rendre leurs services téléphoniques et d'accueil physique accessibles aux personnes s/sourdes ou malentendantes. Elle propose trois modes de communication interprétée : langue des signes française (LSF), langue française parlée complétée (LPC)⁴³, et transcription de texte (texte). Elioz se présente comme un fournisseur de services aux personnes s/sourdes ou malentendantes (Elioz Connect) et aux entreprises (Elioz Enterprise). Toutefois, les services répondent en premier lieu aux besoins des entreprises et autres organisations. Elioz Connect fournit des liens vers ses services, que les entreprises et autres organisations abonnées peuvent installer sur leurs sites Web et leurs applications mobiles pour que les particuliers puissent y accéder. De plus, Elioz répertorie les organisations dans son propre répertoire en ligne, que les particuliers peuvent utiliser pour se mettre en relation avec les organisations abonnées. Une personne en France ou à l'étranger souhaitant se connecter avec l'un de ces organismes sélectionne le lien ou le numéro fourni. Elle précise également le mode de communication qu'elle préfère utiliser avec l'organisation (LSF, LPC, ou texte). Elioz Enterprise fournit un service aux organisations abonnées dont les employés ont besoin de l'un des trois modes d'interprétation pour communiquer avec d'autres personnes pour des questions liées au travail, comme des collègues, des fournisseurs et des clients. Elioz fournit un SRV pour communiquer en LSF pendant les conversations individuelles par téléphone ou sur ordinateur. Elle fournit aussi (ce qui est, en fait) l'IVD pour les réunions entre des employés s/sourds ou malentendants et des personnes entendant au travail (p. ex., des collègues, des superviseurs, des clients).

Tadeo dit de ses services qu'ils répondent aux exigences fondamentales des employeurs sur les plans de sécurité des technologies propriétaires, du secret professionnel, des compétences des intervenants, de la qualité des services et de la durabilité du service (Delta Process SAS, 2020a). Les services de Tadeo comprennent ce qui suit :

⁴³ La langue française parlée complétée représente les sons des mots individuels par un système de phonétique visuelle. Elle facilite la lecture labiale avec un système de gestes des mains pour augmenter et clarifier les sons parlés qu'une personne ne peut pas entendre et pour lesquels les lèvres du locuteur à elles seules ne fournissent pas suffisamment d'information pour que l'interlocuteur s/sourd puisse la déchiffrer avec précision, par exemple / m / p / b /. Voir, par exemple, Cued Speech (2017).

- la transcription instantanée de mots en français et la transcription instantanée de paroles en anglais pour les réunions et les conférences téléphoniques⁴⁴;
- la visio-interprétation en LSF.

Pour la transcription instantanée de mots et la transcription instantanée de la parole, les services sont fournis par des opérateurs de Tadeo qui utilisent une technologie propriétaire (« e-transcription ») et sont spécifiquement formés à cette méthode. L'État français reconnaît désormais l'e-transcription et sa certification. (Delta Process SAS, 2020a)

L'application Acceo, qui est un moteur de recherche gratuit indiquant tous les établissements accessibles (c.-à-d. ceux desservis par Tadeo-Acceo), un système de géolocalisation permettant de trouver les établissements les plus proches de l'utilisateur, et un utilitaire facilitant l'accès aux services des opérateurs de Tadeo spécialisés dans la transcription instantanée de la parole (TIP), la visio-interprétation en LSF ou le codage vidéo en langue française parlée complétée (LPC) (Delta Process architecture, s.d.-a).

Tadeo adapte ses services pour répondre aux besoins des employeurs qui recrutent de nouveaux employés s/sourds et qui ont besoin d'aide dans le processus de recrutement (p. ex., durant les entretiens d'embauche). Tadeo adapte également ses services pour aider les établissements d'enseignement supérieur à rendre leurs cours accessibles aux étudiants sourds, malentendants, dyslexiques ou dyspraxiques (Delta Process SAS, 2020a).

Elioz possède le plus grand réseau d'opérateurs-relais (120) en France. Tadeo emploie une trentaine d'interprètes de relais vidéo (Delta Process SAS, 2020b). Ni Elioz ni Tadeo ne semblent faire une distinction majeure entre l'interprétation de relais entre les personnes par téléphone (SRV) et l'IVD. Les deux modes font appel à l'interprétation vidéo.

⁴⁴ Il s'agit essentiellement de services portant des noms différents, mais similaires en français et en anglais, qui font appel à un interprète humain et à un logiciel de reconnaissance vocale; l'interprète transcrit par écrit, en temps réel, tout ce que dit la personne entendante. Il utilise un clavier sténographique et un sténomasque. Il ne se trouve pas au même endroit que la personne sourde et la personne entendante, et répète les mots que la personne entendante prononce dans le masque, qui est connecté à un logiciel propriétaire qui convertit les mots prononcés en représentation visuelle pour la personne sourde en temps réel. Le site Web de Tadeo ne fournit pas d'information détaillée sur la manière dont le transcrip-teur coordonne son utilisation du clavier et du sténomasque pour assurer une transcription continue en direct. On peut supposer que le sténomasque permet un meilleur contrôle du signal audio et donc une conversion parole-texte plus précise qu'un signal audio non transformé, qui est soumis à des variations de volume, à des bruits de fond et à d'autres perturbations. Voir <https://new.tadeo.fr/metier-e-transcripteur-transcription-instantanee/>

Heures de service

Elioz dit de ses services Entreprise que les employés malentendants ou sourds peuvent faire et recevoir des appels, assister à des réunions, etc. en utilisant leur ordinateur, leur téléphone intelligent ou leur tablette, à tout moment et en tout lieu » (Elioz, s.d.-a). L'énoncé implique que les heures de service d'Elioz pour le SRV sont 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. Cependant, lors des tests de sites Web que nous avons effectués avec plusieurs des liens de l'annuaire d'Elioz, une gamme d'heures de service fournie dépendait de l'organisation contactée. En général, les horaires étaient les jours de semaine, avec un service limité dans certains cas le dimanche et aucun service les jours fériés. Il s'agissait vraisemblablement des heures de service habituelles de ces organisations. Sur la même page Web d'Elioz, on peut lire que « nous ajustons, régulièrement, les besoins en opérateurs relais de la plateforme. Nous disposons d'indicateurs en temps réel, des alertes et des reportings périodiques qui nous permettent d'être réactifs. » Il semblerait donc que si la demande de service tard le soir, la nuit, la fin de semaine ou les jours fériés est faible parce que les organisations ne sont pas ouvertes à ces moments, moins d'opérateurs-relais d'Elioz seront disponibles sur appel.

Les services d'interprétation vidéo de Tadeo sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Tadeo promeut comme l'un de ses avantages la disponibilité réelle et immédiate de son service, indépendamment de la fréquence, de la durée ou de l'heure des appels. L'utilisation illimitée permet une communication complète entre l'utilisateur et ses interlocuteurs, indépendamment du moment et de la durée de l'utilisation du service. En fournissant une assistance immédiate et un haut niveau de disponibilité sur plusieurs plateformes interactives (dont la visio-interprétation), Tadeo se présente comme remplissant les conditions essentielles pour une communication quotidienne fiable quel que soit le contexte (Delta Process SAS, 2020a). Mais là encore, de nombreuses entreprises ne sont pas ouvertes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.

Lorsque le service est interrompu pour une raison quelconque, y compris pour de la maintenance, Tadeo déclare que son équipe fera tout son possible pour rétablir l'accès dans les plus brefs délais. (Delta Process SAS, 2020c)

Les services de relais d'Elioz et de Tadeo sont disponibles à la demande. La réservation n'est pas nécessaire.

Langues soutenues

Elioz propose trois modes de communication interprétée : langue des signes française (LSF), langue française parlée complétée (LPC)⁴⁵, et transcription de texte (texte).

Tadeo assure l'interprétation en langue des signes pour les personnes qui utilisent la LSF. Grâce à une application Acceo distincte, Tadeo affirme pouvoir faciliter la communication entre les personnes entendant non francophones dans plus de 100 langues (Delta Process architecture, s.d.-b). Il n'est pas clair si Acceo soutient la communication entre les utilisateurs de la LSF et les personnes ces langues.

Caractéristiques

L'annuaire d'Elioz met en relation les utilisateurs avec environ 120 entreprises et organisations affiliées. Les principales catégories d'organisations répertoriées sont :

- l'assurance mutuelle;
- les banques;
- l'emploi;
- le transport et les voyages;
- les télécommunications;
- les organismes publics;
- l'énergie;
- l'agroalimentaire;
- les marques et sites marchands (pour une variété de biens et de services);
- la collectivité territoriale (pour les administrations locales).

L'annuaire de Tadeo comprend 516 organismes abonnés. Les coordonnées peuvent être obtenues sur une seule page contenant toutes les listes, ou par une fonction de recherche qui filtre les liens selon 20 catégories, dont certaines sont identiques ou similaires à celles du système d'Elioz.

Les sites Web d'Elioz et de Tadeo proposent également des caractéristiques qui, pour les utilisateurs en France, affichent les organisations abonnées dans la localité de l'appelant.

Il ne semble pas qu'Elioz ou Tadeo permettent aux organisations abonnées de se connecter avec des personnes, ni que les personnes qui ne sont pas affiliées à des organisations abonnées puissent se connecter entre elles.

⁴⁵ La langue française parlée complétée représente les sons individuels des mots par un système de phonétique visuelle. Elle facilite la lecture labiale avec un système de gestes des mains pour clarifier les sons parlés qui ne sont pas entendus.

Qualifications des interprètes

Les interprètes d'Elioz sont diplômés en interprétation en LSF et ont en moyenne plus de 10 ans d'expérience en relais téléphonique. Les opérateurs-relais reçoivent une formation obligatoire, renouvelée tous les cinq ans, dans les domaines des relations clientèle, des services bancaires, de l'assurance, du droit, des procédures administratives, de la vie professionnelle et de la vie quotidienne. Les transpositeurs de texte tapent 500 caractères par minute. Les codeurs de la LPC ont une licence professionnelle et ont reçu une formation complémentaire en codage des relais téléphoniques (Elioz, 2021).

Tadeo-Acceo recrute des interprètes en LSF qualifiés. À leur embauche, ils bénéficient d'une formation complémentaire de jusqu'à deux mois sur les outils de travail et les bases de la visio-interprétation, et développent au cours d'une année leurs compétences à trois, puis à deux, pendant les réunions (Delta Process architecture, 2020).

Selon l'European Forum of Sign Language Interpreters (EFSLI), quatre établissements d'enseignement supérieur offrent une accréditation en traduction en LSF en France : l'Université de Paris 8; l'École supérieure d'interprètes et de traducteurs (EIST), hébergée par l'Université de Paris 3; l'Université de Toulouse le Mirail; et l'Université de Lille 3. Les programmes durent de deux à trois ans. (EFSLI, 2010)

Coût pour l'utilisateur

Comme les principaux utilisateurs visés par Elioz et Tadeo sont des entreprises et d'autres organisations, leurs frais d'abonnement paient pour le service. Les personnes s/sourdes ou malentendantes qui souhaitent se connecter aux services avec abonnement ne paient rien d'autre que les frais de connexion et de données selon les ententes de services individuels qu'elles ont conclus avec les fournisseurs de services de télécommunication.

Appel d'urgence

Ni Elioz ni Tadeo ne fournissent de renseignements sur la manière dont les personnes feraient des appels d'urgence en utilisant leurs services, ni ne listent les services d'urgence parmi leurs organisations abonnées.

Choix des interprètes par les utilisateurs

Ni Elioz ni Tadeo ne fournissent de renseignements sur la manière dont un utilisateur sélectionnerait un interprète.

Fonctionnalité

Plateforme

Elioz dit de sa plateforme qu'elle est disponible sur tous les médias tels que les téléphones intelligents, les tablettes tactiles, les ordinateurs de bureau ou les portables avec n'importe quel système d'exploitation Android ou iOS. Le logiciel Aceco fonctionne sur les systèmes d'exploitation Windows, Android, iPhone, iPad et Mac.

Technologie requise

Ni Elioz ni Tadeo ne précisent sur leur site Web les technologies minimales que les utilisateurs doivent posséder.

Réglementation et financement

Depuis le 7 octobre 2018, la loi française pour une République numérique impose aux entreprises réalisant plus de 250 millions d'euros de chiffre d'affaires, et aux services publics gérés par l'État, de mettre en conformité l'accessibilité téléphonique pour les personnes sourdes et malentendantes. La loi est appliquée par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), qui peut imposer des amendes allant jusqu'à 3 millions d'euros. En outre, Elioz et Tadeo doivent respecter la loi française n° 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « règlement général sur la protection des données »)⁴⁶.

Elioz et Tadeo sont financés par les abonnements que les entreprises et autres organisations paient pour obtenir des services. Elioz souligne que les entreprises peuvent obtenir du financement de l'AGEFIPH ou de la FIPHFP pour les postes des employés s/sourds ou malentendants. L'AGEFIPH est l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées, une organisation qui se consacre à la promotion de l'insertion professionnelle dans le secteur privé. Le FIPHFP est le Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique.

⁴⁶ Voir Légifrance (2016) et Proust (2016) pour en savoir plus sur la législation.

Allemagne

Les deux fournisseurs de SRV et d'IVD en Allemagne sont liés : Tess Relay-Dienste et TeleSign.

Tess est un service d'interprétation par téléphone qui permet aux personnes s/sourdes ou malentendantes de communiquer par téléphone avec des personnes entendant : a) en langue des signes le service TeSign, qui est le service de relais vidéo de Tess, ou b) en langue écrite avec TeScript. L'interprétation vidéo est assurée lorsqu'un des interlocuteurs ou les deux interlocuteurs communiquent par l'intermédiaire du réseau téléphonique. Tess ne fournit pas de services d'interprétation vidéo à distance. TeleSign fournit des interprètes à Tess et utilise à cet effet la plateforme numérique de Tess. TeleSign fournit également des services d'IVD et de SRV à des clients autres que ceux de Tess.

Le relais vidéo et les interprètes en langue des signes à distance de TeleSign relient les appelants et les destinataires des appels s/sourds et entendants et interprètent leurs conversations de la langue des signes allemande vers l'allemand et vice-versa (TeleSign, s.d-a). TeleSign fournit les interprètes en langue des signes pour Tess, et Tess offre la plateforme et le soutien techniques pour TeleSign (TeleSign, s.d-b).

Services

Les personnes sourdes et malentendantes doivent s'inscrire auprès de Tess pour utiliser ses services de relais. Les personnes qui souhaitent s'inscrire peuvent se rendre sur la page d'accueil de Tess et créer un compte personnel, professionnel ou d'entreprise. Les comptes d'entreprise ont la possibilité d'autoriser des « utilisateurs communs » (Tess, s.d.-a). Le compte professionnel ne peut être utilisé que par une seule personne (Tess, s.d.-b). Les personnes qui utilisent Tess pour des appels personnels et professionnels doivent avoir des comptes personnels et professionnels séparés et une adresse électronique pour chacun d'eux (Tess, s.d.-c). Tess n'exige pas d'inscription pour que les personnes malentendantes puissent faire des appels téléphoniques normaux pour parler à ses clients de Tess souffrant de troubles auditifs. La personne entendant utilise le numéro TeSign pertinent disponible sur le site Web de Tess pour les appels privés ou professionnels. L'appelant est mis en relation avec un interprète qui le connecte au participant voulu et traduit l'appel.

TeleSign fournit des services d'interprétation vidéo par téléphone et à distance pour le travail quotidien. TeleSign demande aux personnes qui souhaitent utiliser ses services de remplir, signer et envoyer par courrier électronique une entente de rendement et une déclaration de protection des données, en utilisant les formulaires fournis sur son site Web.

TeleSign se présente comme un service pour les personnes s/sourdes et malentendantes qui sont des employés ou des travailleurs indépendants, peuvent utiliser le service d'interprétation et peuvent demander l'achat d'équipement technique auprès de leur bureau d'intégration⁴⁷ dans le cadre de l'assistance au travail imposée par le Code social IX (SGB IX). TeleSign se présente également comme fournissant ses services à toutes les entreprises ou institutions qui veulent assurer une communication sans barrière au moyen d'une connexion téléphonique aux personnes malentendantes dans un contexte professionnel (TeleSign, s.d-a). Il s'agirait notamment de services destinés aux personnes entendant qui travaillent pour diverses organisations qui ont des contacts fréquents avec des personnes s/sourdes ou malentendantes, y compris les personnes entendant qui travaillent pour des services spécialisés dans l'intégration, d'autres centres de conseil, des agences de placement, des administrations municipales, des postes de police, des cliniques, des cabinets, des pharmacies, etc. (TeleSign, s.d-d). Les appels peuvent se faire entre personnes ou pour des conférences téléphoniques (interprétation par téléphone) et des réunions (interprétation à distance) pour une durée maximale de 30 minutes. TeleSign propose également des séminaires sur les bases de la communication au téléphone en langue des signes allemande.

Les interprètes ont droit à une pause après 30 minutes d'interprétation en continu. Ce sont eux qui déterminent si une pause est nécessaire. Si l'interprète a besoin de faire une pause, le client de Tess a la possibilité de rappeler et de poursuivre la conversation avec un autre interprète s'il y en a un de libre. Si tous les interprètes sont occupés, le client sera mis en attente et sera alors connecté au prochain interprète disponible (Tess, s.d.-d). Il semblerait que la plupart des appels soient limités à 30 minutes, à moins que l'autre interlocuteur d'une conversation potentiellement longue ne soit prêt à l'interrompre et à attendre un certain temps avant qu'elle reprenne. Tess n'est pas autorisée à fournir l'IVD, car les services ont été commandés par l'agence fédérale des réseaux pour donner aux personnes malentendantes l'accès au service public téléphonique. Tess explique que l'éloignement physique qu'implique un appel téléphonique n'existe pas quand la personne malentendante et l'autre interlocuteur se trouvent tous deux dans la même pièce. L'interprète est utilisé à distance et non par téléphone. Les exceptions sont les appels d'urgence à deux numéros (110 et 112). (Tess, s.d.-e)

⁴⁷ Les bureaux fédéraux d'intégration sont situés dans tous les Länder et constituent une ressource pour les travailleurs et les employeurs. Les employés ayant un handicap admissible sont protégés contre le congédiement jusqu'à ce que leur employeur obtienne l'accord du bureau d'intégration. Le bureau local d'intégration examine tous les types d'aide susceptibles de permettre la continuité de l'emploi. Le congédiement est autorisé si, après examen des intérêts des deux parties, la continuité de l'emploi de la personne est jugée impossible ou inacceptable. (Disability:IN, 2020).

Heures de service

Les services de relais Tess sont disponibles pour un usage privé 24 heures sur 24, 7 Jours par 7, 365 jours par an, et pour un usage professionnel du lundi au jeudi de 8 h à 18 h et le vendredi de 8 h à 17 h. Les jours fériés nationaux, Tess se réserve le droit de mettre les services à disposition pour un usage professionnel à des heures limitées (Tess, s.d.-f). Les heures d'ouverture du service clientèle et de l'assistance technique de Tess sont indiquées sur la page d'accueil de son site Web (Tess s.d.-g). Le service clientèle est joignable par téléphone ou par courrier électronique le lundi de 10 h à 12 h et de 13 h à 15 h, le mardi et le jeudi de 10 h à 12 h et de 13 h à 16 h, le mercredi de 11 h à 15 h et le vendredi de 10 h à 12 h.

Les interprètes de TeleSign sont disponibles du lundi au jeudi de 8 h à 18 h et le vendredi de 8 h à 17 h. L'interprétation à distance de TeleSign est disponible sur demande et sur réservation pour des réunions et des événements en tous genres, tant dans le secteur professionnel que dans le secteur privé (p. ex., brève consultation pour laquelle il ne serait pas rentable d'engager un interprète, entretien entre un parent et une personne de l'école de son enfant dans un délai très court, événement pour lequel il n'a pas été possible de trouver un interprète pour une interprétation en personne). Le service à la demande n'est disponible que pour les clients en situation de travail, ce qui comprend les personnes qui ont un permis du bureau d'intégration, qui paient elles-mêmes ou dont l'employeur paiera. Ces clients ont déjà accès au SRV par téléphone. Si un patron, un client ou un collègue entendant veut communiquer spontanément sur place (c.-à-d. sans préavis), le client sourd ou malentendant peut établir spontanément une connexion avec un interprète de TeleSign pour un maximum de 30 minutes, après quoi la conversation s'arrête. Les frais sont facturés sur la facture mensuelle du client. Si l'interprétation est nécessaire pour un rendez-vous en dehors du travail et qu'un interprète ne peut être trouvé, un interprète de TeleSign peut être réservé par l'intermédiaire du service VideoSign. Ce service peut être utilisé par tout le monde, pas seulement par les clients de TeleSign. Les conversations ne sont pas limitées à 30 minutes (mais sont limitées à 2 heures). Le formulaire de commande de service fournit des renseignements techniques à TeleSign sur le dispositif de communication du demandeur, son logiciel, etc. La facturation de ce service est distincte de la facturation des autres services TeleSign. Il faut préciser qui sera responsable du paiement avant que TeleSign ne fournisse le service.

La ligne de démarcation entre les conversations que TeleSign est et n'est pas autorisée à interpréter n'est pas tout à fait claire. Par exemple, une page Web indique que VideoSign peut être utilisé pour des réunions de

consultation et d'autres événements, et des conversations avec un médecin ou une banque, par exemple (TeleSign, s.d.-e). Une telle interprétation peut exiger que l'interlocuteur s/sourd désigne l'interprète avec une procuration (TeleSign, s.d.-f). Cependant, une fiche technique de TeleSign indique que ses interprètes doivent refuser les appels privés. Pour cela, il faut plutôt utiliser le service d'interprétation TeSign Privat (Tess) [TeleSign, s.d.-g]. Une autre fiche confirme ce message en fournissant des exemples d'appels autorisés qui exigent de discuter de choses clairement liées au travail, même s'ils peuvent aussi comporter quelques éléments personnels. Cette même fiche indique que TeleSign n'est pas autorisée à interpréter les appels qui concernent principalement des questions personnelles, y compris les questions personnelles qui peuvent impliquer des fournisseurs de services professionnels.

Langues soutenues

Tess et TeleSign assurent la traduction entre l'allemand parlé et la langue des signes allemande. TeleSign peut assurer l'interprétation en anglais sur demande (TeleSign, s.d.-e).

Caractéristiques

Les services standard de Tess fournissent une plateforme Internet qui permet des connexions à partir du réseau téléphonique et du réseau cellulaire. Tess fournit des services de relais et l'établissement de connexions fixes et cellulaires. Le client choisit soit le service d'interprétation en langue des signes (TeSign), soit le service d'interprétation écrite (TeScript) de Tess. Selon le choix du client, un interprète en langue des signes ou un interprète de texte prend contact avec le client et établit la communication entre le client et l'interlocuteur souhaité. Les interprètes en langue des signes de TeSign traduisent la conversation en allemand parlé et en langue des signes. Les interprètes de texte de TeScript traduisent l'allemand écrit en allemand parlé et vice-versa. En outre, Tess propose la transmission phonique vocale, qui permet aux personnes s/sourdes et malentendantes ayant de bonnes capacités de communication orale de converser à l'oral et de recevoir une interprétation en langue des signes pour la partie qu'elles ne peuvent pas entendre (Tess, s.d.-h). Tess a conclu des accords avec plusieurs fournisseurs de services publics et privés qui permettent l'annulation des frais des appels des utilisateurs à ces organisations. (Tess, s.d.-i)

Un client de Tess peut appeler le service de relais TeSign domiciliaire ou professionnel par une connexion vidéo. Si toutes les lignes sont occupées, l'appelant est mis en attente gratuitement. Lorsque la ligne se libère, une fenêtre vidéo s'ouvre et présente un interprète en langue des signes. Après l'accueil, l'appelant donne à l'interprète le nom et le numéro de téléphone de la personne qu'il souhaite appeler. L'interprète appelle cette personne par

une liaison téléphonique. Lorsque l'interlocuteur prend l'appel, l'interprète présente brièvement le service et indique qui souhaite lui parler. Le nom de l'interprète en langue des signes n'est pas donné à l'interlocuteur qui écoute la conversation. L'interprète signale que l'appelant peut entamer la conversation avec son interlocuteur. Il traduit la conversation entre les deux participants en allemand parlé et en langue des signes. Lorsque la conversation est terminée, l'appelant met également fin à la connexion avec l'interprète en appuyant sur une icône rouge de récepteur téléphonique.

Outre ce qui est indiqué dans ce rapport, TeleSign donne peu de renseignements sur les autres caractéristiques de ses services.

Qualifications des interprètes

Les nouveaux interprètes de TeleSign sont formés individuellement pendant trois mois par les interprètes expérimentés de TeleSign et reçoivent une offre de formation une fois par an. Tous les interprètes de TeleSign doivent participer à une formation au moins une fois tous les trois ans.

En raison du champ d'application de cette recherche, nous n'avons pas pu obtenir de renseignements sur les qualifications des interprètes de Tess. Son site Web contient les noms et les photos des interprètes, mais ne dit rien sur leurs qualifications.

Appel d'urgence

Tess transfère gratuitement les appels d'urgence aux centres de contrôle des urgences dans tout le pays. Un interprète de Tess traduit l'appel d'urgence. Le service est accessible aux utilisateurs inscrits de Tess et aux personnes qui souhaitent faire appel à Tess uniquement pour les appels d'urgence. Les personnes qui ne sont pas clientes de Tess doivent s'inscrire au préalable pour pouvoir utiliser le service quand elles en ont besoin. L'utilisation du service est gratuite pour les appels d'urgence. Les appels d'urgence sont présentés comme un service supplémentaire accessible par les services de relais (Tess, s.d.-j). Tess souligne qu'elle n'a aucune obligation légale ou contractuelle de recevoir et d'effectuer des appels d'urgence (Tess, s.d.-k).

TeleSign indique qu'elle répondra aux appels à deux numéros d'urgence. Au lieu de fournir des détails, elle donne un lien vers le site Web de Tess, où l'on trouve de l'information sur la manière dont les appels à ces numéros sont traités (TeleSign, s.d.-c).

Choix des interprètes par les utilisateurs

Les sites Web de Tess ou de TeleSign n'indiquent pas si ou comment un utilisateur peut choisir un interprète préféré. Toutefois, TeleSign encourage les clients insatisfaits à contacter son service des plaintes et fait remarquer

que les noms et les photos de tous ses interprètes sont affichés sur son site Web, afin que le plaignant puisse facilement trouver avec qui il a eu des difficultés. De la rétroaction sera donnée à l'interprète en question – de manière anonyme si le plaignant le souhaite (TeleSign, s.d.-h).

Coût pour l'utilisateur

Pour l'usage privé des particuliers, il n'y a pas de frais de base mensuels pour l'utilisation de TeSign. Le coût de la connexion et de l'utilisation de TeSign pour les personnes s/sourdes ou malentendantes à partir du réseau fixe est de 0,14 € par minute. Le prix des appels depuis le réseau cellulaire est de 0,42 € maximum par minute. Les prix comprennent les services d'interprétation et les appels téléphoniques sortants sur les lignes terrestres, mobiles et internationaux. Les appels internationaux sont uniquement traduits en allemand. La traduction en langue étrangère n'est pas comprise dans le service. Ces coûts sont à la charge de l'utilisateur. Pour un usage professionnel, les frais d'abonnement mensuels à Tess sont de 261,80 € (et de 392,70 € si l'abonnement comprend TeScript). Le coût de l'interprétation de Tess pour les personnes s/sourdes ou malentendantes pour les appels professionnels est de 2,02 € par minute. Cela comprend les services d'interprétation et les appels téléphoniques sortants sur les lignes terrestres, mobiles et internationaux. Les appels internationaux sont uniquement traduits en allemand. La traduction en langue étrangère n'est pas comprise dans le service. Les appels professionnels des personnes entendantes vers les clients de Tess sont facturés au même tarif que celui des abonnés s/sourds qui appellent Tess. Tous les prix indiqués ici comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Il n'y a pas de frais de configuration. Les clients reçoivent une facture mensuelle en fonction de l'utilisation et peuvent payer par prélèvement automatique ou par virement bancaire (Tess, s.d.-l; Tess s.d.-m). Une page du site Web de Tess indique que ses clients assument le coût des appels professionnels des personnes entendantes (Tess, s.d.-n). Cependant, une autre page indique que les appelants entendants assument les frais de connexion (Tess, s.d.-o). Les utilisateurs de Tess peuvent appeler gratuitement les organisations avec lesquelles elle a conclu des ententes pour fournir des services d'interprétation vidéo à leurs appelants. Les clients de Tess qui utilisent ses services à des fins professionnelles peuvent bénéficier d'un soutien financier public (Tess, s.d.-p).

Pour une utilisation individuelle par une personne, le tarif de base mensuel de TeleSign est de 220 € et les appels coûtent 1,70 € par minute, même si l'abonné s/sourd est appelé par une personne entendant. Pour une utilisation multiple par plusieurs personnes, mais pas simultanée, le tarif de base mensuel est de 900 € et les appels coûtent là encore 1,70 € par minute, que l'appelant soit s/sourd ou entendant. Une autre formule de tarification pour les appels multiples est de 350 € pour un forfait de base

mensuel, avec les appels facturés 3,40 € la minute. Si le bureau d'intégration paie pour TeleSign, le service ne peut être utilisé que pour le travail. TeleSign peut également être commandé par d'autres, par exemple par des centres de conseil, d'autres autorités et des particuliers. Ils signent ensuite un contrat directement avec TeleSign et financent eux-mêmes le service (TeleSign, s.d.-c). Le coût de TeleSign pour les institutions est de 100 € pour un compte annuel, plus 3,40 € par minute pour les appels. Le service est exempté de la TVA (TeleSign, 2019).

Le service VideoSign de TeleSign pour l'interprétation à distance exige un montant forfaitaire de 84 € par demi-heure pour le service et la technologie, plus le coût des interprètes. Pour les prestations de plus de 30 minutes, deux interprètes sont nécessaires. Les frais totaux (pour les interprètes, le service et la technologie) pour 30, 60, 90 et 120 minutes sont respectivement de 84 €, 118 €, 254 € et 322 €.

Fonctionnalité

Plateforme

Tess utilise la plateforme MMX de nWise, qui est une plateforme de communication totale permettant l'utilisation simultanée de la vidéo, du texte en temps réel et de la voix dans un même service (nWise, 2020a). TeleSign utilise la plateforme Tess. nWise publicise MMX comme étant la plateforme la plus utilisée pour les services de communication et d'interprétation entre les personnes entendantes et les personnes sourdes, malentendantes ou sourdes et aveugles (nWise, 2020b). Sur Tess, MMX nécessite l'installation du client myMMXtc pour fonctionner sur les ordinateurs personnels avec le système d'exploitation Windows. Les téléphones intelligents et les tablettes requièrent l'installation de l'application myMMXtc pour les appareils iOS et Android.

Technologie requise

Pour utiliser un ordinateur personnel et le système d'exploitation Windows, les utilisateurs ont besoin du logiciel MMX, que Tess fournit en téléchargement gratuit. Les personnes utilisant Microsoft Windows ont besoin des versions 7, 8.1 ou 10. Le logiciel MMX n'est généralement pas compatible avec le système d'exploitation Mac. Toutefois, il peut être possible dans certains cas d'utiliser le logiciel MMX sur un ordinateur personnel Apple en installant le système d'exploitation Windows (Tess, s.d.-q). Les ordinateurs personnels de 2 GHz ou plus peuvent généralement être utilisés pour les services de Tess Relay. Une mémoire vive suffisante d'au moins 512 Mo est généralement requise. Tess fonctionne généralement avec les ordinateurs portatifs actuellement disponibles sur le marché, mais nécessite l'installation de l'application MMX pour les appareils iOS ou Android. Les ordinateurs portatifs doivent avoir une mémoire suffisante. Une

caméra externe pour TeSign peut être nécessaire si la caméra intégrée de l'ordinateur portable ne fonctionne pas correctement. Une caméra grand angle de bonne qualité est requise (Tess, s.d.-r). Tess peut également être utilisée avec certains visiophones qu'elle a testés (Tess, s.d.-s). Les services de relais de Tess ne peuvent pas être utilisés avec d'autres services de vidéo ou de clavardage tels que Skype (Tess, s.d.-t). Un microphone et un haut-parleur sont nécessaires pour la transmission de la langue parlée, s'il n'y en a pas déjà dans l'appareil de l'utilisateur.

Les personnes souhaitant utiliser les interprètes de TeleSign ont besoin soit d'un ordinateur personnel ou d'un ordinateur portable équipé d'une caméra Web et du logiciel myMMX (disponible en téléchargement gratuit), soit d'un téléphone intelligent ou d'une tablette avec l'application Tess. La connexion Internet doit avoir une capacité de téléversement d'au moins 256 Ko par seconde. Les autres exigences technologiques sont les mêmes que pour Tess.

MMX permet la transmission de texte entre les interlocuteurs sur cette plateforme. Cependant, ni le site Web de Tess ni celui de TeleSign n'attirent l'attention sur cette caractéristique ou n'expliquent comment les interlocuteurs peuvent l'utiliser. Les sites Web n'indiquent pas non plus si ou comment les interlocuteurs peuvent s'envoyer des fichiers de données pendant une séance d'interprétation.

Réglementation et financement

L'agence fédérale des réseaux, ou BNetzA en abrégé, est l'autorité fédérale allemande responsable de l'électricité, du gaz, des télécommunications, de la poste et des chemins de fer, et travaille au sein du ministère fédéral de l'Économie. En Allemagne, la fourniture du service de commutation téléphonique est réglementée depuis 2009 par la loi sur les télécommunications (TKG, article 45). La législation couvre les services de relais pour les personnes malentendantes et son application relève de la compétence de l'agence fédérale des réseaux.

Tess reçoit son marché public de la BNetzA et des principaux fournisseurs publics de services de télécommunication. En 2019, ces fournisseurs étaient : 1 & 1 Drillisch AG; 1 & 1 Versatel GmbH⁴⁸; 1 & 1 Telecom GmbH; Communication Services TELE2 GmbH; EWE TEL GmbH; freenet AG; M-net Telekommunikations GmbH; NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH; QSC AG, Telefónica Germany GmbH & Co. OHG; Telekom Deutschland GmbH; Unitymedia NRW GmbH; Vodafone GmbH et Vodafone Kabel

⁴⁸ Le suffixe GmbH est une abréviation de « Gesellschaft mit beschränkter Haftung » ou « société à responsabilité limitée ». Le suffixe AG est utilisé pour indiquer une société ouverte à responsabilité limitée. Voir Hargrave (2020) pour plus d'information.

Deutschland GmbH (Tess, 2019). L'accord avec Tess comprend la fourniture nécessaire d'un service téléphonique local pour les utilisateurs finaux handicapés afin de prendre en compte leurs intérêts dans la planification et la fourniture de services de télécommunication au public. L'agence fédérale des réseaux détermine les heures d'ouverture du service d'interprétation.

Le gouvernement a décidé que les utilisateurs du service téléphonique local doivent payer une partie des coûts du service. Cependant, la loi stipule que le service d'opérateur doit être offert à un prix abordable. Le gouvernement estime que les prix sont abordables pour l'utilisation. Une partie des revenus de Tess (5 %) provient des frais d'appel. Les entreprises de télécommunications sont tenues de payer les 95 % restants (Tess, s.d.-u). Ces revenus couvrent les coûts d'exploitation de base, car Tess n'est autorisée à réclamer comme bénéfice que 1 % de ses dépenses totales pour la fourniture de son service d'opérateur, ce qui représente environ 10 000 euros par an (Tess, s.d.-v). Les frais de base que TeleSign facture pour ses services (en dehors du coût de ses interprètes) visent à couvrir les coûts des différents interprètes qui doivent être disponibles pour que les conversations puissent être acceptées et interprétées le plus rapidement possible (TeleSign, s.d.-i).

Suède

L'autorité suédoise de la poste et des télécommunications (PTS) surveille les communications électroniques et les secteurs postaux en Suède, qui comprennent les services téléphoniques, Internet et la radio. La vision de la PTS est que tout le monde ait accès à de bons services téléphoniques, à large bande et postaux. La PTS s'occupe des questions de consommation et de concurrence, de l'utilisation efficace des ressources et de la sécurité des communications (PTS, s.d.-a.). Elle fournit trois services de médiation d'appels inclusifs dans les communications électroniques : Texttelefoni.se, Teletal, et Bildtelefoni.net (PTS, s.d.-b).

Texttelefoni.se médie des conversations entre la parole et le texte en suédois et en anglais. Un interlocuteur utilise du texte ou du braille durant l'appel par téléphone, sur l'application mobile ou en ligne. L'autre interlocuteur utilise un téléphone ordinaire ou mobile. Un intermédiaire médie la conversation entre le texte et la parole dans les deux sens.

Teletal sert d'intermédiaire et fournit un soutien conversationnel en suédois entre la parole et la parole difficile à comprendre. Les deux interlocuteurs sont en contact direct l'un avec l'autre par téléphone ordinaire ou mobile, et un interprète leur apporte son soutien en cas de besoin.

Services

Avec Bildtelefoni.net, les conversations sont interprétées, d'une part, pour les personnes utilisant la langue des signes et les visiophones (y compris les téléphones intelligents, les tablettes et les ordinateurs avec fonction caméra) et, d'autre part, pour les personnes qui entendent et parlent et utilisent des téléphones ordinaires ou mobiles (PTS, s.d.-b). Le groupe Evantia assure le service Bildtelefoni.net pour le compte de la PTS (Bildtelefoni, 2021a). Evantia fait partie du groupe Honkalampi (c.-à-d. le groupe des entreprises sociales), qui comprend plusieurs entreprises de logement, d'emploi, de soutien personnel, de traitement, de réhabilitation et de fabrication (Honkalampi-säätiö, 2021a). Le groupe Evantia fournit également des services d'interprétation en langue des signes en Finlande. Evantia se présente comme une multiexperte en communication comptant plus de 30 ans d'expérience et dont les compétences principales sont les services d'interprétation et l'enseignement de la communication, et comme le plus grand employeur de l'industrie en Finlande (Honkalampi-säätiö, 2021b). NerikeTolkarna fournit également des services pour Bildtelefoni (Bildtelefoni, 2021b). NerikeTolkarna AB est une société basée à Örebro. Ses activités sont centrées sur la langue des signes et l'interprétation pour les personnes sourdes et les aveugles. Elle dit qu'elle a des accords avec la plupart des autorités et des écoles depuis de nombreuses années, et des interprètes possédant des expériences et des orientations diversifiées. Cela comprend

des interprètes autorisés [auktoriserade], des interprètes ayant une formation d'interprète juridique, d'interprète de texte ou d'interprète visuel, et des interprètes ayant une vaste expérience de l'interprétation pédagogique dans les universités et les collèges ainsi que dans la formation liée au marché du travail (NerikeTolkarna AB, 2019).

Comme il est indiqué sur son site Web :

Bildtelefoni.net est un service national de relais vidéo qui propose également une interprétation vidéo à distance limitée. Ce service s'adresse aux personnes en Suède souffrant de surdité, de surdité, de perte d'audition ou de troubles de la parole et qui utilisent la langue des signes suédoise dans leur communication. Il s'adresse également aux personnes suédophones qui ne connaissent pas la langue des signes et qui sont en contact avec des personnes utilisant la langue des signes suédoise. La traduction vers ou depuis l'anglais n'est pas disponible. Le service est gratuit. Tous les appels sont traités par des interprètes en langue des signes qui utilisent la langue des signes et la parole pour que les personnes qui communiquent puissent avoir un dialogue (Bildtelefoni, 2021a).

Les services de Bildtelefoni.net peuvent être utilisés sans inscription (PTS, 2020). Cependant, pour utiliser les applications gratuites du service pour faire des appels vidéo, l'utilisateur doit avoir un compte sur Bildtelefoni.net (Bildtelefoni, 2021c). Pour en savoir plus sur les applications, voir la section Technologie requise ci-dessous. Les manuels des applications sont disponibles en ligne gratuitement (Bildtelefoni, 2021d).

Heures de service

Les services de Bildtelefoni.net sont disponibles à la demande 24 heures sur 24, 365 jours par an (Bildtelefoni, 2021a). Le service clientèle est ouvert en semaine entre 8 h et 16 h. À d'autres moments, les appelants peuvent laisser un message au service clientèle par vidéo, message vocal ou courriel (Bildtelefoni, 2021e).

Langues soutenues

Bildtelefoni.net facilite la communication entre les personnes qui utilisent le suédois parlé et la langue des signes suédoise (Svenskt Teckensprak).

Caractéristiques

Par l'intermédiaire de Bildtelefoni.net, un interlocuteur appelle un service de courtage et indique qui il veut appeler. Un interprète en langue des signes sert d'intermédiaire dans la conversation entre l'utilisateur de la langue des signes et la personne qui entend et parle. Le service peut également être utilisé pour de courtes séances d'interprétation lorsque l'utilisateur de la

langue des signes et la personne entendante se trouvent au même endroit (c.-à-d., interprétation vidéo à distance) [PTS, 2021a].

Bildtelefoni.net fournit des numéros d'appel pour la téléphonie vocale et la visiophonie SIP. Les appels peuvent également être faits par l'application Web et les applications mobiles du service. Il n'y a pas de limite de temps pour les appels médiés. Toutefois, les conversations interprétées à distance (IVD) peuvent durer au plus 60 minutes en semaine entre 8 h et 17 h et au plus 30 minutes aux autres moments (Bildtelefoni, 2021f).

Si une personne souhaite communiquer par téléphone par l'intermédiaire d'un interprète en langue des signes, y compris par interprétation à distance, elle peut appeler Bildtelefoni.net et utiliser gratuitement le numéro de téléphone du service. Un interprète en langue des signes répondra à l'appel, composera l'adresse SIP de la personne que l'appelant souhaite joindre et interprétera la conversation entre le suédois parlé et la langue des signes suédoise. L'appelant doit avoir l'adresse SIP exacte de la personne qu'il souhaite appeler (Bildtelefoni, 2021g). Si l'on souhaite communiquer par vidéo, la procédure est à peu près la même, sauf que l'appelant utilisera une adresse SIP pour se connecter gratuitement à Bildtelefoni.net et fournira à l'interprète le numéro de téléphone correct de la personne qu'il veut joindre. L'appelant n'a pas besoin de son propre visiophone, car le service Bildtelefoni.net dispose de ses propres applications pour les appareils mobiles et les ordinateurs, qu'une personne peut utiliser pour faire des appels et être appelée par le service (Bildtelefoni, 2021h). Quel que soit le mode utilisé par l'appelant, Bildtelefoni.net l'invite à fournir à l'interprète tous les renseignements contextuels qui pourraient l'aider dans l'interprétation de l'appel, et fournit des conseils sur les présentations, les personnes à qui s'adresser dans les appels, la réduction du bruit de fond et autres distractions, et la conclusion des appels. Les interlocuteurs peuvent faire savoir à leur interprète s'ils souhaitent que le son soit diffusé entre eux lors d'un appel médié. L'interprète a la capacité d'activer cette fonction (Bildtelefoni, 2021i).

Les personnes sourdes et aveugles peuvent utiliser la langue des signes pour communiquer avec l'interprète et peuvent faire savoir à ce dernier si elles préfèrent qu'il utilise la langue des signes ou du texte pour répondre. L'interprète peut adapter son interprétation aux besoins des personnes. Par exemple, l'interprète peut utiliser uniquement des majuscules pour le sous-titrage, peut utiliser la « langue des signes écrite » ou le suédois écrit (langue parlée), peut raccourcir ce qui est dit sans changer le sens de la

conversation, et peut demander à l'autre partie de parler plus lentement (Bildtelefoni, 2021j)⁴⁹.

Si plusieurs personnes appellent en même temps, l'appelant sera placé dans la file d'attente et sera servi dès que possible. Ces appelants reçoivent une notification concernant leur place dans la file d'attente et le nombre d'interprètes qui fournissent actuellement le service. La notification est envoyée sous forme de message vocal, textuel et vidéo (Bildtelefoni, 2021k).

Il n'est pas possible de faire des appels interurbains sur Bildtelefoni.net. Dans les situations d'urgence, des exceptions peuvent être accordées au cas par cas. L'exemple fourni sur le site Web du service montre une personne qui a manqué un vol à l'aéroport (en Suède ou à l'étranger) et qui doit appeler un numéro gratuit pour pouvoir continuer son voyage (Bildtelefoni, 2021l).

Qualifications des interprètes

Selon Bildtelefoni.net, ses interprètes en langue des signes suivent les lignes directrices de la Chambre des députés sur les bonnes pratiques d'interprétation. Le personnel du service se conforme à la législation suédoise et a un devoir de confidentialité conformément aux exigences de la PTS pour l'exécution du service (Bildtelefoni, 2021j).

Choix des interprètes par les utilisateurs

Nous n'avons pas pu obtenir de renseignements sur Bildtelefoni.net pour savoir si ou comment un appelant peut choisir un interprète préféré.

Coût pour l'utilisateur

L'utilisation de Bildtelefoni.net (PTS, 2021a) est gratuite, à l'exception de ce qu'un opérateur peut facturer à l'utilisateur pour se connecter au service, et des frais d'utilisation des données que le fournisseur à large bande de l'utilisateur peut facturer pour les données vidéo. Le numéro 020 du service pour les appels vocaux est gratuit. L'appelant paie les appels vocaux depuis l'étranger au numéro 0771 de Bildtelefoni.net.

⁴⁹ Le site Web Bildtelefoni.net ne fournit pas de détails sur la langue des signes écrite ou la forme que le service utilise, par exemple s'il s'agit de l'alphabet de la langue des signes internationale créée par Valarie Sutton (voir <https://www.movementwriting.org/symbolbank/ISWA2008/>) ou d'une autre forme. La langue des signes écrite utilise essentiellement des symboles pour représenter les signes exécutés avec les mains. La langue des signes écrite peut être utilisée à la place des langues écrites ordinaires et, par conséquent, est devenue une forme de langue écrite qui intéresse particulièrement les personnes sourdes. Voir Hopkins, J. (2008). *Choosing how to write sign language: a sociolinguistic perspective*. *International Journal of the Sociology of Language*, (192), 75-90.

Appel d'urgence

Les appels de Bildtelefoni.net au numéro d'urgence de la Suède (112) sont prioritaires et traités avant les autres appels. Les appels au 112 peuvent être faits par visiophone à l'adresse SIP⁵⁰ 112@tolk.sip.nu, et sur les applications mobiles et le site Web de Bildtelefoni.net (PTS, 2020). Lorsqu'il appelle le 112 avec les applications mobiles de Bildtelefoni.net, l'utilisateur clique sur une icône rouge qui indique « 112 via Bildtelefoni.net » (Bildtelefoni, 2021m). Les appels au 112 permettent de joindre les ambulanciers, les services d'urgence, la police, les services de sauvetage aérien, maritime ou montagnard et les prêtres de service, et d'obtenir des renseignements sur les empoisonnements (SOS Alarm, s.d.). Il est également possible d'appeler le 1177 (pour obtenir des conseils d'une infirmière et être orienté vers un service de soins), le 113 13 (pour donner ou recevoir des renseignements en cas d'accidents ou de crises majeures) et le 114 14 (pour contacter la police afin de faire un rapport ou de fournir des tuyaux et des renseignements) [PTS, 2020].

Les personnes s/sourdes ou ayant un trouble de la parole peuvent passer des appels directs au système SOS Alarm et communiquer par texte ordinaire ou messages courts. Les personnes qui utilisent le numéro SMS112 doivent être s/sourdes ou avoir un trouble de la parole ou de l'audition et doivent être préinscrites sur le site Web de SOS Alarm (SOS Alarm, s.d.).

Fonctionnalité

Plateforme

Bildtelefoni.net utilise la plateforme nWise (Bildtelefoni, 2021b), qui est une plateforme de communication complète conçue pour être utilisée sur les navigateurs d'ordinateur, les téléphones intelligents et les tablettes. La plateforme myMMX de nWise est capable de faciliter la communication simultanée par vidéo, texte en temps réel et audio pour les personnes s/sourdes, malentendantes, aveugles et sourdes et aveugles, et est adaptable pour l'affichage en braille, l'agrandissement d'écran et les lecteurs d'écran. nWise dit de ses applications qu'elles sont certifiées WAI et VCAG, qu'elles sont conçues pour être aussi conviviales que possible, et qu'elles sont les produits de communication les plus populaires en Europe pour les personnes malentendantes, sourdes ou sourdes et aveugles (nWise, 2020c).

Bildtelefoni.net peut envoyer et recevoir des vidéos en qualité haute résolution. Si le service à large bande d'un appelant ou d'un destinataire ne permet pas une transmission vidéo de haute qualité à grande vitesse, celui-

⁵⁰ Le protocole d'initiation de session, ou SIP, est un protocole Internet utilisé pour lancer ou terminer des séances de communication en direct. C'est le protocole qui contrôle la transmission du son et de l'image. Voir Bildtelefoni (2021i) pour plus d'information.

ci est encouragé à essayer d'abaisser la qualité d'une coche dans son téléphone pour réduire la demande sur le service à large bande (Bildtelefoni, 2021i).

En raison des modifications que Microsoft a apportées à Skype, il n'est plus possible de connecter Skype à Bildtelefoni.net. Bildtelefoni.net encourage les utilisateurs à télécharger et à utiliser ses propres applications pour appeler le service (Bildtelefoni, 2021n).

Les renseignements relatifs aux interruptions de service prévues pour la maintenance technique sont publiés sur le site Web de Bildtelefoni.net au plus tard une semaine avant une période de service prévue (Bildtelefoni, 2021i).

Technologie requise

Bildtelefoni.net a ses propres applications gratuites pour faire et recevoir des appels vidéo, dont une application Web pour le navigateur de l'ordinateur de l'utilisateur, et des applications mobiles pour Apple iOS (iPhone et iPad) et les appareils Android. L'application Web est conçue pour être utilisée avec les navigateurs Firefox, Chrome, Safari (Mac) et Internet Explorer (ordinateur personnel). La taille du texte des applications mobiles dans les menus peut être modifiée dans les paramètres du téléphone ou de la tablette sur iOS et Android (Bildtelefoni, 2021c). L'appelant n'a pas besoin de son propre visiophone, car les applications de Bildtelefoni.net pour les appareils mobiles et les ordinateurs peuvent être utilisées pour faire des appels et être appelé par le service (Bildtelefoni, 2021h). Toutefois, les utilisateurs peuvent contacter un spécialiste de leur conseil de comté/région pour savoir s'ils peuvent se faire prescrire un visiophone (Bildtelefoni, 2021n)⁵¹.

Les interlocuteurs peuvent taper et recevoir du texte pendant leur appel dans les applications mobiles de Bildtelefoni.net pour Android et iOS. La fonction texte apparaît sous la forme d'un T dans le coin supérieur droit de l'écran des téléphones mobiles et peut être activée, utilisée pour mettre le texte en évidence et complètement désactivée. Sur les tablettes, le texte est constamment visible dans des zones de texte séparées sur la droite de l'écran (Bildtelefoni, 2021c).

⁵¹ Hauland (2010) fournit des renseignements sur les bases législatives et réglementaires du financement public et de la distribution des visiophones. Le champ d'application du présent document ne permettait pas d'obtenir des renseignements plus actuels.

Réglementation et financement

L'autorité suédoise de la poste et des télécommunications (PTS) a indiqué sur son site Web que le niveau d'accès fonctionnel (de base) à Internet a été relevé le 1^{er} mars 2018, passant de 1 Mbps à 10 Mbps. La PTS est tenue de veiller à ce que les ménages et les entreprises bénéficient d'un tel accès (PTS, 2018). Elle est également chargée de garantir la disponibilité des services de transfert d'appel afin que tout le monde en Suède puisse s'appeler, quelle que soit sa capacité fonctionnelle (PTS, 2021b). Les services sont exécutés par plusieurs fournisseurs pour le compte de la PTS. Les principaux fournisseurs de services d'urgence sont l'Agence suédoise des urgences civiles (MSB), Krisinformation.se, SOS Alarm Sweden, l'Agence suédoise pour les médias accessibles (MTM) et l'Institute for Language and Folklore (Isof) (PTS, 2020). La PTS a passé un contrat avec Bildtelefoni.net pour médier des conversations entre le suédois parlé et la langue des signes suédoise. Bildtelefoni.net facilite également l'utilisation du braille (PTS, 2021b). La PTS détermine et sécurise le contenu des services et les fonctions de Bildtelefoni.net (Bildtelefoni, 2021b).

Comme le décrit Haualand (2010), les autorités régionales sont responsables du financement et de la distribution des visiophones destinés à la vie quotidienne et à l'usage personnel en Suède. Ces ententes sont précisées dans la loi sur les médicaments (*Lag om medicintekniska produkter 1993:584*) et dans les règlements du Conseil national de la santé et du bien-être (Socialstyrelsen 2008). L'Office national de l'assurance (Försäkringskassan) et le Service public de l'emploi (Arbetsförmedlingen) sont responsables du financement des technologies d'assistance à l'emploi. Pour garantir l'interopérabilité des modèles et des marques distribués en Suède, les visiophones pouvant être fournis par les pouvoirs publics doivent être compatibles avec d'autres modèles.

Nous n'avons pas été en mesure d'obtenir efficacement des renseignements sur le montant du financement annuel de Bildtelefoni.net ou des détails sur les modalités de financement et les habitudes d'utilisation des services.

Royaume-Uni

Les quatre principaux fournisseurs de SRV au Royaume-Uni sont InterpretersLive!, InterpreterNow, SignLive Unlimited et SignVideo.

InterpretersLive! est un service de Sign Solutions UK, un fournisseur national spécialisé dans l'interprétation, la formation et d'autres services linguistiques pour les entreprises, les particuliers et les prestataires de services médicaux et juridiques. Il a été fondé en 1998 comme premier fournisseur indépendant de services d'interprétation en langue des signes

britannique (LSB). Sign Solutions offre une gamme considérable de services d'interprétation et de traduction pour les personnes s/sourdes⁵².

InterpreterNow est un service d'interprétation en ligne que les personnes sourdes peuvent utiliser pour communiquer avec des personnes entendantes lors de réunions en personne ou par téléphone. Il s'agit d'une entreprise sociale qui réinvestit ses bénéfices dans la communauté sourde. Elle appartient à Sign Language Interactions (Sign Language Interactions, 2018), qui est elle-même une filiale de Sorenson Communications, une grande société américaine spécialisée dans les services de communication pour les personnes s/sourdes (Sign Language Interactions, s.d.; Sorenson Communications, 2020e).

SignLive Unlimited a été créé en 2014 par Joel Kellhofer, un entrepreneur et membre actif de la communauté sourde britannique. SignLive se présente comme une organisation qui peut faciliter la communication entre les s/sourdes et d'autres personnes dans des situations professionnelles ou non professionnelles (p. ex., à la maison) et entre les organisations et leurs clients s/sourds.

SignVideo est une organisation dirigée principalement par des personnes sourdes qui a lancé ses activités en 2004 et qui a à sa tête Jeff McWhinney, un entrepreneur sourd et défenseur de l'égalité. Elle assure des services pour le gouvernement, le National Health Service (NHS), des conseils, des banques britanniques, des fournisseurs de services de télécommunication, des lignes d'assistance et d'autres organisations. Sign Language Interactions a acquis SignVideo en 2020. Elle est une filiale de Sorensen Communications (Sign Language Interactions, 2020).

Services

Le service d'interprétation d'InterpretersLive! comprend le SRV et l'IVD pour la communication avec les organisations qui ont une relation de service avec elle. Les services de relais vidéo et d'IVD fournissent tous deux un service à la demande et sur réservation assuré par des interprètes en langue des signes britannique qualifiés et agréés. Des services sur réservation sont également disponibles pour les interprètes oralistes, les rapporteurs parole-texte, les interprètes de relais et Makaton⁵³. InterpretersLive! propose également des formations de sensibilisation aux personnes sourdes avec de l'apprentissage en ligne et des tuteurs en LSB dans ses locaux ou dans ceux de ses clients.

⁵² Voir Sign Solutions (2020a).

⁵³ Makaton est un programme linguistique qui utilise des symboles, des signes et la parole pour permettre aux gens de communiquer. Voir Makaton Charity, 2020.

InterpretersLive! s'adresse principalement aux entreprises et autres organisations qui souhaitent utiliser le relais vidéo pour communiquer avec des personnes s/sourdes, et aux personnes s/sourdes qui souhaitent utiliser le relais vidéo pour communiquer avec ces organisations. La légende en haut des pages Web du site InterpretersLive! indique : « Une superbe innovation dans le domaine de l'interprétation vidéo, offrant une communication plus efficace pour votre entreprise » (Sign Solutions, 2020b). Certains employés peuvent également bénéficier d'un financement du gouvernement pour utiliser InterpretersLive! pour la communication liée au travail. Les organisations qui s'abonnent à InterpretersLive! bénéficient d'une assistance pour la mise en œuvre des contrats, d'un soutien continu et d'une formation de sensibilisation aux problèmes des personnes sourdes avec de l'apprentissage en ligne. Cependant, InterpretersLive! n'est pas un SRV à usage général destiné à être utilisé entre les interlocuteurs dans un large éventail de contextes à des fins diverses. InterpretersLive! a récemment décrit la communication vidéo relayée entre une personne s/sourde et une organisation du domaine de l'assurance non inscrite comme une situation « unique » (Sign Solutions, 2020c).

InterpreterNow fournit des services de SRV et d'IVD conçus pour les personnes s/sourdes inscrites auprès d'elle, ainsi que pour les organisations inscrites qui souhaitent communiquer avec des personnes s/sourdes. Ces organisations comprennent les autorités régionales de santé (NHS Trusts), les employeurs, les services à la clientèle et les centres de contact du NHS, les organisations du secteur tertiaire (telles que les organisations bénévoles et caritatives), les autorités gouvernementales locales et les conseils de comté, ainsi que les services de médecins généralistes et les centres de santé.

InterpreterNow est similaire à InterpretersLive! en ce sens que les utilisateurs inscrits peuvent appeler des organisations qui sont également inscrites au service. InterpreterNow se présente comme un service qui permet également aux personnes s/sourdes inscrites d'utiliser le SRV ou l'IVD pour communiquer entre elles, mais les exemples fournis sur la page Web pour les utilisateurs sourds présentent tous des interactions avec des prestataires de services inscrits pour une assistance médicale. La même page Web indique qu'InterpreterNow travaille avec différentes organisations de personnes sourdes et agences de la LSB qui fournissent et gèrent les interprètes, notamment Sign Language Interactions et Nottinghamshire Deaf Society (NDS) (InterpreterNow, 2020a).

SignLive fournit un annuaire communautaire des organisations abonnées que les personnes s/sourdes peuvent appeler gratuitement. Elle peut

également être utilisée entre une personne qui a un contrat d'abonnement personnel et d'autres personnes. Elle fournit une IVD des documents que l'abonné envoie à son interprète à une adresse électronique indiquée par celui-ci.

Le SRV et l'IVD de SignLive peuvent être utilisés entre des personnes s/sourdes et des personnes entendantes au travail, entre des employés s/sourds et des clients entendants, entre des personnes s/sourdes et des organisations abonnées, et entre des abonnés s/sourds et d'autres interlocuteurs pour des raisons personnelles en dehors du travail (p. ex., à la maison). SignLive annonce sur son site Web qu'elle a interprété plus de 57 000 appels au cours de l'année dernière et que des clients passent régulièrement d'une autre solution à SignLive (SignLive, 2021a).

SignVideo fournit une interprétation professionnelle par le SRV et l'IVD. L'organisation fait la promotion de ses services auprès des particuliers à domicile ou au travail, et des entreprises, notamment celles dirigées par des personnes sourdes. L'organisation sensibilise également les partenaires et les alliances à la communauté des locuteurs de la LSB et à ses valeurs fondamentales afin de promouvoir des interactions et des relations directes et positives. L'organisation a produit un guide pour les partenaires sur l'utilisation des services de SignVideo pour communiquer avec les clients.

Tout comme SignLive, SignVideo fait la promotion de son SRV pour les entreprises et les particuliers comme pouvant être utilisé au travail ou à des fins personnelles. Le service permet aux particuliers abonnés au travail de faire et de recevoir des appels téléphoniques comme les autres employés, et de prendre sur un répondeur vidéo des messages interprétés en LSB qui peuvent être retournés à un meilleur moment. On peut faire appel à un interprète en LSB à distance pour les réunions de petites équipes ou les rendez-vous individuels. SignVideo souligne sa valeur en aidant les personnes à domicile à communiquer avec les prestataires de services (p. ex., leur médecin généraliste, le conseil municipal, le professeur de l'enfant, les magasins) et avec d'autres personnes pour des raisons sociales (p. ex., la famille, les amis). En ce qui concerne les entreprises, SignLive montre sa valeur en favorisant l'égalité d'accès et de communication pour le personnel s/sourd ou malentendant qui utilise la LSB. L'IVD peut être utilisée pour permettre au personnel s/sourd ou malentendant de participer pleinement à des réunions de dernière minute, ce qui est impossible pour les personnes et les entreprises devant recourir aux services d'interprètes traditionnels, qui doivent parfois être organisés des jours à l'avance. SignVideo fait également la promotion des avantages de ses services auprès des services à la clientèle des entreprises. Elle invite les entrepreneurs s/sourds à inscrire gratuitement leurs entreprises dans son annuaire des

entreprises qui utilisent la LSB, que tout le monde peut consulter gratuitement dans la communauté.

Nous avons pris un petit échantillon aléatoire de 35 organisations parmi les 416 que le Conseil britannique de la surdité (UKCoD) répertorie sur son site Web comme ayant une relation avec au moins un de ces fournisseurs de SRV. Du nombre, 4 (11 %) ont fourni un lien vers l'interprétation vidéo avec InterpretersLive! (ou sa société mère, Sign Solutions), 9 (26 %) un lien vers SignVideo et 22 (63 %) un lien vers SignLive. Nous n'avons trouvé aucun lien dans notre petit échantillon de la liste du UKCoD qui mène à InterpreterNow. Cependant, nous avons constaté que la plupart des organisations qu'InterpreterNow répertorie comme étant abonnées à ses services ne sont pas répertoriées sur le site Web du UKCoD. De même, le UKCoD répertorie un service qui est abonné à InterpreterNow, mais sa liste ne comporte pas de lien pour ce service vers InterpreterNow.

InterpretersLive!, InterpreterNow, SignLive et SignVideo exigent que leurs utilisateurs possèdent un compte et s'inscrivent. Toutefois, toute personne qui télécharge et installe l'application gratuite BSL Business Directory de SignLive, qu'elle soit ou non cliente de SignLive, peut contacter gratuitement les entreprises figurant dans l'annuaire.

Heures de service

Les heures de service du SRV InterpretersLive! sont de 8 h à minuit, 7 jours sur 7. En dehors de ces heures, les interprètes peuvent être réservés dans les 30 minutes (InterpreterNow, 2020b).

Les heures d'ouverture du SRV et de l'IVD à InterpreterNow sont de 8 h à 18 h, 7 jours sur 7 pour les particuliers et, avec entente préalable, jusqu'à minuit. Toutefois, les renseignements destinés aux entreprises indiquent que les services sont disponibles de 8 h à minuit, 7 jours sur 7, 365 jours par an (InterpreterNow, 2020c). Les appels avec InterpreterNow sont réservés par un interprète.

Les services de SignLive sont disponibles à la demande pour les abonnés. SignLive n'exige pas de réservation.

Ses services sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.

Les heures d'ouverture de SignVideo sont de 8 h à 20 h du lundi au vendredi, et le samedi de 8 h à 13 h. Il n'y a pas de service les jours de vacances bancaires en Angleterre et au Pays de Galles (SignVideo, 2020a). Cependant, SignVideo annonce ses offres de services aux entreprises en

disant qu'elles fournissent un accès aux services à la clientèle de 8 h à 18 h du lundi au vendredi (SignVideo, 2020b). Les services de SignVideo sont disponibles à la demande, mais la société réserve des séances à la demande de ses clients. Les scénarios de réservation typiques comprennent l'interprétation d'une séance entre deux (ou plusieurs) personnes dans le même lieu, entre deux personnes dans des lieux différents par téléphone et téléphone intelligent, ordinateur personnel ou Mac, et entre deux personnes dans des lieux différents qui partagent le même écran, par exemple pour une réunion de consultation.

Langues soutenues

InterpretersLive! affirme être capable de fournir des services en LSB et en LSA à distance partout dans le monde, mais semble utiliser principalement la LSB entre les interlocuteurs au Royaume-Uni. InterpreterNow, SignLive et SignVideo utilisent la LSB.

Caractéristiques

Pour contacter directement plus de 400 organisations du secteur privé, du secteur public et du secteur bénévole qui sont abonnées à des fournisseurs de SRV et qui fournissent des services par l'intermédiaire de ces fournisseurs, les appelants peuvent consulter l'annuaire des relais vidéo en ligne fourni par le Conseil britannique de la surdité (s.d.).

Pour faire un appel avec un navigateur par InterpretersLive!, l'utilisateur clique sur le bouton « Contact us through a Sign Language Interpreter ». Les utilisateurs de Firefox, Chrome ou Opera voient un écran avec un bouton « call now », sur lequel ils cliquent pour être mis en relation avec un interprète. Les utilisateurs des navigateurs Safari ou d'Internet Explorer doivent télécharger d'abord (une seule fois) un module d'extension, puis cliquer sur le bouton « call now ». Les personnes qui souhaitent se connecter avec un iPad, un iPhone ou une tablette Android téléchargent l'application compatible et cliquent pour faire un appel vidéo. InterpretersLive! répertorie 41 organisations vraisemblablement abonnées avec lesquelles les particuliers peuvent communiquer, en utilisant ses services gratuitement (Sign Solutions 2020d).

Pour pouvoir utiliser InterpreterNow pour appeler un service ou une personne, l'utilisateur et le service ou la personne qui reçoit l'appel doivent être inscrits auprès d'InterpreterNow. Les appelants sont mis en relation avec un interprète en LSB qualifié. Une personne ou une organisation entendante peut appeler les personnes inscrites directement en utilisant InterpreterNow. Les personnes souhaitant recevoir des appels vidéo doivent laisser leur application InterpreterNow fonctionner sur leur téléphone intelligent ou leur tablette. Lorsque l'appel est pris, l'interprète apparaît à

l'écran, indique qui appelle et interprète la conversation. InterpreterNow répertorie 11 organisations abonnées avec lesquelles les particuliers peuvent communiquer en utilisant gratuitement ses services de relais vidéo (InterpreterNow, 2020d). Les personnes qui vivent en Écosse peuvent utiliser le service contactSCOTLAND-BSL pour se mettre en relation avec n'importe quel service du gouvernement écossais, dont 24 centres nationaux de santé, le Parlement écossais et 32 autorités locales écossaises. Les personnes qui vivent en Angleterre peuvent contacter le Service national de santé au 111 (ligne d'assistance médicale non urgente gratuite), le centre de contact clientèle du Service national de santé et la police du Leicestershire au 101 (appels non urgents). InterpreterNow dit qu'elle encourage les organisations nationales d'Angleterre, d'Irlande, d'Irlande du Nord et du Pays de Galles à s'inscrire auprès de ce service.

La procédure de SignLive pour appeler quelqu'un consiste à se connecter au site Web avec un navigateur depuis un ordinateur personnel ou un Mac, ou en utilisant une application de téléphone intelligent ou de tablette, puis d'indiquer si le SRV est requis. Si nécessaire, l'interprète exécute l'appel et en fait l'interprétation. Pour les personnes qui reçoivent des appels par le SRV, les appels au numéro de l'abonné sont automatiquement acheminés vers un interprète de SignLive, qui met ensuite en relation les deux interlocuteurs. Une personne recevra une notification des appels entrants sur son appareil intelligent ou sur le navigateur Web Google Chrome, même si elle n'est pas connectée à SignLive. Si un utilisateur s/sourd ne peut pas répondre à l'appel, l'interprète prendra un message et l'enverra par courrier électronique. Les utilisateurs inscrits peuvent accéder au répertoire des communautés de SignLive grâce à l'application permettant de contacter les organismes abonnés. Il s'agit de divers conseils, aéroports, autorités régionales de santé et entreprises, dont certains sont dirigés par des personnes s/sourdes. Les entreprises inscrites qui souhaitent contacter des clients s/sourds de SignLive entrent le numéro unique de SignLive de la personne qu'elles veulent joindre, entrent le numéro de l'entreprise, puis demandent un interprète de relais vidéo pour médier la conversation.

Pour utiliser SignVideo afin de contacter une organisation qui s'est abonnée à son service, l'utilisateur doit cliquer sur le bouton « SignVideo BSL Live » sur le site Web de l'organisation contactée, se connecter à un interprète de SignVideo et demander la personne ou le service requis. Selon l'organisation, l'utilisateur de SignVideo peut avoir à installer un module d'extension (Conseil de Brent, 2020).

Qualifications des interprètes

InterpretersLive! fournit peu d'information sur les interprètes de l'organisation, si ce n'est qu'ils sont des interprètes en LSB qualifiés et agréés.

Les qualifications des interprètes d'InterpreterNow comprennent au moins un niveau minimum de formation et de qualification basé sur les codes de conduite de la Scottish Association of Sign Language Interpreters (SASLI) ou du National Register of Communication Professionals working with Deaf and Deafblind people (NRCPD). Le code couvre les questions de compétence professionnelle, de confidentialité, de pratique et de procédures spécifiques au travail d'un interprète. InterpreterNow exige également que les interprètes aient un minimum de trois ans d'expérience après leur qualification, qu'ils participent à une formation professionnelle continue, qu'ils soient titulaires d'une assurance d'indemnité professionnelle et d'une autorisation DBS renforcée (Disclosure and Barring Service, ou vérification du casier judiciaire), et qu'ils acceptent de se soumettre à une procédure de plainte indépendante.

Les interprètes de SignLive ont au moins cinq ans d'expérience en interprétation, sont inscrits auprès de la NRCPD, détiennent une autorisation DBS et sont titulaires d'une licence de protection des groupes vulnérables (PVG).

Les interprètes de SignVideo sont dûment inscrits, qualifiés et certifiés (NRCPD ou équivalent), ont une compétence de locuteur d'origine ou bilingue en LSB et en anglais, ont suivi une formation d'au moins cinq à sept ans avant de se joindre à l'organisation, ont au moins cinq ans d'expérience en interprétation communautaire, ont un certificat de divulgation renforcée DBS valide, ont une assurance d'indemnisation professionnelle (PII), ont signé un accord de non-divulgation au début de leur emploi et sont tenus de suivre 24 heures de formation professionnelle continue par an.

Choix des interprètes par les utilisateurs

Aucune des quatre organisations étudiées dans ce document n'a indiqué sur son site Web si ou comment un utilisateur peut choisir un interprète préféré.

Coût pour l'utilisateur

InterpretersLive! fait la promotion de ses forfaits mensuels flexibles de minutes avec frais d'installation peu élevés. Toutefois, l'organisation ne fournit pas les coûts des différents forfaits sur son site Web. Elle invite plutôt les personnes intéressées à la contacter pour obtenir plus d'information et met à disposition un formulaire en ligne à cet effet. Cependant, InterpretersLive! présente 41 organisations que les personnes peuvent

contacter et avec lesquelles elles peuvent communiquer, en utilisant ses services gratuitement (Sign Solutions 2020d). En ce qui concerne les organisations, la page d'accueil de InterpretersLive! indique qu'un lien sur la partie « Contact Us » de leur site Web permet aux personnes sourdes d'appeler directement leur centre de contact client, et qu'elles peuvent faire un appel téléphonique ordinaire par l'intermédiaire d'un interprète en langue des signes qualifié et payer à la minute (Sign Solutions, 2020b). Toutefois, sur la page d'accueil du site Web, l'organisation décrit la disponibilité des options tarifaires mensuelles, mais il n'y a pas d'autres détails ailleurs sur le site Web.

Les appels entre les utilisateurs s/sourds et les services privés et publics inscrits auprès d'InterpreterNow sont gratuits pour les utilisateurs s/sourds. Pour ces appels utilisant la 3G ou la 4G, le coût pour l'individu serait le coût des données téléphoniques que lui impose son fournisseur de services de télécommunication, parce qu'InterpreterNow utilise une connexion Internet. InterpreterNow estime que l'utilisation des données pour les appels vidéo s'élève à environ 1 Mo par minute.

SignLive fournit un annuaire communautaire aux personnes s/sourdes pour qu'elles puissent appeler gratuitement les entreprises et les organisations du secteur public qui y sont abonnées. Elle propose une gamme de forfaits de services et de prix pour les abonnés individuels. Les forfaits et les frais ne sont pas affichés sur son site Web. Les personnes possédant un compte personnel reçoivent leur propre numéro de téléphone SignLive et peuvent surveiller sur leur écran le nombre de minutes de service restant dans le mois. Pour les appels personnels, une personne vivant en Angleterre ou au Pays de Galles peut bénéficier d'une aide financière dans le cadre du programme Direct Payments (SignLive, 2021b). Pour les services liés au travail, la personne peut avoir droit à une aide financière dans le cadre du programme Access to Work, un programme gouvernemental visant à soutenir les personnes sourdes et autres personnes handicapées au travail (SignLive, 2021c). SignLive offre un soutien gratuit aux personnes qui éprouvent des difficultés à obtenir un financement d'Access to Work. Elle dit qu'elle n'utilise pas les minutes du contrat de téléphone d'une personne, mais qu'elle utilise des données à 100 Mo par heure, que le fournisseur de services de télécommunication de l'abonné lui facturerait selon son forfait de données personnel. Pour les entreprises et autres organisations, SignLive propose une variété de forfaits de services et de prix pour tous les budgets (SignLive, 2021a), mais qui ne sont pas affichés sur son site Web. Tous les forfaits sont accompagnés d'un tableau de bord en ligne pour la gestion des minutes et du budget. Les paquets peuvent être répartis entre les services des grandes organisations, et chaque service peut être surveillé à partir d'un même compte central. Les organismes abonnés sont répertoriés

gratuitement dans l'annuaire communautaire de SignLive. Les personnes et organisations abonnées reçoivent une facture mensuelle. Les organisations peuvent opter pour un régime de rémunération à l'acte.

SignVideo attire l'attention sur le fait que les personnes peuvent bénéficier d'une aide financière pour ses services par l'intermédiaire d'Access to Work ou de Direct Payments. Pour l'utilisation par les particuliers au travail ou pour des raisons personnelles, le coût du service dépend du temps que leur forfait de services leur accorde. Les personnes bénéficiant d'un financement d'Access to Work ou de Direct Payments négocient le temps (et le coût) auquel elles ont droit.

Appel d'urgence

Aucune des quatre organisations étudiées dans ce document n'a indiqué sur son site Web si ou comment un utilisateur peut faire des appels avec relais vidéo aux services d'urgence. Il semblerait qu'il s'agisse d'une lacune en matière de services, car l'Office of Communications (Ofcom) mène des consultations sur l'introduction d'un relais vidéo d'urgence pour les utilisateurs de la LSB qui doivent contacter la police, les services ambulanciers et les pompiers en LSB (Ofcom, 2019). L'Ofcom réglemente les services de communication que les gens utilisent au quotidien au Royaume-Uni, notamment la large bande, la téléphonie résidentielle, les services mobiles, la télévision et la radio.

Fonctionnalité

Plateformes

nWise MMX est une plateforme de données et de communication largement utilisée par la communauté sourde au Royaume-Uni et dans le monde entier. Il s'agit d'une plateforme de conversation totale conçue pour traiter l'image, le son et le texte pour les services de relais de télécommunications internationaux en Europe, en Asie et aux États-Unis.

InterpretersLive! utilise nWise comme plateforme. Les appels vidéo sont effectués avec des connexions haute vitesse et chiffrement de point à point. La plateforme est configurée pour rajuster ses vitesses Internet afin d'optimiser la qualité de l'image et du son, en commençant par un débit à large bande de 1 Mo. Le système peut organiser des vidéoconférences pour un maximum de neuf participants. Le SRV est compatible avec les principaux navigateurs utilisés par les ordinateurs Windows et Mac, ainsi qu'avec la plupart des appareils mobiles compatibles avec la vidéo, notamment les iPhone et les iPad. Une application gratuite est disponible pour les appareils mobiles. Une application n'est pas nécessaire pour accéder aux services avec un navigateur sur un ordinateur personnel ou un Mac.

InterpreterNow utilise également MMX de nWise. Toutes les données et tous les services sont hébergés par Pulsant dans un centre de données niveau 4 hautement sécurisé au Royaume-Uni. Chaque centre est accrédité ISO 27001 (sécurité de l'information), ISO 9001 (gestion de la qualité) et ISO 14001 (systèmes de gestion de l'environnement). Pulsant fournit des services à Gov.uk, Microsoft, Cloud Agile et aux partenaires de Cisco. Les serveurs ont des niveaux élevés de disponibilité, notamment grâce à des alimentations de secours à commutation instantanée et à des passerelles Internet (nWise, 2020d; Pulsant, 2021). Si les renseignements de connexion sont fournis avant les séances de SRV ou d'IVD prévues, InterpreterNow peut prendre en charge d'autres plateformes telles que Microsoft Teams, Zoom et WebEx (InterpreterNow, 2020e).

La technologie de SignLive a été développée et est régulièrement mise à jour par une équipe interne ayant des années d'expérience de travail avec le SRV et l'IVD. SignLive est accessible avec un navigateur Web ou une application iOS ou Android et peut se connecter avec la 3G, la 4G et le Wi-Fi. Le site Web ne donne pas plus de détails sur la plateforme.

En 2017, SignVideo a choisi la plateforme de communication SOLVES de l'entreprise floridienne VTCSecure. VTCSecure fait la promotion de SOLVES comme une plateforme de communication de pointe pour la voix, la vidéo et le texte en temps réel, utilisée dans le monde entier pour offrir aux personnes sourdes ou malentendantes un accès égal à la communication (VTCSecure, s.d.). Les sites Web de SignVideo et de VTCSecure ne comportaient pas d'information détaillée sur SOLVES.

Technologie requise

Pour InterpretersLive!, le minimum requis pour les appels vidéo est de 192 kbps. Le service est accessible avec un ordinateur de bureau Windows et des appareils compatibles Apple Mac. L'utilisateur a besoin d'une caméra Web, d'une vitesse de téléversement haute vitesse de 1 Mo et d'un lecteur Flash. Le service est compatible avec les navigateurs Google Chrome (version 65 et supérieure), Firefox (version 55 et supérieure) et Opera (version 50 et supérieure). Les utilisateurs de Safari 9 ou d'Internet Explorer 11 doivent télécharger et installer un module d'extension qui amènera l'utilisateur au bouton « call ». La connexion à InterpretersLive! par un iPad, un iPhone ou un appareil Android exige le téléchargement d'une application compatible gratuite. Le guide de l'utilisateur qui est téléchargé en même temps fournit des instructions supplémentaires. Pour les entreprises, des interprètes en LSB à la demande sont disponibles par Skype ou StarLeaf. StarLeaf est un fournisseur en ligne de vidéoconférence et de messagerie sécurisée.

On peut accéder à InterpreterNow sur un ordinateur, un téléphone intelligent ou une tablette. Les utilisateurs d'un ordinateur personnel ou d'un Mac se connectent sur le site Web InterpretersNow pour faire un appel. Les utilisateurs de téléphones intelligents ou de tablettes téléchargent et utilisent l'application gratuite InterpreterNow, qui est disponible pour les appareils Android et Apple.

SignLive peut être utilisé sur un ordinateur personnel, un ordinateur portable, un Mac, une tablette, un iPhone ou un téléphone intelligent Android. Les services sont accessibles sur ordinateur personnel ou Mac par Google Chrome, Mozilla Firefox ou Internet Explorer (versions 9 à 11). Une application gratuite peut être téléchargée pour les iPhone ou les iPad (iOS 9 ou supérieur) et pour les appareils Android (version 5.0 ou supérieure).

SignVideo est accessible sur ordinateur personnel, Mac, tablette ou téléphone intelligent sur les réseaux 3G, 4G et 5G. L'organisation peut fournir un visiophone aux personnes qui en ont besoin.

Réglementation et financement

Les SRV au Royaume-Uni ne sont actuellement pas réglementés. Cependant, la *Equality Act (2010)* et la *Accessible Information Standard (2016)* imposent des obligations à certaines entreprises et aux organisations de soins de santé, de services sociaux et autres. Sign Solutions (2020b), InterpreterNow (2020c) et SignLive (2021d) font la promotion de leurs services comme des moyens pour les organisations abonnées de remplir leurs obligations en vertu de l'une ou des deux lois. SignVideo montre plus généralement comment les employeurs qui utilisent ses services favorisent l'égalité dans la communication et la diversité sur le lieu de travail et avec les clients (SignVideo, 2020b; 2020c).

En outre, les organisations étudiées dans ce document sont volontairement accréditées selon plusieurs normes. Celles qui figurent dans le tableau suivant sont basées sur de l'information facilement accessible sur les sites Web des organisations⁵⁴. Les normes sont décrites sous le tableau.

Tableau 2 : Normes auxquelles adhère chaque fournisseur de SRV au Royaume-Uni

Normes	InterpretersLive!	InterpretersNow	SignLive Unlimited	SignVideo
ISO 9001:2015	X	X	X	X
ISO 14001:2015			X	X

⁵⁴ Une organisation peut être accréditée selon une norme, mais ne pas être indiquée comme telle sur le tableau parce que l'information n'était pas disponible. La majeure partie de la Suisse à l'est de la Suisse romande et au nord du Tessin est de la Suisse allemande.

ISO/ISEC 27001	X	X	X	X
Normes du UKCoD pour un SRV national	X	X	X	X
Cyber Essentials	X	X		
Data Security and Protection Toolkit		X		
NRCPD/SASLI	X	X	X	X

Descriptions

- La norme ISO 9001:2015 est une norme internationale qui spécifie les exigences d'un système de gestion de la qualité pour fournir de manière uniforme des produits et des services qui répondent aux besoins des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables, et qui améliorent la satisfaction des clients grâce à des processus d'amélioration du système (ISO, 2015a).
- La norme ISO 14001:2015 est une norme internationale qui spécifie les exigences relatives à un système de gestion de l'environnement qu'une organisation peut utiliser pour améliorer ses performances et responsabilités environnementales de manière systématique en vue d'assurer la durabilité environnementale (ISO, 2015b).
- La norme ISO/ISEC 27001 est une norme internationale sur la gestion de la sécurité de l'information qui détaille les exigences pour établir, mettre en œuvre, maintenir et améliorer continuellement un système de gestion de la sécurité de l'information (ISO, 2013).
- Les normes du UKCoD pour un SRV national sont un ensemble de normes de service créées par le UKCoD. Pour obtenir une copie des normes de l'UKCoD, voir UKCoD (2014).
- Cyber Essentials est un programme soutenu par le gouvernement et l'industrie pour protéger les entreprises des cybermenaces (National Cyber Security Centre, s.d.).
- Le Data Security and Protection Toolkit (boîte à outils pour la sécurité et la protection des données, anciennement Information Governance Toolkit, boîte à outils pour la gouvernance de l'information) est un système en ligne créé par le NHS qui permet aux organisations de s'évaluer ou d'être évaluées par rapport aux politiques et normes de gouvernance de l'information (NHS Digital, 2018).
- Le NRCPD (National Registers of Communication Professionals Working with Deaf and Deafblind People) est l'organisme national de réglementation de plus de 1 600 professionnels des services linguistiques, notamment les interprètes et les traducteurs anglais/langue des signes britannique, les interprètes oralistes, les preneurs de notes, les rapporteurs parole-texte et les interprètes pour personnes sourdes et aveugles (NRCPD, s.d.).

- La SASLI (Scottish Association of Sign Language Interpreters) est le seul organisme d'inscription et de formation des interprètes en langue des signes en Écosse (SASLI, s.d.).

Les sites Web d'InterpretersLive!, InterpreterNow, SignLive et SignVideo ne fournissent que peu de renseignements financiers, notamment sur la manière dont ils sont financés. Les principales sources de revenus semblent être les abonnements privés et les frais d'utilisation payés par les abonnés individuels et les entreprises. Toutefois, comme nous l'avons vu plus haut, certains employés peuvent avoir droit à un financement pour des services d'interprétation dans le cadre du programme Access to Work géré par le ministère du Travail et des Pensions (s.d.), et certaines personnes peuvent avoir droit à une aide financière dans le cadre du programme de financement Direct Payments pour des raisons non liées au travail (ministère du Logement, s.d.).

Finlande

Nous n'avons pas pu trouver de renseignements sur les organisations qui, le cas échéant, fournissent actuellement le SRV en Finlande, mais nous avons pu obtenir des informations sur l'IVD dans ce pays. Kela est le ministère gouvernemental qui organise les services d'interprétation pour les personnes s/sourdes et les autres personnes handicapées (p. ex., les personnes souffrant de troubles de la parole) en Finlande, y compris l'IVD. Kela est également responsable du financement des personnes qui utilisent ces services. Kela (abréviation de Kansaneläkelaitos) est l'institution d'assurance sociale qui est responsable des programmes nationaux de sécurité sociale. Dans les années 1980 et 1990, le rôle de Kela a été élargi au-delà des pensions de retraite pour inclure les allocations familiales, les allocations de chômage, les prestations de maladie, l'assurance maladie et l'aide financière aux étudiants (Socialprotection.org, s.d.).

Kela a récemment lancé un appel d'offres pour les services d'interprétation qu'elle mettra à la disposition de ses clients en 2021-2022 et confirmera les prestataires de services et les interprètes définitifs en janvier 2021. Kela avait choisi le groupe de sociétés Evantia pour fournir le SRV dans le cadre d'un projet pilote. Le groupe Evantia constitue une force concurrentielle majeure sur le marché finlandais de l'interprétation. Nous avons donc fourni des détails dans la discussion qui suit sur les activités d'Evantia pour donner un aperçu des types de services en langue des signes basés sur la vidéo qui sont disponibles pour les personnes s/sourdes en Finlande.

Des recherches antérieures sur le SRV en Finlande (Mission Consulting, 2012) ont répertorié Etätulkki comme un fournisseur de SRV dans ce pays. Un projet pilote de SRV appelé Etätulkki a été lancé par Kela et s'est achevé en 2010. Une recherche sur Google pour le terme Etätulkki renvoie à la fonction d'interprétation à distance de Kela, et à plusieurs fournisseurs de services d'interprétation et de texte, mais pas au SRV pour les personnes s/sourdes ou malentendantes. Le mot « etätulkki » se traduit en français par IVD. Evantia Oy est un important prestataire de services d'interprétation en langue des signes en Finlande qui a fourni une interprétation en langue des signes par l'intermédiaire du SRV pour le projet pilote Etätulkki.

Le groupe Evantia comprend les sociétés d'interprétation HLS-Sosiaalipalvelut Oy (HLS-Social Services Ltd.) et Sign Line Oy (Honkalampi-säätiö, 2021a). À elles deux, ces entreprises sont présentes dans toutes les régions de Finlande. Evantia fait partie du groupe Honkalampi (c.-à-d. le groupe des entreprises sociales), qui comprend plusieurs entreprises de logement, d'emploi, de soutien personnel, de traitement, de réhabilitation et de fabrication (Honkalampi-säätiö, 2021b). Evantia fait la promotion des membres de son groupe en tant que partenaires contractuels de Kela

(Honkalampi-säätiö, 2021c). Bien que de nombreuses autres organisations fournissent également des services d'interprétation en langue des signes en vertu d'un contrat avec Kela, nous nous sommes concentrés sur Evantia dans la discussion qui suit, car c'est le type d'organisation que Kela a choisi pour les principales missions d'interprétation en langue des signes, comme le projet de SRV Etätulkki. Evantia se présente comme une multiexperte en communication comptant plus de 30 ans d'expérience et dont les compétences principales sont les services d'interprétation et l'enseignement de la communication, et comme le plus grand employeur de l'industrie en Finlande (Honkalampi-säätiö, 2021a). Evantia demande aux personnes qui ont reçu de Kela une décision concernant l'admissibilité aux services d'interprétation de demander au centre de médiation de Kela l'accès aux services approuvés.

Une recherche antérieure (Mission Consulting, 2012) a également cité TeliaSerona comme l'un des fournisseurs de SRV en Finlande. Aujourd'hui appelée simplement Telia, cette entreprise est un important fournisseur de services et d'équipement téléphoniques. Elle ne propose pas de services d'interprétation vidéo ou d'IVD (Telia Company, 2021)⁵⁵.

Services

Le service d'interprétation que Kela met à disposition est destiné aux personnes handicapées pour leur travail, leurs études, leurs affaires et leurs loisirs (Kela, s.d.-a). Les personnes peuvent obtenir au moins 180 heures si elles ont une déficience auditive ou de la parole, et au moins 360 heures par an si elles ont une déficience auditive. Les gens peuvent demander des heures supplémentaires si nécessaire (Kela, s.d.-b). La plupart des personnes utilisent le service pour des situations non professionnelles, mais environ 4 personnes sur 10 l'utilisent également pour le travail. Ce service est destiné aux personnes malentendantes ou souffrant d'un trouble de la parole qui résident dans une municipalité finlandaise, qui peuvent s'exprimer par l'entremise d'un interprète et qui utilisent une méthode de communication efficace. Parmi les exemples de communication, on peut citer la langue des signes finlandaise ou finno-suédoise, le finnois ou le suédois parlé, l'interprétation orale, l'interprétation écrite et d'autres méthodes de communication pour les personnes souffrant de troubles de la parole, comme la communication par l'image (Kela, s.d.-c). Kela a découvert, grâce à ses propres recherches, que le recours à son service d'interprétation a presque doublé au cours des 10 dernières années, passant de 210 000 à 510 000 heures par an, même si le nombre de personnes utilisant ce service n'a pas augmenté de façon spectaculaire. Kela propose un service d'interprétation vidéo à distance. L'IVD n'est pas largement utilisée en

⁵⁵ Voir également https://en.wikipedia.org/wiki/Telia_Company#Sonera.

Finlande, mais elle est plus largement acceptée par les personnes s/sourdes. En raison du coronavirus, Kela a autorisé des organisations à fournir des services d'IVD et a prolongé les heures d'ouverture de ses propres services d'IVD (Kela, 2020a)⁵⁶.

Les services d'Evantia comprennent l'interprétation, l'enseignement de la communication et de la langue des signes, l'interprétation vidéo à distance en tout lieu, et des services d'experts en ligne pour aider à mettre en œuvre l'accessibilité numérique. Evantia fournit des services d'interprétation aux municipalités, aux hôpitaux et aux autorités, entre autres, et organise l'interprétation pour divers événements (Honkalampi-säätiö, 2021c). Elle utilise une gamme de logiciels de communication vidéo pour fournir un accès à distance pour l'interprétation ou l'enseignement. Les logiciels comprennent Microsoft Teams, Zoom, TrueConnector et Google Meet. Evantia propose des services d'interprétation et d'enseignement à distance dans des studios qui répondent à ses exigences en matière de sécurité et de protection des données (Honkalampi-säätiö, 2021d). Les services d'interprétation comprennent l'interprétation de la langue des signes, l'interprétation pour les personnes sourdes et aveugles, l'interprétation pour les personnes souffrant d'un trouble de la parole, l'interprétation écrite et l'interprétation à distance.

Les personnes souffrant de troubles de l'audition et de la parole ont le droit, garanti par la loi, de disposer d'une connexion Internet à leur résidence permanente, qui peut être utilisée pour les appels vidéo et les services d'interprétation à distance (Viestintävirasto Kommunikationsverket, 2014). Le service d'interprétation fourni par Kela est basé sur la loi sur les services d'interprétation pour les personnes handicapées. Une personne n'a pas droit au service d'interprétation de Kela si elle reçoit déjà un service d'interprétation suffisant en vertu d'une autre loi, telle que la loi sur l'éducation de base, la loi sur l'éducation de la petite enfance, la loi sur le statut et les droits des patients (loi sur les patients), la loi sur le statut des clients de l'aide sociale (loi sur les clients), la loi sur l'assurance accident, la loi sur l'assurance automobile ou la loi sur les enquêtes préliminaires (Kela, s.d.-d). On ne pas exactement dans quelle mesure ces lois garantissent la fourniture du SRV ou de l'IVD aux personnes s/sourdes.

En raison de la croissance de l'utilisation des services au cours de la dernière décennie, Kela a permis aux entreprises de traduction de fournir des services d'interprétation à distance, et les heures d'ouverture de son propre service à distance ont été étendues (Kela, 2020a). Kela décrit l'interprétation à distance comme un service auquel une personne peut être admissible si elle

⁵⁶ Voir aussi Viittomakielialan Osuuskunta Via. (s.d.) comme exemple d'organisation qui a étendu son service d'IVD.

a droit au service d'interprétation pour les personnes handicapées et si l'interprétation à distance est jugée adaptée à la situation. Kela souligne que son service d'interprétation à distance est destiné aux situations d'interprétation de courte durée, comme l'interprétation au téléphone pour prendre des rendez-vous et traiter des questions gouvernementales et d'autres services. Kela soutient que l'interprétation à distance n'est pas adaptée aux réunions sur le lieu de travail, aux autres réunions et aux « contextes de club ». Kela soutient que de telles situations de plus longue durée ou exigeantes nécessitent une interprétation de haute qualité sur place (Kela, s.d.-e).

Nous n'avons pas été en mesure d'obtenir des renseignements quant à savoir si et comment Kela et Evantia fournissent ou facilitent l'accès au SRV lorsque l'un des interlocuteurs souhaite communiquer par téléphone ordinaire ou par téléphone intelligent.

Les personnes malentendantes ou souffrant de troubles de l'audition ou de la parole qui ont besoin d'un interprète en raison de leur handicap doivent demander à Kela le « droit » à ce service et peuvent le faire au moyen de formulaires en ligne. La personne doit joindre à sa demande l'avis d'un expert en soins sociaux ou médicaux ou d'un autre expert (p. ex., un orthophoniste) indiquant le type de blessure ou de maladie à cause duquel l'interprétation est nécessaire, les méthodes de communication utilisées par le demandeur et le point de vue de l'expert sur la manière dont le demandeur bénéficierait de l'interprétation (Kela, s.d.-f). En outre, le demandeur doit avoir une méthode de communication pratique et résider dans une municipalité en Finlande.

Heures de service

Kela propose deux types d'horaires différents sur son site Web pour les services d'interprétation à distance. Selon un des horaires, le service est disponible du lundi au vendredi de 7 h 30 à 20 h et le samedi de 8 h à 15 h. Le service n'est pas disponible les jours fériés, mais est ouvert pendant les vacances de Noël (p. ex., du 28 au 30 décembre en 2020) (Kela, s.d.-g). Le deuxième horaire indique que le service est ouvert en semaine de 8 h à 18 h et fermé les jours fériés (Kela, s.d.-h). Il existe quelques divergences entre les deux listes de jours fériés où le service est fermé (p. ex., le 1^{er} mai et la veille du Nouvel An), et la seconde liste indique deux fois l'indisponibilité du service le jour de la Saint-Jean.

Langues soutenues

Le service à distance de Kela, en combinaison avec son service d'interprétation, fournit des services en langue des signes finlandaise ainsi

qu'en finnois et en suédois parlés. Dans certaines situations, l'anglais parlé peut être utilisé⁵⁷.

Le service de base d'Evantia assure l'interprétation vers et depuis le finnois et les langues des signes finno-suédoise (Kela, s.d.-i).

Caractéristiques

Pour utiliser l'interprétation à distance de Kela, l'utilisateur contacte le service à distance, effectue les premiers réglages nécessaires sur son appareil et attend l'apparition d'une image qui montrera un spécialiste gratuit du service de langue des signes de Kela. Si le service est encombré, l'utilisateur recevra une notification écrite sur son navigateur. Il devrait attendre que le spécialiste du service se libère, sans fermer la connexion, mais il peut aussi quitter la ligne et être contacté plus tard (Kela, s.d.-h).

L'interprétation à distance d'Evantia est effectuée par une connexion sécurisée depuis le studio du fournisseur de services. L'interprète contacte les interlocuteurs sur leur ordinateur ou leur tablette (Honkalampi-säätiö, 2020). Evantia ne fournit pas de renseignements sur la manière dont un interlocuteur passerait un appel à un utilisateur de téléphone ordinaire ou intelligent.

Qualifications des interprètes

Dans le dernier appel d'offres pour des services de traduction que Kela examine, les entreprises à approuver doivent fournir un plan de recrutement et des renseignements sur les interprètes qui terminent leurs études (Kela, 2020c).

Evantia fournit les qualifications individuelles de ses interprètes sur son site Web (Honkalampi-säätiö, 2021f). Bien qu'Evantia fasse la promotion de sa « solide expertise et de sa longue expérience dans la prestation de services d'interprétation et d'enseignement », ainsi que du développement professionnel de son personnel (Honkalampi-säätiö, 2021g), elle ne fournit pas de renseignements sur les exigences globales, sur le plan de la formation, de l'expérience et de l'accréditation, que ses interprètes doivent remplir.

Choix des interprètes par les utilisateurs

Les clients de Kela peuvent établir une liste personnelle d'interprètes à qui leur commande sera transmise. Environ 60 % des personnes interrogées récemment par Kela ont indiqué que le choix personnel de l'interprète était

une caractéristique importante du service (Kela, 2020b). Les clients établissent leur liste avec Kela. Des renseignements sur les interprètes peuvent être obtenus de Kela pour les clients approuvés, et sur les sites Web des prestataires de services d'interprétation (Kela, s.d.-j), qui sont organisés sur le site Web de Kela selon le type de handicap et six régions géographiques (Kela, s.d.-k). Actuellement, de nombreuses organisations fournissent des services d'interprétation aux clients de Kela. En ce qui concerne l'interprétation en langue des signes pour les personnes s/sourdes, par exemple, 114 organisations sont répertoriées : 27 dans la région d'Uusimaa, qui comprend Helsinki et ses environs, 37 organisations dans l'ouest, 12 dans la région centrale, 7 en Ostrobotnie (région de Vaasa), 19 dans la région orientale et 12 dans le nord.

Les utilisateurs peuvent sélectionner les interprètes d'Evantia en fonction de leur groupe professionnel, de leurs compétences ou de la langue à interpréter. Ils peuvent également rechercher un interprète par sa photo et son nom. Les profils individuels fournissent davantage de renseignements sur leurs études, leurs compétences personnelles et leurs spécialités. La fonction de recherche permet également à l'utilisateur de sélectionner la localité (ou la zone relais de Kela) dans laquelle l'employé travaille. Ce sont les mêmes régions que celles que Kela propose sur son site Web (Honkalampi-säätiö, 2021f).

Coût pour l'utilisateur

Le service d'interprétation par Kela est gratuit (Kela, s.d.-a). Cependant, une personne n'a pas droit au service d'interprétation de Kela si elle reçoit déjà un service suffisant en vertu d'une autre loi. On ne pas exactement dans quelle mesure ces lois garantissent la fourniture du SRV ou de l'IVD aux personnes s/sourdes. Il semble qu'à moins que le service ne soit financé par Kela ou une autre organisation en vertu de l'une de ces lois, les personnes s/sourdes qui choisissent d'utiliser le relais vidéo ou l'interprétation à distance en assumeraient les coûts.

Evantia fournit une gamme de taux horaires (TVA en sus) pour son interprétation. L'interprétation en langue des signes a deux tarifs : de base (78,00 € par heure) et spécialisé (99,00 € par heure). On entend par « spécialisé » l'interprétation pour des conférences, des séminaires, du théâtre et des langues étrangères, ainsi que l'interprétation dans lesquelles la langue parlée n'est pas le finnois ou le suédois, ou dans laquelle la langue des signes internationale est utilisée.

Appel d'urgence

Le site Web de Kela indique que les personnes qui doivent faire un appel d'urgence par l'intermédiaire d'un interprète en langue des signes peuvent

contacter le prestataire de services ou l'interprète directement ou envoyer un message texte d'urgence (Kela, s.d.-l). Ces renseignements ne permettent pas savoir si la référence de Kela au « prestataire de services » signifie l'organisation qui fournit le service d'interprétation ou le prestataire de services d'urgence. Un récent rapport du cabinet du premier ministre (2017) a fait état de plusieurs problèmes concernant l'accès aux services d'urgence pour les personnes qui utilisent la langue des signes, et concernant la confusion que vivent les personnes s/sourdes et les professionnels de la santé quant à savoir qui est responsable de quoi (Cabinet du premier ministre, 2017). La loi sur la langue des signes prévoit le droit des utilisateurs de la langue des signes d'interagir avec les autorités publiques. Le Centre d'intervention d'urgence de Finlande a récemment annoncé qu'à l'automne 2019, « Kela, le ministère de l'Intérieur, le ministère des Affaires sociales et de la Santé et l'Agence du Centre d'intervention d'urgence commenceront un essai d'un an où une personne en situation d'urgence pourra faire une notification d'urgence en utilisant la langue des signes finnoise par l'intermédiaire d'un centre de services d'interprétation pour handicapés » (Niemenen, 2019). La recherche de renseignements complémentaires sur cette initiative n'entraîne pas dans le cadre du présent rapport.

Fonctionnalité

Plateforme

Dans une annonce datant de 2013, Kela a fait savoir que son propre logiciel informatique (MMX) avait été créé pour l'interprétation à distance. MMX peut être utilisé sur un ordinateur portable, une tablette ou un terminal à écran tactile. Kela a indiqué que, si une connexion câblée à large bande est recommandée pour MMX, il fonctionne également bien sur un réseau 3G (Kela, 2013).

Kela a acquis du matériel, des logiciels et des services d'assistance auprès de Telia Sonera Finland Oyj.

Technologie requise

L'interprétation à distance par l'intermédiaire de Kela peut être effectuée sur un téléphone intelligent, une tablette ou un ordinateur. Les personnes qui ne disposent pas d'un appareil adapté peuvent en commander un auprès de Kela. L'appareil nécessite un microphone, des haut-parleurs ou des écouteurs, et un caméscope; Safari ou Google Chrome (version 64 et supérieure); et une connexion haute vitesse (1 200 ko/s) pour afficher la vidéo. Le service à distance peut également être utilisé sur les appareils Apple fonctionnant avec iOS (Kela, s.d.-h).

Réglementation et financement

Selon les renseignements disponibles à l'Agence finlandaise des transports et des communications (TRAFICOM) (TRAFICOM, 2020), toute personne en Finlande a le droit d'obtenir une connexion téléphonique à son domicile ou à son lieu de travail à un prix raisonnable et en bon état de fonctionnement. Comme les personnes souffrant de troubles de l'audition ou de la parole ne sont souvent pas en mesure d'utiliser le téléphone comme d'autres personnes, elles ont le droit d'accéder aux services correspondant à une connexion téléphonique : messages textes et connexion à large bande permettant une connexion vidéo.

Pour permettre les appels vidéo en langue des signes ou les services d'interprétation à distance, la vitesse de départ et d'arrivée des services de connexion à large bande doit être d'au moins 512 ko par seconde. Le délai de transmission des données ne doit pas dépasser 150 ms. Les personnes souffrant de troubles de l'audition et de la parole peuvent également obtenir un abonnement téléphonique pour envoyer et recevoir des messages textes à leur domicile. Faciliter le contact avec le centre d'intervention d'urgence de la personne en cas d'urgence est un élément clé.

Dans les régions où il n'y a pas de fourniture commerciale de services, TRAFICOM a désigné un prestataire de service universel qui est tenu de fournir une connexion fonctionnelle au client, si nécessaire. L'utilisateur doit pouvoir utiliser l'abonnement au moins à un endroit de son domicile ou de son lieu de travail. Cela peut nécessiter que l'utilisateur améliore sa réception par une antenne.

La langue des signes finlandaise a été reconnue pour la première fois dans la constitution en 1995. La nouvelle loi sur la langue des signes a été adoptée en 2015 (Ministère de la Justice, 2015). Comme l'a expliqué Markku Jokinen, alors président de l'EUD et directeur exécutif de l'Association finlandaise des sourds, peu après la promulgation de la nouvelle loi, celle-ci vise à sensibiliser les autorités aux utilisateurs de langues des signes en tant que groupe linguistique et culturel, à rétablir le droit des utilisateurs de langues des signes à recevoir un enseignement dans leur propre langue et en langue des signes en tant que matière et le droit d'utiliser la langue des signes ou l'interprétation et la traduction organisées par une autorité, et à clarifier le statut de la langue des signes en tant que langue et des utilisateurs en tant que groupe culturel (Hay, 2015). Les droits spécifiques des utilisateurs de langues des signes sont spécifiés dans la section 4, qui prévoit « le droit d'un utilisateur de langue des signes à recevoir un enseignement dans sa propre langue et à suivre des cours en langue des signes », comme le prévoient divers textes législatifs relatifs à l'éducation, aux procédures administratives et judiciaires, aux enquêtes et procédures pénales, aux clients de l'aide

sociale, aux patients, à l'exécution de la loi, à l'emprisonnement, à la détention provisoire, au traitement des personnes en garde à vue et à d'autres questions relatives à l'administration publique. Les dispositions de la loi sur les services d'interprétation pour les personnes handicapées (133/2010) « s'appliquent à l'organisation de services d'interprétation pour un utilisateur de langue des signes si celui-ci ne bénéficie pas d'un service d'interprétation suffisant et approprié en vertu d'une autre loi » (paragraphe (4)3).

Le service d'interprétation fourni par Kela est basé sur la loi sur les services d'interprétation pour les personnes handicapées (*Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista*) du 19 février 2010. La législation prévoit que l'interprétation à distance peut être fournie « si cela est possible et justifié ». L'Institution d'assurance sociale de Finlande (Kela) « prend les dispositions nécessaires pour qu'une personne utilisant l'interprétation à distance dispose des moyens et de l'équipement nécessaires à l'interprétation à un prix raisonnable et prend en charge les frais nécessaires découlant de l'utilisation de la connexion à distance » (article 8) [Finlex, 2010].

Au début de 2020, le coût du service d'interprétation pour les personnes handicapées s'élevait à 19,3 millions d'euros, contre 24,0 millions d'euros à la même époque l'année précédente (Kela, 2020a). Le service d'interprétation de Kela pour les personnes handicapées est entièrement financé par l'État au moyen de l'impôt général (statistiques officielles de Finlande, 2019).

Suisse

La Suisse dispose d'un service universel de télécommunication qui est censé être accessible à tous les habitants du pays. Il comprend principalement le service téléphonique public, une connexion Internet à large bande et des services spécialisés pour les personnes handicapées. Le Conseil fédéral examine périodiquement l'étendue du service universel. Des services spécialisés destinés aux personnes malentendantes, malvoyantes ou à mobilité réduite sont fournis dans le cadre du service universel. Il s'agit notamment de services de transcription, d'un service d'envoi de messages courts, d'un nouveau service de relais vidéotéléphonique et de services d'annuaire et de commutation. Les services doivent être fournis de manière à ce qu'ils puissent être utilisés par les personnes handicapées dans des conditions qualitativement, quantitativement et économiquement comparables à celles offertes aux personnes non handicapées (OFCOM, 2020a).

La Commission fédérale de la communication (ComCom) est l'autorité de régulation indépendante du marché des télécommunications en Suisse. Elle est composée de sept spécialistes indépendants nommés par le Conseil fédéral. Créée par la *Loi sur les télécommunications* (LTC) du 30 avril 1997, elle compte parmi ses principales responsabilités l'attribution de concessions de service universel. Swisscom a obtenu la concession de service universel pour 2018 à 2022 (ComCom, s.d.). Swisscom est responsable de la mise à niveau du service, des connexions analogiques et numériques traditionnelles à une connexion multifonctionnelle basée sur la technologie IP (protocole Internet). En outre, pour les personnes handicapées, Swisscom doit maintenir les services de transcription et de relais de messages courts, ainsi que l'accès vocal aux services d'annuaire, et mettre en place un nouveau service de relais en langue des signes pour les conversations par vidéotéléphonie. La responsabilité de la surveillance et de l'administration du service universel de télécommunication en Suisse incombe à l'Office fédéral de la communication (OFCOM) (OFCOM, 2021). En vertu d'un contrat avec Swisscom, la fondation Procom fournit des éléments spécifiques du service universel pour les personnes s/sourdes (Swisscom, 2021a).

La vision de Procom est la suivante :

« [PROCOM agit] par conviction que les sourds, les malentendants, les sourds-aveugles et toute autre personne handicapée dans la communication aient un droit illimité à la communication et s'engage pour l'application de ce droit. L'activité de PROCOM est de procurer et d'assurer aux handicapés et aux non-handicapés si possible la même réciprocité dans le domaine de la communication. » (Procom, 2021a)

L'objectif de l'organisation est de « promouvoir les possibilités de communication des sourds et malentendants tant entre eux qu'avec les entendants », ce qui comprend l'organisation d'« un relais téléphonique pour sourds et malentendants et [d']un service d'interprètes ». L'organisation peut également « soutenir l'organisation ou aider financièrement des projets nouveaux ou existants, pour résoudre les problèmes de communication des handicapés ». Depuis 2009, Procom propose des services d'interprétation vidéo en langue des signes par Internet (Procom, 2021a).

Services

En plus de ses services de traduction, Procom fournit trois services de relais aux personnes s/sourdes et malentendantes : relais textes et relais messages courts, tous deux disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et relais vidéo. Les heures de service du SRV dépendent de la région du pays et sont indiquées ci-dessous dans la section « Heures de service ».

Les utilisateurs des applications gratuites qui peuvent être téléchargées à partir du site Web de Procom doivent s'inscrire auprès de l'entreprise pour utiliser les applications. Les renseignements de connexion sont fournis par courrier électronique (Procom, 2021b). Le relais vidéo (commutation) est également disponible sans inscription ou applications de Procom (Procom, 2021a).

Procom fait la promotion de son SRV comme étant utile « chaque fois qu'un appel téléphonique est plus efficace que la commande d'un interprète [...] Les personnes sourdes peuvent appeler le médecin, la compagnie d'assurance ou l'école de leurs enfants dans un délai très court. Avec VideoCom, les interprètes aident les deux parties à rendre immédiatement possible une conversation directe » (Procom, 2021c). Avec l'avènement du SRV VideoCom en 2018, l'utilisation des services de relais texte de Procom a montré des signes de déclin en 2019 par rapport à l'année précédente (Procom, 2020a). Le graphique suivant, tiré du rapport annuel de 2019 (disponible en allemand seulement), montre la tendance pour le mois de janvier de 2010 à 2020.

Le graphique indique une augmentation de l'utilisation du SRV par rapport aux services de relais texte et de messages courts en Suisse au cours de la dernière décennie. Les renseignements disponibles sur le site Web de Procom ne permettent pas de déterminer clairement si elle fournit l'IVD en plus du SRV.

Heures de service

Les heures de service du relais vidéo varient selon les régions du pays, comme le montre le tableau suivant.

Tableau 3 : Heures de service du relais vidéo en Suisse avec Procom

Région	Jours de disponibilité	Heures
Suisse allemande	Du lundi au vendredi	De 8 h à 21 h
	Samedi et dimanche	De 10 h à 17 h
Suisse romande	Du lundi au vendredi	De 8h à 21 h
	Samedi et dimanche	De 11 h à 16 h
Tessin	Du lundi au vendredi	De 9 h à midi

Le site Web de Procom ne fournit pas de renseignements sur la nécessité de réserver le SRV. Le ton promotionnel général des renseignements fournis par Procom donne toutefois à entendre que le service peut être demandé avec un court préavis et même sur demande. Les renseignements sur les interprètes disponibles sur Internet indiquent qu'ils travaillent « à la demande » (Procom, 2021d). Selon les renseignements sur le SRV, « un appel est désormais également possible en langue des signes et en temps réel. Chaque fois qu'un appel téléphonique est plus efficace que la commande d'un interprète, l'opérateur de visiophonie entre en jeu [...] Avec VideoCom [qui est le service de relais vidéo de Procom], les interprètes aident les deux parties à rendre immédiatement possible une conversation directe » (Procom, 2021c).

Langues soutenues

Procom assure le relais vidéo entre les interlocuteurs en français, en allemand et en italien parlés et dans les langues des signes française, allemande et italienne.

Caractéristiques

Pour faire un appel par le service de relais vidéo de Procom, la personne s/sourde utilise son visiophone pour appeler l'opérateur de visiophonie de sa région. C'est ainsi qu'« un interprète en langue des signes établit le lien souhaité avec une personne entendant » (Procom, 2021c). Procom ne fournit pas de renseignements sur son site Web sur la manière dont une personne entendant contacterait une personne s/sourde. Toutefois, Procom fournit un répertoire des noms et des coordonnées d'environ 340 utilisateurs de visiophone (Procom, 2021b). On peut supposer qu'une personne entendant pourrait utiliser cette liste pour se connecter, par l'intermédiaire Procom, avec une personne sourde ou malentendante qui possède l'un de ces numéros.

Qualifications des interprètes

Sur son site Web, Procom fournit une liste de ses interprètes, avec leur photo et de brefs renseignements personnels (sexe, profession et intérêts) (Procom, 2021e). Les interprètes doivent avoir fait des études (diplôme d'études secondaires) et avoir une qualification professionnelle ou l'équivalent, ainsi qu'une bonne résistance, une bonne concentration, une bonne mémoire et une vaste culture générale. Bien qu'une formation formelle en interprétation en langue des signes ne semble pas être une condition pour travailler chez Procom, l'organisation fournit un lien vers les sites où les candidats peuvent obtenir plus de renseignements sur ce type de formation. Les interprètes sont tenus de respecter un code de conduite, qui stipule qu'ils ne doivent pas participer à la conversation, qu'ils doivent respecter la confidentialité et qu'ils doivent avoir un comportement neutre (Procom, 2021d).

Choix des interprètes par les utilisateurs

Bien que le formulaire de commande d'interprètes de Procom permette aux demandeurs de services de préciser les interprètes qu'ils préfèrent ou ne veulent pas pour une affectation (Procom 2021e), Procom n'indique pas si les personnes utilisant le SRV peuvent choisir (ou ne pas utiliser) un interprète en particulier pour les appels vidéo.

Coût pour l'utilisateur

Certains services faisant partie du service universel sont soumis à des prix plafonds. Depuis le 1^{er} janvier 2018, les montants maximums (TVA en sus) sont les suivants :

- Connexions – mise en service d'une connexion : 40,00 CHF (frais uniques) [x 1,45 = 58 CAD]
- Service téléphonique public avec un numéro de téléphone et une ou deux entrées dans l'annuaire des abonnés (y compris la connexion) : 23,45 CHF par mois
- Service téléphonique public avec trois numéros de téléphone (y compris la connexion) : 16,55 CHF par mois en plus du montant facturé pour le service de téléphone public avec un seul numéro de téléphone (23,45 CHF par mois)
- Service d'accès à Internet (y compris la connexion) : 45 CHF par mois
- Service téléphonique public avec un numéro de téléphone et une ou deux entrées dans l'annuaire des abonnés et service d'accès à Internet (y compris la connexion) : 55 CHF par mois
- Appels (facturés à la seconde près et arrondis aux 10 centimes supérieurs) :
 - 0,075 CHF par minute pour les appels nationaux sur le réseau fixe

- 0,034 CHF par minute pour les services de transcription destinés aux personnes malentendantes [0,05 CAD par minute] (OFCOM, 2020a)

Appel d'urgence

Les prestataires de services ne sont pas réglementés pour fournir des services d'urgence aux personnes handicapées en Suisse. Cependant, Procom a mis en place un service vocal avec un numéro de téléphone spécifique et prioritaire où l'opérateur verra un appel entrant rouge clignotant, et un service vocal ou de messagerie avec un bouton d'urgence pour les applications Android et iOS (BEREC, 2018).

Sur son site Internet, Procom indique qu'en dehors des heures normales de service des interprètes vidéo, « [...] nous ne pouvons pas garantir qu'un interprète sera toujours disponible » et fournit des renseignements sur le relais texte de Procom, qui peut être utilisé à tout moment pour signaler des situations d'urgence (Procom, 2021f).

Fonctionnalité

Plateforme

Procom utilise la plateforme MMX développée par nWise. MMX est une plateforme de conversation complète conçue pour être utilisée sur les navigateurs informatiques, les téléphones intelligents et les tablettes. MMX est capable de faciliter la communication simultanée par vidéo, texte en temps réel et audio pour les personnes s/sourdes, malentendantes, aveugles et sourdes et aveugles, et est adaptable pour l'affichage en braille, l'agrandissement d'écran et les lecteurs d'écran. nWise dit de ses applications qu'elles sont certifiées WAI et VCAG, qu'elles sont conçues pour être aussi conviviales que possible, et qu'elles sont les produits de communication les plus populaires en Europe pour les personnes malentendantes, sourdes ou sourdes et aveugles (nWise, 2020c).

Technologie requise

Les applications myMMX de Procom et les manuels d'utilisation peuvent être téléchargés gratuitement pour l'iPhone ou l'iPad (iOS 9 ou supérieur), les téléphones mobiles ou les tablettes avec le système d'exploitation Android (version 6 ou supérieure), et pour les navigateurs sur ordinateur (Windows 7 ou supérieur, et CPU Intel i3 ou supérieur) (Procom, 2021b). Les renseignements sur l'utilisation et la configuration de myMMX sont disponibles dans un fichier PDF (Procom, 2020b) et en langue des signes internationale (Procom, 2021g). Le relais vidéo (commutation) est également disponible sans inscription ou applications de Procom (Procom, s.d.-a).

Réglementation et financement

L'article 92 de la Constitution fédérale suisse exige que la Confédération veille à ce qu'un service universel en matière de télécommunications soit assuré à des prix raisonnables dans toutes les régions du pays (OFCOM, 2020b).

La *Loi sur les télécommunications* prévoit le service universel et précise que le concessionnaire responsable de la fourniture du service doit fournir un ou plusieurs des services énumérés dans la loi. L'article 16 précise que, entre autres services énumérés :

Les services relevant du service universel doivent être assurés dans tout le pays de manière à pouvoir être utilisés par les personnes handicapées à des conditions qualitativement, quantitativement et économiquement comparables à celles offertes aux personnes non handicapées. À cet effet, le concessionnaire du service universel doit veiller notamment à :

- a. aménager les cabines téléphoniques en fonction des besoins des handicapés sensoriels et des personnes à mobilité réduite;
- b. mettre un service de relais des messages à la disposition des malentendants;
- c. mettre à la disposition des malvoyants un service de renseignements et un service de commutation. (Assemblée fédérale de la Confédération suisse, 2018, p. 9)

L'*Ordonnance sur les services de télécommunication* (OST) stipule en outre, à l'article 15 (section 2) relatif aux obligations du concessionnaire du service universel, que le service universel comprend les services énumérés dans l'article, notamment les suivants :

- d. le service d'accès à Internet garantissant un débit de transmission de 10/1 Mbit/s;
- e. les services pour malentendants suivants :
 - 1. la mise à disposition, 24 heures sur 24, d'un service de transcription traitant également les appels d'urgence ainsi que d'un service de relais des messages courts (SMS),
 - 2. la mise à disposition d'un service de relais par vidéo-téléphonie de 8 h à 21 h du lundi au vendredi et de 10 h à 17 h le samedi, le dimanche et les jours fériés selon le droit fédéral (Conseil fédéral suisse, 2007).

En 2019, le Conseil fédéral a augmenté le débit binaire minimal de transmission à 10/1 Mbit/s à partir du 1^{er} janvier 2020 (OFCOM, 2020b).

L'article 33 de l'OST, « Services pour malentendants, malvoyants et personnes à mobilité réduite », précise en outre que :

1. Les services pour malentendants, malvoyants et personnes à mobilité réduite doivent être gratuits, que les fournisseurs de prestations relevant du service universel les offrent eux-mêmes ou donnent l'accès à des services de tiers.
2. Les prix des communications facturés aux malentendants, aux malvoyants et aux personnes à mobilité réduite dans le cadre de ces services doivent être non discriminatoires par rapport aux autres tarifs (OFCOM, 2021).

La responsabilité du service universel de télécommunication en Suisse incombe à l'OFCOM. Comme il est indiqué sur le site de l'OFCOM, le service universel a pour but de :

[...] garantir qu'une offre de services de télécommunication de base soit mise à disposition de toutes les catégories de la population et dans toutes les régions du pays. Ces services doivent être abordables, sûrs et répondre à une certaine qualité. Le service universel comprend le service téléphonique public, la connexion à Internet à large bande et la fourniture de services spéciaux pour les personnes handicapées (OFCOM, 2021).

Le concessionnaire du service universel est tenu d'analyser la qualité du service universel qu'il fournit et d'en rendre compte. Les objectifs techniques et administratifs en matière de qualité sont réglementés et figurent dans le rapport annuel que le concessionnaire présente à l'OFCOM. Les règles techniques et administratives sont basées sur l'article 17 (1) de la *Loi sur les télécommunications* et sur l'article 21(2) de l'OST. Les règles techniques et administratives relatives aux interfaces de service universel au point de terminaison du réseau sont basées sur l'article 62 (2) de la *Loi sur les télécommunications* et l'article 16(5) de l'OST. La réglementation ne s'applique qu'au service universel de télécommunication fourni par le concessionnaire, ainsi qu'au format et à la précision du rapport sur la qualité du service que la concessionnaire présente à l'OFCOM (OFCOM, 2020a).

Les paiements individuels pour le relais vidéo sont couverts par certaines dispositions de l'assurance invalidité suisse, ou IV (pour Invalidenversicherung en allemand) [Procom, 2020d].

Toutes les dispositions réglementaires et de financement susmentionnées sont étayées par la *Loi sur l'égalité pour les personnes handicapées*, également connue sous le nom de BehiG en allemand

(pour Behindertengleichstellungsgesetz) (Assemblée fédérale de la Confédération suisse, 2002). L'analyse détaillée des dispositions de cette loi déborde du cadre du présent rapport. Toutefois, elle met en évidence les actions et inactions interdites des entités publiques et privées qui rendent impossible ou difficile l'obtention d'un service par les personnes handicapées (article 4). La loi a pour but de prévenir, de réduire ou d'éliminer les inégalités qui frappent les personnes handicapées (article 1a)) et « crée des conditions propres à faciliter aux personnes handicapées la participation à la vie de la société, en les aidant notamment à être autonomes dans l'établissement de contacts sociaux, dans l'accomplissement d'une formation ou d'une formation continue et dans l'exercice d'une activité professionnelle » (article 1b)). La *Loi sur l'égalité pour les personnes handicapées* interdit spécifiquement l'organisation discriminatoire de cours et d'examens en général et d'enseignement et de formation avancés qui rendent difficiles pour les personnes handicapées d'utiliser des aides ou d'obtenir l'assistance nécessaire propres aux personnes handicapées (article 5). En ce qui concerne les personnes « handicapées de la parole, de l'ouïe ou de la vue » en particulier (article 14), le Conseil fédéral édicte les prescriptions techniques nécessaires pour garantir l'accessibilité des prestations sur Internet fournies par les autorités publiques, et peut édicter des prescriptions qui concernent les entités privées (article 14(2)). La Confédération peut également « soutenir les mesures prises par les cantons pour encourager l'utilisation du langage des signes et du langage articulé dans la formation scolaire et pro-fessionnelle des handicapés de la parole ou de l'ouïe et pour encourager les connaissances linguistiques des handicapés de la vue » (article 14(3)a.) et « soutenir les organisations et les institutions à but non lucratif d'importance nationale qui s'occupent de problèmes de langage et de compréhension ren-contrés par les handicapés de la parole, de l'ouïe ou de la vue » (article 14(3)b.). L'article 20(3) exige que les cantons « veillent à ce que les enfants et les adolescents handicapés bénéficient d'un enseignement de base adapté à leurs besoins spécifiques ». Les personnes handicapées disposent d'un droit de recours contre les décisions des autorités fédérales accordant une concession en vertu de l'article 14 de la *Loi sur les télécommunications* (article 9(3)d.). Si aucune de ces dispositions n'équivaut à un « droit » clair à l'interprétation par vidéo pour les personnes s/sourdes ou malentendantes, les dispositions créent une marge de manœuvre suffisante pour que le Conseil fédéral puisse mettre le SRV à disposition sans être exposé à l'accusation de traitement inégal ou de discrimination à rebours selon l'article 1(8) de la Constitution (*Loi sur l'égalité pour les personnes handicapées*, article 5(2)).

Bien que les langues des signes suisse alémanique, française et italienne soient utilisées en Suisse, et qu'il existe également cinq dialectes régionaux de langue des signes, les langues des signes ne sont pas encore légalement reconnues comme des langues officielles en Suisse (Guggenbühler, 2020).

Le service d'interprétariat de Procom est financé en partie par les contributions de fonctionnement de l'Office fédéral des assurances sociales. Le travail d'interprète est également financé par des commandes individuelles d'assurance invalidité publique pour la formation, la formation continue et le lieu de travail. Certaines affectations sont directement à la charge de la partie qui passe la commande (p. ex., tribunaux, la police, autorités, organisateurs d'événements). Les revenus mensuels des interprètes dépendent de leurs affectations (Procom, 2021d). Nous n'avons pas pu obtenir de renseignements sur le montant que Swisscom verse à Procom pour la fourniture de services de relais vidéo. Ces renseignements se trouvent peut-être dans le rapport annuel de Procom pour 2019, mais n'étaient pas facilement trouvables dans ses états financiers et son bilan (voir Procom, 2020).

Swisscom (concessionnaire du service universel) appartient à 51 % à la Confédération et génère environ 80 % de son revenu net et de son bénéfice d'exploitation grâce à ses activités commerciales en Suisse. À la fin du troisième trimestre de 2020, environ 19 000 employés ont généré des ventes de 8 201 millions de francs suisses (Swisscom, 2021b). Jusqu'à présent, Swisscom n'a pas demandé à l'État une nouvelle compensation financière pour la fourniture du service universel. Toutefois, si le service universel devait entraîner des coûts que le concessionnaire ne peut pas couvrir malgré une gestion efficace, le concessionnaire peut demander une compensation financière. Si elle est accordée, la compensation serait financée par la perception d'une redevance auprès de tous les fournisseurs de services de télécommunications ayant un chiffre d'affaires (revenus) défini. Le montant de la compensation financière serait réparti entre les exploitants du secteur des télécommunications au prorata de leur chiffre d'affaires dans les services de télécommunications (OFCOM, 2020b).

Références

- Adiya, M., et Ashton, W. (2017). *Comparative Research*. Consulté sur le site de l'Université de Brandon au www.brandonu.ca/rdi/files/2017/07/RDI-Comparative-Research.pdf
- Australian Bureau of Statistics. (2017, 23 octobre). *2016 Census QuickStats*. Consulté le 27 octobre 2020 sur le site de l'Australian Bureau of Statistics sur quickstats.censusdata.abs.gov.au/census_services/getproduct/census/2016/quickstat/036?opendocument
- Australian Charities and Non-for-Profits Corporation (ACNC). (s.d.). *Australian Communication Exchange Limited*. Consulté le 6 janvier 2021 sur le site de l'Australian Charities and Non-for-Profits Corporation au www.acnc.gov.au/charity/498f98b4eabfed636ae75a5abf68eec6#people
- Bildtelefoni. (2021a). *Welcome to Bildtelefoni.net*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.bildtelefoni.net/short-information-in-english/
- Bildtelefoni. (2021b). *Om Bildtelefoni.net*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.bildtelefoni.net/om-bildtelefoni-net/
- Bildtelefoni. (2021c). *Web and mobile app*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.bildtelefoni.net/fragor-och-svar/webbapp-och-mobilapp/
- Bildtelefoni. (2021d). *Brochure and manuals*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.bildtelefoni.net/anvand-tjansten/broschyr-och-manualer/
- Bildtelefoni. (2021e). *Customer Service*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.bildtelefoni.net/anvand-tjansten/kundtjanst/
- Bildtelefoni. (2021f). *Services*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.bildtelefoni.net/anvand-tjansten/

Bildtelefoni. (2021g). *Calls with voice-over*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.bildtelefoni.net/anvand-tjansten/ring-med-rostsamtal/

Bildtelefoni. (2021h). *Calls with video*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.bildtelefoni.net/anvand-tjansten/ring-med-med-videosamtal/

Bildtelefoni. (2021i). *Features*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.bildtelefoni.net/fragor-och-svar/teknik/

Bildtelefoni. (2021j). *How to Use the Service*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.bildtelefoni.net/fragor-och-svar/att-anvanda-tjansten/

Bildtelefoni. (2021k). *Service Queue*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.bildtelefoni.net/fragor-och-svar/samtalsko/

Bildtelefoni. (2021l). *Who can I call?* Consulté le 6 janvier 2021 au www.bildtelefoni.net/fragor-och-svar/vem-kan-jag-ringa/

Bildtelefoni. (2021m). *Calling 112 for emergencies*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.bildtelefoni.net/fragor-och-svar/ringa-nodnummer-112/

Bildtelefoni. (2021n). *News*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.bildtelefoni.net/nyheter/

Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE).

(2018). *Report on NRAs' practices for ensuring equivalence of access and choice for disabled end-users*. Consulté le 6 janvier 2021 sur bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/8010-report-on-nras-practices-for-ensuring-equivalence-of-access-and-choice-for-disabled-end-users

Conseil de Brent (2020). *How to use BSL Live SignVideo*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.brent.gov.uk/your-council/about-brent-council/customer-services/brent-customer-services/how-to-use-bsl-live-signvideo/

British Deaf Association. (2020). *Help and resources*. Consulté le 27 octobre 2020 sur bda.org.uk/help-resources/

Buettgen, A., Hardie, S., & Wicklund., E., Jean-François, K.M., Alimi, S. (2018). *Understanding the Intersectional Forms of Discrimination Impacting Persons with Disabilities*. Ottawa : Programme de partenariats pour le développement social – composante Personnes handicapées (PPDS- PH). Canadian Centre on Disability Studies. Consulté au www.disabilitystudies.ca/assets/ccds-int-dis--151110-final-report-en-full.pdf

Burgess, K. (27 février 2020). *Minister calls for ASIC to stop former CapTel provider destroying books*. The Canberra Times. Consulté le 6 janvier 2021 au www.canberratimes.com.au/story/6648004/minister-calls-for-asic-to-stop-former-captel-provider-destroying-books/

Association des Sourds du Canada. (Juillet 2015, 3a). *Statistiques portant sur les Sourds canadiens*. Consulté le 6 janvier 2021 sur cad.ca/fr/dossiers-sur-la-surdite/statistiques-portant-sur-les-sourds-canadiens/

Association des Sourds du Canada. (Juillet 2015, 3b). *Langue – Notre position*.

Consulté le 6 janvier 2021 sur cad.ca/fr/dossiers-sur-la-surdite/la-langue/

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). (2014). *Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187*. Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du CRTC à crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-187.htm

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). (2019). Services de relais téléphonique. Consulté le 23 février 2021 sur crtc.gc.ca/fra/phone/acces/mrsrt.htm

Commerce Commission New Zealand. (2019a). *Telecommunications Relay Service*.

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site de la Commerce Commission New Zealand sur comcom.govt.nz/regulatedindustries/telecommunications/industry-levy-and-service-obligations/telecommunications-service-obligations

Commerce Commission New Zealand. (2019b). *Telecommunications Development Levy*.

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site de la Commerce Commission New Zealand sur comcom.govt.nz/regulated-industries/telecommunications/industry-levy-and-service-obligations/telecommunications-development-levy

Commonwealth d'Australie (s.d.-a). Ministère de l'Infrastructure, du Transport, du Développement régional et des Communications.

What we do. Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du ministère de l'Infrastructure, du Transport, du Développement régional et des Communications au www.communications.gov.au/what-we-do

Commonwealth d'Australie. (2017a). Ministère de l'Infrastructure, du Transport, du Développement régional et des Communications.

User registration for the National Relay Service is coming. Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du ministère de l'Infrastructure, du Transport, du Développement régional et des Communications au www.communications.gov.au/departmental-news/user-registration-national-relay-service-coming

Commonwealth d'Australie. (2017b, 23 juin). Ministère des Communications et des Arts.

Communications accessibility: 2016 and beyond: Consultation outcomes – Reform of National Relay Service—implementation plan. Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du ministère de l'Infrastructure, du Transport, du Développement régional et des Communications au www.communications.gov.au/documents/communications-accessibility-2016-and-beyond-consultation-outcomes-implementation-plan

Commonwealth d'Australie. (19 juin 2018). Registre fédéral de la législation.

Loi sur les télécommunications (redevance de l'industrie) de 2012. (N° 45, 2012). Consulter le 6 janvier 2021 dans le registre fédéral de la législation au www.legislation.gov.au/Details/C2018C00225

Commonwealth d'Australie. (2019a, 19 août). Ministère des Communications et des Arts.

National Relay Service—quarterly Performance Report—quarter 4, 2018–19. Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du ministère de l'Infrastructure, du Transport, du Développement régional et des Communications au www.communications.gov.au/documents/national-relay-service-quarterly-performance-report-quarter-4-2018-19

Commonwealth d'Australie. (2019b, 2 septembre). Ministère des Communications et des Arts.

Fact Sheet: National Relay Service. Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du ministère de l'Infrastructure, du Transport, du Développement régional et des Communications au www.communications.gov.au/documents/fact-sheet-national-relay-service

Commonwealth d'Australie. (2019c, 1^{er} octobre). Registre fédéral de la législation.

Telecommunications (Consumer Protection and Service Standards) (National Relay Service Rules) Determination 2019. Consulter le 6 janvier 2021 dans le registre fédéral de la législation au www.legislation.gov.au/Details/F2019L01303/Replacement%20Explanatory%20Statement/Text

Commonwealth d'Australie. (2019d, 29 octobre). Australian Communications and Media Authority (ACMA).

Telecommunications (Consumer Protections and Service Standards) (Levy Formula Modification) Determination 2019. Récupéré le 6 janvier 2021 sur le site de l'Australian Communications and Media Authority au www.acma.gov.au/sites/default/files/2019-11/TCPSS%20%28Levy%20Formula%20Modification%29%20Determination%202019.pdf

Commonwealth d'Australie. (2019e, 5 novembre). Australian Communications and Media Authority (ACMA).

Telecommunications (Consumer Protections and Service Standards) (Levy Formula Modification) Determination 2019. Récupéré le 6 janvier 2021 au www.acma.gov.au/publications/2019-

[11/rules/telecommunications-consumer-protections-and-service-standards-levy-formula-modification-determination-2019](#)

Commonwealth d'Australie. (2020a, 25 juin). Registre fédéral de la législation.

Loi sur les télécommunications (protection des consommateurs et normes de service), 1999. (N° 50, 1999). Consulter le 6 janvier 2021 dans le registre fédéral de la législation au www.legislation.gov.au/Details/C2020C00180/Download

Commonwealth d'Australie. (2020b, 5 novembre). Australian Communications and Media Authority (ACMA).

Telecommunications funding arrangements. Récupéré le 6 janvier 2021 sur le site de l'Australian Communications and Media Authority au www.acma.gov.au/telecommunications-funding-arrangements#the-telecommunications-industry-levy-til

Communication Service for the Deaf NZ, Ltd. (CSD). (2020, 28 juin).

Promotion and presentations of the NZ video interpreting services will end 30 June. Facebook. Consulté au www.facebook.com/CSDNewZealand/

Congressional Research Service. (2019, juillet). *Video Relay Service: Program Funding and Reform.* Consulté sur fas.org/sqp/crs/misc/R42830.pdf

Convo Relay. (s.d.-a). *Video Relay Service.* Consulté le 27 octobre 2020 au www.convorelay.com/vrs

Convo Relay. (s.d.-b). *About Us.* Consulté le 27 octobre 2020 au www.convorelay.com/about-us

Convo Relay (s.d.-c). *#shopdeaf.* Consulté le 6 janvier 2021 au www.convorelay.com/shopdeaf

Convo Relay (s.d.-d). Consulté le 27 octobre 2020 au www.convorelay.com/workplace

Cued Speech. (2017, 10 janvier). *How Cued Speech works*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.youtube.com/watch?v=jn4e9V3oigs

Deaf Australia Inc. (2013). *About us*. Consulté le 27 octobre 2020 sur deafaustralia.org.au/about-2/about-deaf-australia/

Deaf Australia Inc. (2017, 26 juin). *Deaf Australia Inc.; Deafness Forum of Australia; DBA (Deafblind Australia); Communication Rights Australia: Coalition Position Paper on the National Relay Service (NRS)*.

Consulté le 6 janvier 2021 sur deafaustralia.org.au/wp-content/uploads/Coalition-Position-Paper.pdf

DeafNav. (s.d.). *Becoming an Auslan interpreter*. Website by yump.

Consulté le 6 janvier 2021 sur deafnav.com.au/understand/interpreters/becoming-an-interpreter

Delta Process architecture. (s.d.-a). *Découvrez une nouvelle façon de communiquer!*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.acce-o.fr/comment-ca-marche.html

Delta Process architecture. (s.d.-b). *L'accès à vos services pour tous!*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.acce-o.fr/espace-professionnel.html

Delta Process architecture. (2020, 15 décembre). *[RECRUTEMENT] Vous êtes interprète diplômé(e) Français/Langue des Signes Française?*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.acce-o.fr/actualite/recrutement-interpretes-diplomes-langue-signes-francaise.php

Delta Process SAS. (2020a). *Tadeo, un service pour tous*. Consulté le 6 janvier 2021 sur new.tadeo.fr/un-service-pour-tous/

Delta Process SAS. (2020b, 18 juin). *Découvrez le métier de visio- interprète Français/Langue des Signes Française avec Laurence*.

Consulté le 6 janvier 2021 sur new.tadeo.fr/metier-interprete-lsf-langue-des-signes/

Delta Process SAS. (2020c). *Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation du site TADEO.*

Consulté le 6 janvier 2021 sur new.tadeo.fr/mentions-legales/

Ministère du Travail et des Pensions du Royaume-Uni. (s.d.). *Get support in work if you have a disability or health condition (Access to Work).*

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du ministère du Travail et des Pensions au www.gov.uk/access-to-work/what-youll-get

Disability:IN. (2020). *Allemagne : Législation – loi générale allemande de 2006 sur l'égalité de traitement.*

Consulté le 6 janvier 2021 sur private.disabilityin.org/global/germany/

Elioz. (s.d.). *Des solutions d'accessibilité innovantes pour tous.* Consulté le 6 janvier 2021 au www.elioz.fr

Elioz. (2021). *Des compétences au service de l'accessibilité.* Consulté le 6 janvier 2021 au www.elioz.fr/operateurs-relais/

European Forum of Sign Language Interpreters (EFSLI). (2010). *France – AFILS (Association Française des Interprètes en Langue des Signes) – Country Report*

Consulté le 6 janvier 2021 sur efсли.org/about/members/france-afils/

Assemblée fédérale de la Confédération suisse. (2002). *Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (Loi sur l'égalité pour les handicapés, LHand) du 13 décembre 2002 (État le 1^{er} juillet 2020)*

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site de l'Assemblée fédérale de la Confédération suisse au www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2003/667/fr

Assemblée fédérale de la Confédération suisse. (2018). *Loi sur les télécommunications (LTC) du 30 avril 1997 (État le 1^{er} mars 2018).*

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site de l'Assemblée fédérale de la Confédération suisse sur

fedlex.data.admin.ch/filestore/fedlex.data.admin.ch/eli/cc/1997/2187_2187_2187/20180301/fr/pdf-a/fedlex-data-admin-ch-eli-cc-1997-2187_2187_2187-20180301-fr-pdf-a.pdf

Conseil fédérale de la communication (ComCom), Suisse. (s.d.). *Mandat de la commission.*

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site de la Commission fédérale de la communication au www.comcom.admin.ch/comcom/fr/page-daccueil/la-commission/mandat-de-la-commission.html

Commission fédérale des communications (FCC) des États-Unis. (s.d.). Consulté le 27 octobre 2020 sur le site de la Commission fédérale des communications au www.fcc.gov/ace

Commission fédérale des communications (FCC) des États-Unis. (2020, 10 janvier).

Consumer guide. Consulté le 6 janvier 2021 sur le site de la Commission fédérale des communications au www.fcc.gov/sites/default/files/video_relay_services.pdf

Commission fédérale des communications (FCC) des États-Unis (2021, 27 janvier). *Video Relay Service (VRS)*.

Consulté le 29 janvier 2021 sur le site de la Commission fédérale des communications au www.fcc.gov/consumers/guides/video-relay-services

Office fédéral de la communication (OFCOM), Suisse. (2020a, 1^{er} janvier).

Contenu du service universel. Consulté le 6 janvier 2021 sur le site de l'Office fédéral de la communication au www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/telecommunication/service-universel-en-matiere-de-telecommunications/contenu-du-service-universel.html

Office fédéral de la communication (OFCOM), Suisse. (2020b, 1^{er} janvier).

Les bases du service universel. Consulté le 6 janvier 2021 sur le site de l'Office fédéral de la communication au www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/telecommunication/service-universel-en-matiere-de-telecommunications/les-bases-du-service-universel.html

Office fédéral de la communication (OFCOM), Suisse. (2021, janvier 28).

Service universel en matière de télécommunications. Consulté le 6 janvier 2021 sur le site de l'Office fédéral de la communication au www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/telecommunication/service-universel-en-matiere-de-telecommunications.html

Federal Relay, États-Unis. (s.d.). *Sprint (fournisseur de services de relais Internet et de télécommunication pour le gouvernement fédéral)*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.federalrelay.us/index.html

Office fédéral de la statistique, Suisse. (2020, 27 novembre) *Évolution future*
Consulté le 27 octobre 2020 sur le site de l'Office fédéral de la statistique au

www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/evolution-future.html

Conseil fédéral suisse. (2007). *784.101.1 Ordonnance sur les services de télécommunication (OST) du 9 mars 2007.*

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du Conseil fédéral suisse au

www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2007/166/fr

Finlex. (2010). *Interpretation services.* Consulté le 6 janvier 2021 au

www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133

Université Gallaudet. (2011, octobre) *Snapshot of deaf and hard of hearing people, postsecondary attendance and unemployment.*

Consulté le 27 octobre 2020 au

www.gallaudet.edu/documents/Research-Support-and-International-Affairs/Intl%20Affairs/Demographics/deaf-employment-2011_1.pdf

Global VRS. (2021). *Home.* Consulté le 27 octobre 2020 sur globalvrs.com/

GlobeNewswire. (2018, 20 novembre). Consulté le 6 janvier 2021 au

www.globenewswire.com/news-release/2018/11/20/1654711/0/en/Sorenson-Reflex-Video-Delivers-an-Even-More-Reliable-VRS-Experience.html

Guggenbühler, M. (2020, 23 janvier). *Autrefois interdite, la langue des signes a aujourd'hui le vent en poupe.*

Swiss Community. Consulté le 6 janvier 2021 au

www.swisscommunity.org/fr/nouvelles-et-medias/revue-suisse/article/autrefois-interdite-la-langue-des-signes-a-aujourd'hui-le-vent-en-poupe

Hankivsky, O. (Ed.). (2012). *An Intersectionality-Based Policy Analysis Framework*.
Vancouver, C.-B. : Institute for Intersectionality Research and Policy,
Université Simon Fraser.

Hargrave, M. (2020). *GmbH*. Investopedia. Consulté le 6 janvier 2021 au
www.investopedia.com/terms/g/gmbH.asp

Hauland, H. M. (2010). *Provision of Videophones and Video Interpreting for the Deaf and Hard of Hearing: A Comparative Study of Video Interpreting (IV) Systems in the US, Norway and Sweden*.

L'Institut suédois de technologie d'assistance (SIAT)
(Hjälpmedelsinstitutet, HI) et l'Institut Fafo pour le travail et la
recherche sociale. Consulté le 6 janvier 2021 au
www.independentliving.org/files/hauland20100924video-interpreting-systems.pdf

Hay, D. (2015, 26 mars). *What is Finnish Sign Language Act?* European
Union of the Deaf.

Consulté le 6 janvier 2021 au www.eud.eu/news/what-finnish-sign-language-act/

Homer (2017). *Qualitative description: A comprehensive summary of events*.

Consulté au
www.nhgeducation.nhg.com.sg/homer/research/methodology/qualitative-description-a-comprehensivesummary-of-events

Honkalampi-säätiö. (2021a). *Evantia*. Consulté le 6 janvier 2021 au
www.evantia.fi/yritys/

Honkalampi-säätiö. (2021b). *Honkalampi-säätiö*. Consulté le 6 janvier 2021
au www.honkalampi.fi/

Honkalampi-säätiö. (2021c). *Services d'interprétation*. Consulté le
6 janvier 2021 au www.evantia.fi/palvelut/tulkkaus/

Honkalampi-säätiö. (2021d). *Service clientèle*. Consulté le 6 janvier 2021 au
www.evantia.fi/palvelut/etapalvelut/

Honkalampi-säätiö. (2021e). *Accessibilité du service*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.evantia.fi/palvelut/verkkopalvelun-saavutettavuus-ja-muut-asiantuntijapalvelut/

Honkalampi-säätiö. (2021f). *Notre équipe*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.evantia.fi/henkilosto/

Honkalampi-säätiö. (2021g). *Carrières*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.evantia.fi/rekrytointi/

Honkalampi-säätiö. (2020, 1^{er} mars). *Liste des prix*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.evantia.fi/content/uploads/2020/03/HINNASTO_2020_Evantia-Oy_Tulkkauspalvelut.pdf

Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE). (2021, janvier 26).

Démographie – Population au début du mois – France (inclus Mayotte à partir de 2014). Consulté le 27 octobre 2020 sur le site de l’Institut national de la statistique et des études économiques au <https://www.insee.fr/en/statistiques/serie/001641607>

Secteur de la normalisation des télécommunications de l’Union internationale des télécommunications (UIT-T).

(2000, novembre). *Recommandation UIT-T F.703. Services de télécommunication non téléphoniques – Service audiovisuel. Services conversationnels multimédias*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.itu.int/rec/T-REC-F.703-200011-I/fr

Secteur de la normalisation des télécommunications de l’Union internationale des télécommunications (UIT-T).

(2018, 29 mars). *Recommandation UIT-T F.930. Accessibility and human factors. Multimedia telecommunication relay services*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.itu.int/itu-t/recommendations/rec.aspx?rec=13571

InterpreterNow. (2020a). *Deaf Users*. Consulté le 6 janvier 2021 sur [interpreternow.co.uk/deaf-users](https://www.interpreternow.co.uk/deaf-users)

InterpreterNow. (2020b). *Deaf person?* Consulté le 6 janvier 2021 sur [interpreternow.co.uk/portfolio-items/deaf-person](https://www.interpreternow.co.uk/portfolio-items/deaf-person)

InterpreterNow. (2020c). *InterpreterNow for businesses*. Consulté le 6 janvier 2021 sur [interpreternow.co.uk/business](https://www.interpreternow.co.uk/business)

InterpreterNow. (2020d). *Who can I call?* Consulté le 6 janvier 2021 sur [interpreternow.co.uk/service-list](https://www.interpreternow.co.uk/service-list)

InterpreterNow. (2020e). *Online interpreter pre-booked sessions*. Consulté le 6 janvier 2021 sur [interpreternow.co.uk/prebook](https://www.interpreternow.co.uk/prebook)

ISO. (2013). *ISO/IEC 27001:2013 Technologies de l'information — Techniques de sécurité — Systèmes de management de la sécurité de l'information — Exigences*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.iso.org/fr/standard/54534.html

ISO. (2015a). *ISO 9001:2015 Systèmes de management de la qualité — Exigences*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.iso.org/fr/standard/62085.html

ISO. (2015b). *ISO 14001:2015 Systèmes de management environnemental — Exigences et lignes directrices pour son utilisation*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.iso.org/fr/standard/60857.html

IVès. (2021). *Conversation totale*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.ives.fr/index.php

Kansaneläkelaitos (Kela). (s.d.-a). *Guide rapide*. Consulté le 6 janvier 2021 au

www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-pikaopas

Kansaneläkelaitos (Kela). (s.d.-b). *Service d'interprétation pour les personnes handicapées*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu

Kansaneläkelaitos (Kela). (s.d.-c). *Qui a accès?*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-kuka-voi-saada

Kansaneläkelaitos (Kela). (s.d.-d). *Services d'interprétation disponibles auprès d'autres sources*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.kela.fi/web/en/interpreter-service-for-the-disabled-interpreter-services-available-from-other-sources

Kansaneläkelaitos (Kela). (s.d.-e). *Interprétation à distance*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-etatulkkaus

Kansaneläkelaitos (Kela). (s.d.-f). *Comment s'inscrire*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-hae-oikeutta

Kansaneläkelaitos (Kela). (s.d.-g). *Coordonnées et heures d'ouverture*. Consulté le 6 janvier 2021 au <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-yhteystiedot>

Kansaneläkelaitos (Kela). (s.d.-h). *Service à distance*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-etapalvelu

Kansaneläkelaitos (Kela). (s.d.-i). *Service à distance – Service d'interprète vidéo à distance*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.kela.fi/web/en/interpreter-service-for-the-disabled-video-remote-interpreter-service

Kansaneläkelaitos (Kela). (s.d.-j). *Comment utiliser le service*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-nain-kaytat

Kansaneläkelaitos (Kela). (s.d.-k). *Fournisseurs de services*. Consulté le 6 janvier 2021

au www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-palveluntuottajat

Kansaneläkelaitos (Kela). (s.d.-l). *Coordonnées*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.kela.fi/web/en/interpreter-service-for-the-disabled-contact-information

Kansaneläkelaitos (Kela). (2013, 6 mai). *L'utilisation de l'interprétation à distance est*

en croissance. Consulté le 6 janvier 2021 au

www.kela.fi/en_US/lehdistotiedotteet/-/asset_publisher/S3Q9IK5MESIT/content/etatulkkauksen-kaytto-lisaantyy-tulkkauspalvelussa

Kansaneläkelaitos (Kela). (2020a, 1^{er} septembre). *Nos services*. Consulté le 6 janvier 2021 au

www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-ajankohtaista/-/asset_publisher/mKOacIrB0Loz/content/vammaisten-tulkkauspalvelun-kaytto-kaksinkertaistui-10-vuodessa

Kansaneläkelaitos (Kela). (2020b, 26 novembre). *Offrir un service plus flexible*. Consulté le 6 janvier 2021 au

www.kela.fi/-/vammaisten-tulkkauspalvelun-asiakkaat-toivovat-joustavampaa-tulkkilistaa-ja-etatulkkauksen-kehittamista

Kansaneläkelaitos (Kela). (2020, 15 décembre). *Nouvelles*. Consulté le 6 janvier

2021 au www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-ajankohtaista/-/asset_publisher/mKOacIrB0Loz/content/vammaisten-tulkkauspalvelun-kilpailutus-on-paattynyt

Légifrance. (2016, 7 octobre). *Loi n° 2016-1321 pour une République numérique (1)*.

Consulté le 6 janvier 2021 au www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033202746&categorieLien=id

Makaton Charity. (2020). *What is Makaton?* Consulté le 6 janvier 2021 au www.makaton.org/TMC/About_Makaton/What_is_Makaton.aspx

Malka Communications Group, Inc. (2017a). *Home*. Consulté le 27 octobre 2020 au www.malkacommunications.com/

Malka Communications Group, Inc. (2017b). *About us*. Consulté le 27 octobre 2020 au www.malkacommunications.com/about-us/

Malka Communications Group, Inc. (2017c). *Visual communications system*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.malkacommunications.com/causes/visual-communications-system/

McKee, R.L. (s.d.). *About SLIANZ*. Consulté le 6 janvier 2021 sur slianz.org.nz/about-slianz/

McKenna, K. (2019, 3 avril). *Federal funding cut a threat to hearing impaired phone transcriptions, providers say*. ABC News. Consulté le 6 janvier 2021 au www.abc.net.au/news/2019-04-03/federal-funding-cut-could-threaten-phone-service-for-deaf/10968600

Microsoft. (2021a). *Partage de fichiers Skype : types de fichiers, taille et délais*.

Consulté en janvier 2021 sur support.skype.com/fr/faq/FA34644/partage-de-fichiers-skype-types-de-fichiers-taille-et-delaix

Microsoft. (2021b). *Messagerie | Messagerie instantanée*. Consulté le 6 janvier 2021 sur support.skype.com/fr/skype/all/messaging/im/

Ministère du Commerce, de l'Innovation et de l'Emploi (MBIE). (2018). *New Zealand Telecommunications Relay Services beyond 2019*.

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du ministère du Commerce, de l'Innovation et de l'Emploi au www.mbie.govt.nz/have-your-say/new-zealand-telecommunications-relay-services-beyond-june-2019/

Ministère du Commerce, de l'Innovation et de l'Emploi (MBIE). (2019). *Summary of submissions: Proposed changes to the NZSL Video Interpreting and Relay Services*.

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du ministère du Commerce, de l'Innovation et de l'Emploi au www.mbie.govt.nz/science-and-technology/it-communications-and-broadband/our-role-in-the-ict-sector/telecommunications-relay-service/summary-of-submissions-proposed-changes-to-the-nzsl-video-interpreting-and-relay-services/

Ministère du Commerce, de l'Innovation et de l'Emploi (MBIE). (2020). *Vote Business, Science and Innovation: The Estimates of Appropriations 2020/21 – Economic Development and Infrastructure Sector B.5 Vol. 1*.

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du ministère du Commerce, de l'Innovation et de l'Emploi sur budget.govt.nz/budget/pdfs/estimates/v1/est20-v1-buscin.pdf

Ministère du Commerce, de l'Innovation et de l'Emploi (MBIE). (2021). *Telecommunications Relay Service*. Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du ministère du Commerce, de l'Innovation et de l'Emploi au www.mbie.govt.nz/science-and-technology/it-communications-and-broadband/our-role-in-the-ict-sector/telecommunications-relay-service/

Ministère du Développement économique, Wellington. (2011). *Telecommunications Service Obligations (TSO) Deed for Telecommunications Relay Services (TRS)*.

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du ministère du Commerce, de l'Innovation et de l'Emploi au www.mbie.govt.nz/assets/d1b66934dd/trs-supply-agreement-july2011.pdf

Ministère du Logement, des Communautés et du Gouvernement local, Royaume-Uni. (s.d.). *Apply for direct payments*.

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du ministère du Logement, des Communautés et du Gouvernement local au www.gov.uk/apply-direct-payments

Ministère de la Justice, Finlande. (2015). *Loi sur la langue des signes (359/2015)*.

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du ministère de la Justice au www.finlex.fi/en/laki/kaannokset/2015/en20150359.pdf

Mission Consulting (2012). *Phase 4: VRS Models in Other Countries – VRS Feasibility Study*.

Consulté au www.deafwireless.ca/wp-content/uploads/2018/01/4-Report-Mission-Consulting-re-2013-155-Phase-04VRS-Models-in-Other-Countries.pdf

Autorité nationale d'accréditation des traducteurs et interprètes (NAATI) Itée (s.d.).

Tests de certification. Website by OSKY. Consulté le 6 janvier 2021 au www.naati.com.au/become-certified/certification/

National Cyber Security Centre, Royaume-Uni. (s.d.). *Cyber Essentials*. Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du National Cyber Security Centre au www.ncsc.gov.uk/cyberessentials/overview

National Registers of Communication Professionals Working with Deaf and Deafblind People (NRCDP).

(s.d.). *Home*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.nrcpd.org.uk/index.php

NerikeTolkarna AB. (2019). *NerikeTolkarna AB*. Consulté le 6 janvier 2021 sur neriketolkarna.se/

New Zealand Relay (NZ Relay). (2013a). *Changes are coming to New Zealand's Relay Services*.

Consulté le 6 janvier 2021 au www.nzrelay.co.nz/ServiceChanges

New Zealand Relay. (2013b). *Is NZ Relay open 24 hours / 365 days?*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.nzrelay.co.nz/About/YourQuestions

New Zealand Relay. (2013c). *Advisory Group*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.nzrelay.co.nz/About/Advisory

New Zealand Relay. (2013d). *Important information*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.nzrelay.co.nz/About/ImportantInformation

New Zealand Relay. (2013e). *Get equipment*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.nzrelay.co.nz/About/GetEquipment

New Zealand Video Interpreting Service (NZ VIS). (2021a). *Book a Video Interpreting Session for an In-Person Meeting*. Consulté le 6 janvier 2021 sur nzvis.co.nz/book-an-interpreter/

New Zealand Video Interpreting Service (NZ VIS). (2021b). *Frequently Asked Questions, What are the VIS hours of operation?* Consulté le 6 janvier 2021 sur nzvis.co.nz/support/faq/#1466719889513-f42e9d05-ee25f700-6a01

New Zealand Video Interpreting Service (NZ VIS). (2021c). *Making Phone Calls Using NZSL*. Consulté le 6 janvier 2021 sur nzvis.co.nz/make-a-call/

New Zealand Video Interpreting Service (NZVIS). (2021d). *Frequently Asked Questions, What equipment is needed for video interpreting?* Consulté sur nzvis.co.nz/support/faq/#1466719889513-f42e9d05-ee25f700-6a01

NHS Digital. (2018, 22 novembre). *Data Security and Protection Toolkit*. Consulté le 6 janvier 2021 sur digital.nhs.uk/data-and-information/looking-after-information/data-security-and-information-governance/data-security-and-protection-toolkit

Niemenen, M. (2019, 8 mai). *EENA2019: Track3 session5 Emergency response centre administration in Finland*. EENA (European Emergency Number Association). Consulté le 6 janvier 2021 au www.slideshare.net/EENA-112/eena2019-track3-session5-emergency-response-centre-administration-in-finlandmarko-niemenen

Noik, S. (2018, 27 septembre). *Deaf Canadians "at risk" in times of national emergency.*

CBC News. Consulté le 6 janvier 2021 au www.cbc.ca/news/health/deaf-canadians-at-risk-in-times-of-national-emergency-1.4832321

nWise. (2020a). *Plateforme MMX.* Consulté le 6 janvier 2021 sur nwise.se/en/mmx/

nWise. (2020b). *Plateforme MMX – Service de médiation.* Consulté le 6 janvier 2021 sur nwise.se/en/mmx/relay-service-platform/

nWise. (2020c). *Plateforme MMX – Applications de conversation totale.* Consulté le 6 janvier 2021 sur nwise.se/en/mmx/total-conversation-apps/

nWise. (2020d). *Home.* Consulté le 6 janvier 2021 sur nwise.se/en/

Ofcom. (2019, 17 décembre). *Video relay for 999 emergencies.* Consulté le 6 janvier 2021 au www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/category-1/proposals-to-implement-new-eecc/emergency-video-relay-videos

Office for National Statistics, Royaume-Uni. (2020). *Population estimates.* Consulté

le 27 octobre 2020 sur le site de l'Office national de la statistique au www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/populationandmigration/populationestimates

Statistiques officielles de la Finlande, Protection sociale. (2019). *Kelan tilastollinen vuosikirja | FPA:s statistiska årsbok | Statistical Yearbook of the Social Insurance Institution 2019.*

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site de l'Office national de la statistique de Finlande sur helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/322909/Kelan_tilastollinen_vuosikirja_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Omnitor AB (2020). *Safety and Accessibility*. Consulté le 6 janvier 2021 sur omnitor.com/en/home/

Parliamentary Counsel Office, Nouvelle-Zélande. (2001). *Loi de 2001 sur les télécommunications (réimpression en date du 18 août 2017)*

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du Parliamentary Counsel Office au www.legislation.govt.nz/act/public/2001/0103/76.0/DLM124961.html

Parliamentary Counsel Office, Nouvelle-Zélande. (2004). *Telecommunications (Declaration of TSO Instrument) Order 2004 (SR 2004/239)*.

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du Parliamentary Counsel Office au www.legislation.govt.nz/regulation/public/2004/0239/6.0/whole.html

Parliamentary Counsel Office, Nouvelle-Zélande. (2006). *Loi de 2006 sur la langue des signes néozélandaise (réimpression en date du 1^{er} mars 2017)*

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du Parliamentary Counsel Office au www.legislation.govt.nz/act/public/2006/0018/latest/whole.html

Parliamentary Counsel Office, Nouvelle-Zélande. (2011). *Telecommunications (Declaration of TSO Instrument) Order 2011 (SR 2011/301)*.

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du Parliamentary Counsel Office au www.legislation.govt.nz/regulation/public/2011/0301/12.0/whole.html

Pennington, P. (2020, 27 mai). Government's 'buy local' commitment questioned in new deal.

RNZ. Consulté le 6 janvier 2021 au www.rnz.co.nz/news/national/417640/government-s-buy-local-commitment-questioned-in-new-deal

Bureau du premier ministre, Finlande. (2017, octobre). *Rapport du gouvernement sur l'application de la loi de 2017 sur la langue*.

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site du Bureau du premier ministre sur rm.coe.int/5th-sr-finland-annexe-2-report-of-the-government-on-the-application-of/1680924c34

Procom. (s.d.). *Services*. Consulté le 6 janvier 2021 sur le site relais.procom-deaf.ch/video/#/

Procom. (2020a). *Rapport annuel 2019*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.procom-deaf.ch/uploads/pdf/geschaeftsbericht-2019-fr.pdf

Procom. (2020b). *myMMX - PDF*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.procom-deaf.ch/images/mymmx/pdf/Anleitung_myMMX_F.pdf

Procom. (2021a). *Énoncé mission*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.procom-deaf.ch/fr/Leitbild.aspx

Procom. (2021b). *Application*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.procom-deaf.ch/fr/Video-Applikationen.aspx

Procom. (2021c). *Utilisateur de visiophone*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.procom-deaf.ch/fr/Projekt-Video-Vermittlung.aspx

Procom. (2021d). *Carrières*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.procom-deaf.ch/fr/Berufsbild.aspx

Procom. (2021e). *Interprètes*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.procom-deaf.ch/fr/DolmetscherInnen.aspx

Procom. (2021f). *Interprètes du service d'urgence*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.procom-deaf.ch/fr/Notfall-Dolmetschdienst.aspx

Procom. (2021g). *myMMX – vidéo*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.procom-deaf.ch/fr/Informationen-myMMX.aspx

Proust, O. (2016, 4 octobre). *France adopts digital republic law*. Fieldfisher. Consulté le 6 janvier 2021 au www.fieldfisher.com/en/services/privacy-security-and-information/privacy-security-and-information-law-blog/france-adopts-digital-republic-law

Autorité suédoise de la poste et des télécommunications (PTS). (s.d.). À *propos de la PTS*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.pts.se/en/about-pts/

Autorité suédoise de la poste et des télécommunications (PTS). (2018, 23 janvier). *Réglementation*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.pts.se/sv/privat/internet/bredband/pts-atgarder-for-att-ge-hushall-och-foretag-tillgang-till-grundlaggande-internetuppkoppling-och-telefoni/

Autorité suédoise de la poste et des télécommunications (PTS). (2020, 17 août). *Numéros importants et services de transfert d'appels*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.pts.se/samtalsformedlande-tjanster

Autorité suédoise de la poste et des télécommunications (PTS). (2021a, 4 janvier). *Services téléphoniques pour les personnes handicapées*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.pts.se/sv/privat/telefoni/telefonitjanster-for-personer-med-funktionsnedsattning/formedlingstjansten-bildtelefoni.net/

Autorité suédoise de la poste et des télécommunications (PTS). (2021a, 4 janvier). *Services téléphoniques pour les personnes handicapées*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.pts.se/bildtelefoninet

Pulsant. (2021). *Home*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.pulsant.com/

Purple Communications, Inc. (s.d.-a). Consulté le 27 octobre 2020 au www.purplevrs.com/

Purple Communications, Inc. (s.d.-b). Consulté le 27 octobre 2020 au sivo.me/

Sage Research Corporation. (2020). *Recherche sur l'opinion publique concernant le service de relais vidéo*. Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

Sandelowski, M. (2000). *Focus on research methods-whatever happened to qualitative description?* *Research in Nursing and Health*, 23(4), 334-340.

Scottish Association of Sign Language Interpreters (SASLI). (s.d.). *About*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.facebook.com/sasli1981/about/?ref=page_internal

Sign Language Interactions. (s.d.). *About us*. Consulté le 6 janvier 2020 sur signlanguageinteractions.com/about-us/

Sign Language Interactions. (2018, 1^{er} mai). *Sign Language Interactions@SLi_interaction*. Consulté le 6 janvier 2020 sur twitter.com/sli_interaction/status/991231467379462144

Sign Language Interactions. (2020, 10 janvier). *SignVideo*. Consulté le 6 janvier 2021 sur signlanguageinteractions.com/2020/01/10/signvideo/

SignLive. (2021a). *Why choose SignLive?* Consulté le 6 janvier 2021 sur signlive.co.uk/why-choose-signlive/

SignLive. (2021b). *For deaf people – At home*. Consulté le 6 janvier 2021 sur signlive.co.uk/for-deaf-people/at-home/

SignLive. (2021c). *For deaf people – At work*. Consulté le 6 janvier 2021 sur signlive.co.uk/for-deaf-people/at-work/

SignLive. (2021d). *For businesses / organisations*. Consulté le 6 janvier 2021 sur signlive.co.uk/for-businesses/

Sign Solutions. (2020a). *BSL Interpretation & Translation*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.signsolutions.uk.com/bsl-translations/

Sign Solutions. (2020b). *InterpretersLive!*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.interpreterslive.co.uk/

Sign Solutions. (2020c). *Case studies*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.interpreterslive.co.uk/case-studies/

Sign Solutions. (2020d). *Live! Customers*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.interpreterslive.co.uk/Live!customers/

SignVideo. (2020a). *Normal opening hours*. Consulté le 6 janvier 2021 sur signvideo.co.uk/opening-hours/

SignVideo. (2020b). *SignVideo for customer services*. Consulté le 6 janvier 2021 sur signvideo.co.uk/signvideo-for-customer-services/

SignVideo. (2020c). *SignVideo for employees*. Consulté le 6 janvier 2021 sur signvideo.co.uk/signvideo-for-deaf-employees/

Socialprotection.org. (s.d.). *Kela*. Consulté le 6 janvier 2021 sur socialprotection.org/connect/stakeholders/finland-kansanel%C3%A4kelaitos-kela-social-insurance-institution

Somos, Inc. (2020). *Ressources de numérotation – Administrateur du Plan de numérotation nord-américain (APNNA)*.

Consulté le 6 janvier 2021 sur nationalnanpa.com/number_resource_info/n11_codes.html

Sonera (2021, 10 février). *Sur Wikipedia*. Consulté le 6 janvier 2021 sur en.wikipedia.org/wiki/Telia_Company#Sonera

Sorenson Communications. (2021a). *SRV*. Consulté le 27 octobre 2020 au www.sorensonvrs.com

Sorenson Communications. (2021b). *nTouch*. Consulté le 27 octobre 2020 au www.sorensonvrs.com/ntouchvp2

Sorenson Communications. (2021c). *myRumble*. Consulté le 6 janvier 2021 sur [sorenson-poc.mindtouch.us/ntouch Mobile Android/Features/myRumble](http://sorenson-poc.mindtouch.us/ntouch%20Mobile%20Android/Features/myRumble)

Sorenson Communications. (2020d). *Wavello*. Consulté le 27 octobre 2020 au www.sorenson.com/wavello/

Sorenson Communications. (2020e). *About*. Consulté le 27 octobre 2020 au www.sorenson.com/about/

SOS alarme. (s.d.). *112 Suède – Services en anglais*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.sosalarm.se/spraklanguages/english/

Southwest Museum of Engineering, Communications and Computation. (2007). *Australian Deaf and Telecommunications*. Consulté le 6 janvier 2021 au [www.smecc.org/historic tty down under.htm](http://www.smecc.org/historic_tty_down_under.htm)

SRV Canada VRS. (s.d.-a). *Home*. Consulté le 27 octobre 2020 sur srvcanadavrs.ca/fr/

SRV Canada VRS. (s.d.-b). *Favoriser l'autonomie des élèves sourds grâce au SRV*. Consulté le 27 octobre 2020 sur le site srvcanadavrs.ca/fr/communaute-sourde/evenements-scolaires/

SRV Canada VRS. (s.d.-c). *Produits compatibles*. Consulté le 27 octobre 2020 au srvcanadavrs.ca/fr/resources/centre-de-ressources/fonctionnalites-de-lapplication/produits-compatibles/

Statistique Canada. (2020, 29 septembre). *Estimations de la population du Canada : âge et sexe, 1^{er} juillet 2020*

Consulté le 6 janvier 2021 sur le site de Statistique Canada au www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/200929/dq200929b-fra.htm

Statistique Canada. (2009). Faits sur les limitations auditives. Consulté le 23 février 2021 sur la page [Faits sur les limitations auditives \(statcan.gc.ca\)](http://statcan.gc.ca)

Statistique Finlande. (2020, 30 octobre). *Population*. Consulté le 27 octobre 2020 au www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto_en.html

Statistique Suède. (2020, 19 août). *Statistiques démographiques*. Consulté le 27 octobre 2020 sur le site de Statistique Suède sur scb.se/en/finding-statistics/statistics-by-subject-area/population/population-composition/population-statistics/#_Keyfigures

Stats New Zealand (Stats NZ). (2020, 22 septembre). *Estimated resident population (2018 base): At 30 June 2018*.

Consulté le 27 octobre 2020 au www.stats.govt.nz/information-releases/estimated-resident-population-2018-base-at-30-june-2018

Swisscom. (2021a). *Accessibilité chez Swisscom*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.swisscom.ch/fr/accessibilite.html

Swisscom. (2021b). *Profil d'entreprise*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.swisscom.ch/fr/about/entreprise/portrait/profil.html

TeleSign. (s.d.-a). *Qu'est-ce que TeleSign?* Consulté le 6 janvier 2021 au www.telesign.de/spontanesdolmetschen/telesign

TeleSign. (s.d.-b). *Coopération : nous nous appuyons sur des partenariats solides*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.telesign.de/kooperation/partner

TeleSign. (s.d.-c). *Qu'est-ce que TeleSign?* Consulté le 6 janvier 2021 au www.telesign.de/spontanesdolmetschen/telesign

TeleSign. (s.d.-d). *Notre offre pour les institutions.* Consulté le 6 janvier 2021 au www.telesign.de/spontanesdolmetschen/institutionen

TeleSign. (s.d.-e). *Qu'est-ce que VideoSign?* Consulté le 6 janvier 2021 au www.telesign.de/bestelltesdolmetschen/videosign

TeleSign. (s.d.-f). *Foire aux questions – 18. Votre interlocuteur doute-t-il que TeleSign puisse vous offrir un service d'interprétation?*

Consulté le 6 janvier 2021 au

www.telesign.de/dienste/faq#Info%20vor%20VS-Auftrag

TeleSign. (s.d.-g). *En un coup d'œil!* Consulté le 6 janvier 2021 au www.telesign.de/files/Information%20fu%CC%88r%20MMX%20Neukunden%20%20TeleSign%20auf%20einen%20Blick%2005.2020%20Vers.%201.50.pdf

TeleSign. (s.d.-h). *Foire aux questions – 11. Que dois-je faire si je ne suis pas satisfait du service d'interprétation?*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.telesign.de/dienste/faq#nachweis

TeleSign. (s.d.-i). *Foire aux questions – 12. Que comprend le tarif de base?*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.telesign.de/dienste/faq#nachweis

TeleSign. (2019, 1^{er} janvier). *Notre offre pour les institutions.* Consulté le 6 janvier 2021 au

www.telesign.de/files/201901%20einleger%20Angebot%20Institutionen.pdf

Telia Company. (2021). *Telia.* Consulté le 6 janvier 2021 au www.telia.fi/

Tess. (s.d.-a). *Comment puis-je m'inscrire auprès de Tess?* Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/faq/anmeldung/wie-melde-ich-mich-bei-tess-an

Tess. (s.d.-b). *Puis-je utiliser un compte de travail avec plusieurs personnes?* Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/faq/tess-tarifsystem/darf-ich-ein-berufliches-konto-mit-mehreren-personen-nutzen

Tess. (s.d.-c). *Comment déterminer si l'utilisation est privée ou professionnelle? Que permet un compte d'entreprise?*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/faq/tess-tarifsystem/wie-entscheide-ich-mich-fuer-private-oder-berufliche-nutzung-was-bedeutet-ein-geschaeftskonto

Tess. (s.d.-d). *Combien de temps peut durer un appel téléphonique? Y a-t-il des pauses prévues pour les interprètes?*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/faq/allgemeines/wie-lange-kann-ich-ein-telefonat-fuehren-gibt-es-dolmetscher-pausen

Tess. (s.d.-e). *Pourquoi Tess n'est-elle pas autorisée à proposer des services d'interprétation à distance?*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/faq/allgemeines/warum-darf-tess-nicht-ferndolmetschen-anbieten

Tess. (s.d.-f). *Délais de disponibilité.* Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/leistungsbeschreibung/05-verfuegbarkeitszeiten

Tess. (s.d.-g). *Tess Relay-Dienste.* Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/

Tess. (s.d.-h). *Transmission phonique vocale - parlez par vous-même.* Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/dienste/voice-carry-over

Tess. (s.d.-i). *Téléphones de service*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/dienste/servicetelefone

Tess. (s.d.-j). *Appel d'urgence*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/dienste/notruf

Tess. (s.d.-k). *Services supplémentaires de Tess*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/leistungsbeschreibung/02-zusaetzliche-leistungen

Tess. (s.d.-l). *Tarifs*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/leistungsbeschreibung/06-preise

Tess. (s.d.-m). *Coûts*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/kosten

Tess. (s.d.-n). *Combien l'appelant entendant paie-t-il pour les appels professionnels?*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/faq/tess-tarifsystem/wie-viel-zahlt-ein-hoerender-anrufer-bei-beruflichen-gespraechen

Tess. (s.d.-o). *Pour l'entendant*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/dienste/fuer-hoerende

Tess. (s.d.-p). *Qui paie pour un usage professionnel?* Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/faq/tess-tarifsystem/wer-uebernimmt-die-kosten-fuer-die-berufliche-nutzung

Tess. (s.d.-q). *Puis-je utiliser Tess avec un ordinateur personnel Apple?* Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/faq/technik/kann-ich-tess-mit-einem-apple-pc-nutzen

Tess. (s.d.-r). *Quelle est la configuration requise pour mon ordinateur personnel?* Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/faq/technik/welche-systemvoraussetzungen-braucht-mein-pc

Tess. (s.d.-s). *Puis-je utiliser Tess avec un visiophone SIP?* Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/faq/technik/kann-ich-tess-mit-einem-sip-videtelefon-nutzen

Tess. (s.d.-t). *Puis-je appeler Tess en utilisant d'autres services de vidéo ou de clavardage?* Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/faq/technik/kann-ich-tess-mit-anderen-video-oder-chatdiensten-anrufen

Tess. (s.d.-u). *Pourquoi dois-je payer pour Tess?* Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/faq/allgemeines/warum-muss-ich-fuer-tess-bezahlen

Tess. (s.d.-v). *Tess fait-elle de gros bénéfices?* Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/faq/allgemeines/macht-tess-hohe-gewinne

Tess. (2019). *Portrait*. Consulté le 6 janvier 2021 au www.tess-relay-dienste.de/files/1Portrait_Tess_1.2019_EN.pdf

Tilly, C. (1984). *Big Structures, Large Processes, Huge Comparisons*. Russell Sage Foundation.

TRAFICOM (Agence finlandaise des transports et des communications). (1^{er} juillet 2020).

Services spéciaux pour les personnes souffrant de troubles de l'audition et de la parole. Consulté le 6 janvier 2021 au www.traficom.fi/en/communications/broadband-and-telephone/special-services-persons-hearing-and-speech-impairment

UK Council of Deafness (UKCoD). (s.d.). *List of Organisations offering VRS*.

Consulté le 6 janvier 2021 au www.deafcouncil.org.uk/deaf-access-to-communications/video-relay-directory/

UK Council of Deafness (UKCoD). (2014, 1^{er} juillet). *Outline specification for the provision of a National Video Relay Service.*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.deafcouncil.org.uk/deaf-access-to-communications/vrs-specification-standards/

Secrétariat des Nations Unies (2015, 11 juin). *Amélioration des données et des statistiques relatives au handicap : objectifs et défis*

[Huitième session]. Conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées, Nations Unies, New York. Consulté sur le site du Secrétariat des Nations Unies sur documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N15/093/32/PDF/N1509332.pdf?OpenElement

U.S. Census Bureau. (2020). *Quick facts table.* Consulté le 27 octobre 2020 sur le site du U.S. Census Bureau au www.census.gov/quickfacts/fact/table/US/PST045219

Viestintävirasto Kommunikationsverket. (2014, 19 décembre).

<https://www.youtube.com/channel/UCFchZXhhZvEIIIFG4i98qzg> – vidéo sur la langue des signes : le droit des personnes souffrant de troubles de l'ouïe et de l'audition d'accéder à Internet

Consulté le 6 janvier 2021 au www.youtube.com/watch?v=kmdp2yzSgyM

Viittomakielialan Osuuskunta Via. (s.d.). *Interprétation vidéo à distance.*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.via-ok.net/tiedotteet/kelantulkkaustilausten-etatulkkaus-poikkeustilanteessa-163-eteenpain

VTC Secure. (s.d.). *SignVideo and VTC Secure celebrate one year of bringing British Sign Language Video Communication to the UK Deaf Community.*

Consulté le 6 janvier 2021 au www.vtcsecure.com/signvideo-and-vtcsecure-celebrate-one-year-of-bringing-british-sign-language-video-communication-to-the-uk-deaf-community/

ZVRS (s.d.-a). Consulté le 27 octobre 2020 au www.zvrs.com/

ZVRS (s.d.-b). Consulté le 27 octobre 2020 au www.zvrs.com/about

ZVRS (s.d.-c). Consulté le 27 octobre 2020 au www.zvrs.com/services/enterprise-solutions-2/

ZVRS (s.d.-d). Consulté le 6 janvier 2021 au www.zvrs.com/services/products/firefly/

ZVRS (s.d.-e). Consulté le 6 janvier 2021 au www.zvrs.com/about/legal-disclaimer/

Annexe : Tableau récapitulatif des constatations

Pays	Fournisseurs	Services	Caractéristiques	Fonctionnalité	Coûts et financement	Réglementation
Canada	Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.	<ul style="list-style-type: none"> • 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an • Interprétation en LSA, en LSQ, en anglais et en français • Comptes disponibles : compte principal, compte pour entreprise, compte pour jeune sourd • Faire connaître le SRV et aider les clients à utiliser l'application 	<ul style="list-style-type: none"> • Transmission phonique vocale • Les appels d'urgence au 9-1-1 sont directement acheminés en première position dans la file d'attente du centre d'appel et sont traités en priorité • Les utilisateurs s'inscrivent et téléchargent une application gratuite disponible et compatible avec les dispositifs Blynclight • Courrier vidéo • Identification de l'appelant et masquage de l'identité de l'appelant 	<ul style="list-style-type: none"> • Windows, Mac, iPhone et appareils Android. Les appareils recommandés pour le SRV sont les ordinateurs personnels et les tablettes Windows (Windows 10 et supérieur), les ordinateurs Apple (version 10.13 et supérieure), les tablettes Android (Lollipop 5.0 et supérieur), les iPad (iOS10 et supérieur), les téléphones Android (Lollipop 5.0 et supérieur) et les iPhone (iOS10 et supérieur). 	<ul style="list-style-type: none"> • Financé à l'échelle nationale par les fournisseurs de services de télécommunication par l'intermédiaire du Fonds de contribution national • Plafond de financement annuel de 30 millions de dollars pour tous les coûts liés au SRV • Modèle de financement et d'administration centralisés 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisme de réglementation : Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes • Considéré comme un service de télécommunication de base qui permet aux personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole qui utilisent les langues des signes de communiquer avec les utilisateurs de téléphones vocaux.
États-Unis	Convo Relay (Convo Communications, LLC)	<ul style="list-style-type: none"> • 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an • LSA, anglais et espagnol • Offres groupées personnalisées pour entreprises, professionnels, organisations et écoles • Interprètes et liens avec la communauté sourde par l'accès aux ressources pour les entreprises appartenant à des personnes sourdes, les professionnels sourds et d'autres organisations 	<ul style="list-style-type: none"> • Priorité aux appels d'urgence au 9-1-1 • Entreprise appartenant à des personnes sourdes • Annonce de SRV • Transmission phonique vocale • Paramètres personnalisables 	<ul style="list-style-type: none"> • 100 % basé sur l'application (mise à jour automatique) • Conception centrée sur la langue des signes • Numéro gratuit pour utiliser les interprètes de Convo • Pour Android 5 ou supérieur; iOS 11 ou supérieur; macOS High Sierra ou supérieur; Windows 7 ou supérieur 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarif à la minute du SRV non facturé à l'appelant Les fournisseurs de SRV se voient rembourser leurs coûts par l'Interstate Telecommunications Relay Service Fund, supervisé par la FCC. • Le fonds du service de relais de télécommunications est un fonds renouvelable financé par les contributions des fournisseurs de services de télécommunications interétatiques. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisme de réglementation : Commission fédérale des communications (FCC) • Il faut répondre à 80 % des appels dans les 120 secondes. • Le service doit être offert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. • Les fournisseurs de SRV doivent fournir à leurs utilisateurs un numéro de téléphone à 10 chiffres pour qu'ils puissent passer des appels au 9-1-1 et que leurs données de localisation

Pays	Fournisseurs	Services	Caractéristiques	Fonctionnalité	Coûts et financement	Réglementation
	Purple Communications (une division de ZP Better Together, LLC)	pour les personnes sourdes <ul style="list-style-type: none"> • 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an • LSA, anglais et espagnol • Emploie plus de 300 employés sourds 	<ul style="list-style-type: none"> • Priorité aux appels d'urgence au 9-1-1 • IVD • Transmission phonique vocale • Services de TTRC • Intégration des PDP • Appel à trois • Fonction de clavardage • Appel en attente • Réservation en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> • Application SIVO • Pour ordinateur personnel : Windows 7/8/10 avec DirectX 9.0c ou supérieur. Pour Mac : OS X 10.10 Yosemite ou supérieur. CPU recommandé pour les ordinateurs personnels : Intel® Core™ 2 Classe Duo, 2,33 GHz ou plus rapide. CPU idéal pour les ordinateurs personnels : Intel® Core™ 2 Classe Quad, 2,66 GHz ou plus rapide; CPU recommandé pour les Mac : Core i5 ou Xeon, 2,0 GHz ou plus rapide Mémoire et disque : 2 Go de RAM et 250 Mo d'espace disque dur. Vous devez disposer des droits d'administrateur sur votre ordinateur. 		soient acheminées vers l'organisme des urgences approprié. <ul style="list-style-type: none"> • Le traitement préférentiel des appels est interdit. • Les fournisseurs de SRV doivent traiter les appels dans l'ordre où ils sont reçus, ce qui signifie qu'ils ne peuvent pas répondre de manière sélective aux appels provenant de certains consommateurs ou de certains lieux. • L'équipement distribué par un fournisseur de SRV certifié doit être interopérable avec la technologie des autres fournisseurs de SRV certifiés.
	ZVRS (une division de ZP Better Together, LLC)	<ul style="list-style-type: none"> • 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an • LSA, anglais et espagnol • Solutions d'entreprise comprenant une technologie de vidéoconférence accessible • IVD 	<ul style="list-style-type: none"> • Priorité aux appels d'urgence au 9-1-1 • Clignotant Bluetooth • Forfait Call Alert comprenant des alertes par courriel ou message texte • Appels pouvant être passés vers plus de 45 pays • Transmission phonique vocale • Personnes-ressources • Courrier vidéo • Clavier privé • Identification de l'appelant • Tableau blanc numérique • Importateur de carnets d'adresses • Blocage des appels entrants 	<ul style="list-style-type: none"> • L'application Sivo fonctionne avec toutes les applications ZVRS et Purple (iOS et Android) et les appareils tels que OneVP, P70 et Z70 • Avec un téléphone ZVRS, composer le numéro de la personne qui entend et se connecter automatiquement à un interprète vidéo à partir de Z • Vous pouvez toujours passer des appels en utilisant nos interprètes ZVRS depuis n'importe quel visiophone. 		<ul style="list-style-type: none"> •

Pays	Fournisseurs	Services	Caractéristiques	Fonctionnalité	Coûts et financement	Réglementation
	Sorenson	<ul style="list-style-type: none"> • 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an • LSA, anglais et espagnol • Fondée sur le principe que l'accès à la communication est un droit fondamental pour tous. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sonnerie programmable • Appel à trois • TVM – solution de conférence • Priorité aux appels d'urgence au 9-1-1 • Anneau lumineux multicolore sur le visiophone ntouch VP2 • Numérotation N11 • Annonce de SRV • Appel en attente • Transfert d'appel • Appel de groupe • Blocage des appels anonymes • SignMail • Photos des contacts • Notifications poussées • Centre vidéo • Transmission phonique vocale • myRumble • Compatibilité Bluetooth 	<ul style="list-style-type: none"> • Application Wavello • Grâce à une connexion Internet haute vitesse, les personnes sourdes utilisant un visiophone, un ordinateur ou un appareil mobile appellent sur le SRV des personnes entendant, qui reçoivent les appels sur un téléphone standard. Les appels sont acheminés par un centre d'interprétation, où un interprète parlant couramment la LSA et l'anglais ou l'espagnol apparaît sur l'appareil. L'appelant sourd donne son message en langue des signes à l'interprète, et l'interprète relaie la conversation entre les deux interlocuteurs. 		
	Sprint (fournisseur de services de relais Internet et de télécommunication pour le gouvernement fédéral)	<ul style="list-style-type: none"> • Heures de services : le lundi de 7 h à 23 h 59 (HE), du mardi au jeudi 24 heures sur 24 et le vendredi de 12 h à 23 h (HE), fermé le samedi et le dimanche. Le service est également fourni les jours fériés fédéraux, à l'exception de ceux qui tombent la fin de semaine. • LSA, anglais et espagnol • Fournit une gamme de services téléphoniques et Internet au 	<ul style="list-style-type: none"> • Transmission phonique vocale • Instructions de numérotation 	<ul style="list-style-type: none"> • Connexion Internet haute vitesse, WiFi ou LTE nécessaire • Ordinateur avec caméra Web intégrée, visiophone ou caméra Web externe, et certaines marques de logiciels ou d'applications de SRV 		

Pays	Fournisseurs	Services	Caractéristiques	Fonctionnalité	Coûts et financement	Réglementation
	ACE (Accessible Communications for Everyone), une initiative de la FCC	<p>gouvernement Le SRV est fourni aux employés fédéraux</p> <ul style="list-style-type: none"> Initiative de la FCC qui cherche à éliminer les obstacles aux services de communication grâce à des efforts de collaboration avec des développeurs de logiciels, des ingénieurs, des technologues et des organisations de la communauté des personnes handicapées. L'un de ses principaux objectifs est de faire en sorte que les personnes qui dépendent du service de relais de télécommunications, y compris les SRV, aient accès à des services de communication qui leur permettent de joindre plus facilement leur famille, leurs amis, les entreprises et les services gouvernementaux avec des communications transparentes entre les fournisseurs de services de relais de télécommunication. 	<ul style="list-style-type: none"> ACE Direct, un prototype vidéo ouvert développé par la FCC, permet aux entreprises et aux entités gouvernementales de communiquer directement avec leurs clients, leurs électeurs et leurs bénéficiaires en utilisant la LSA sur des installations à large bande. Ce service favorise une précision, une confidentialité et une efficacité accrues pour les personnes qui font et reçoivent des appels. * L'appel vidéo direct est une communication vidéo individuelle assurée par un centre d'appel qui permet les conversations entre deux interlocuteurs avec la LSA. 	<ul style="list-style-type: none"> ACE Direct utilise une technologie ouverte Autocommutateur privé ouvert Asterisk Node.js Angular.js iTRS de Neustar Groupes de serveurs Linux/MySQL/PHP Messagerie texte en temps réel Prises Web Courtier de services d'entreprise Apache ServiceMix WebRTC 		

Pays	Fournisseurs	Services	Caractéristiques	Fonctionnalité	Coûts et financement	Réglementation
	Global VRS Malka Communications Group, Inc.	<ul style="list-style-type: none"> • 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an • LSA, anglais et espagnol <ul style="list-style-type: none"> • 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an • LSA, anglais et espagnol • Sensibilisation et inclusion des communautés sourdes et malentendantes • IVD • Système de communication visuelle • Interprétation en personne • Sous-titrage codé 	<ul style="list-style-type: none"> • Priorité aux appels d'urgence au 9-1-1 <ul style="list-style-type: none"> • Transmission phonique vocale • Système de communication visuelle (en cours de développement) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les utilisateurs doivent s'inscrire et passer un entretien individuel avant que le service ne soit activé <ul style="list-style-type: none"> • Non disponible 		
Australie	National Relay Service (NRS) par Concentrix	<ul style="list-style-type: none"> • Heures d'ouverture : de 7 h à 18 h (HE en Australie); fermé les jours fériés • Exigence de réserver les appels par l'intermédiaire d'un agent de relais • Auslan et anglais 	<ul style="list-style-type: none"> • Clavardage du NRS (c.-à-d. Internet Relay) • Relais de messages courts • Relais de messages (texte et écoute) • Relais vocal • Transmission phonique vocale (c.-à-d. sous-titrage codé du NRS) • Pas de priorité dans la file d'attente pour les appels sur le SRV vers les services d'urgence; le NRS encourage les gens à utiliser une autre option d'appel du NRS dans les situations d'urgence 	<ul style="list-style-type: none"> • On peut accéder au NRS avec un numéro réservé directement par Skype depuis l'appareil de l'utilisateur ou par l'application NRS, qui achemine l'appel par Skype 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun coût pour l'utilisateur • Le financement est assuré par des prélèvements sur les entreprises de télécommunications dont les revenus admissibles dépassent 25 millions de dollars, et sur certaines autres entités. L'Australian Communications and Media Authority (ACMA) évalue les revenus des entreprises et fixe les prélèvements conformément à la <i>Telecommunications (Consumer Protections and Service Standards) Determination 2019</i> Autorité législative : <i>Telecommunications (Consumer Protection and Service Standards) Act, 1999</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Le SRV doit être « raisonnablement accessible » à toutes les personnes en Australie qui sont sourdes, souffrent d'un trouble de l'audition ou de la parole ou communiquent en Auslan, quel que soit leur lieu de résidence ou d'activité • Une application logicielle doit être raisonnablement disponible pour aider tous les utilisateurs du NRS à communiquer avec les services d'appel d'urgence

Pays	Fournisseurs	Services	Caractéristiques	Fonctionnalité	Coûts et financement	Réglementation
Nouvelle-Zélande	New Zealand Relay (NZ Relay) par Concentrix	<ul style="list-style-type: none"> Horaires limités du lundi au vendredi et la fin de semaine; non disponible après 20 heures, heure locale; fermé les jours fériés (il est difficile de déterminer les heures exactes de service) 	<ul style="list-style-type: none"> Relais texte mobile Relais Internet Téléscripteur à la voix CapTel NZ (service de sous-titrage codé par téléphone et sur Internet) Transmission phonique vocale Voix à voix Entendre sans intervention Voix à voix (avec assistance vidéo) IVD Les interprètes vidéo sont titulaires d'un diplôme d'interprète en langue des signes néo-zélandaise et en anglais au minimum et sont membres de la Sign Language Interpreters Association of New Zealand NZ Relay déconseille l'utilisation du SRV pour les appels d'urgence (il est conseillé d'appeler le centre d'appel d'urgence pour les personnes sourdes) 	<ul style="list-style-type: none"> NZ Relay utilise Skype comme plateforme d'exploitation. L'application NZ Relay sera lancée en février 2021 et compatible avec les tablettes et les iPads avec iOS version 12 ou supérieure; Android version 7 ou supérieure. 	<ul style="list-style-type: none"> Aucun coût pour l'utilisateur Financé par le gouvernement néo-zélandais par l'intermédiaire du ministère du Commerce, de l'Innovation et de l'Emploi (MBIE). La Commerce Commission New Zealand détermine chaque année le coût total, pour le gouvernement, de la fourniture du service de relais de télécommunications. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Autorité législative : Loi de 2001 sur les télécommunications</i> NZ Relay est exploitée par le ministère du Commerce, de l'Innovation et de l'Emploi, avec la participation de l'Accident Compensation Corporation, du ministère de l'Éducation, du ministère de la Santé et du ministère du Développement social. Les services de relais de télécommunications doivent être mis à disposition pour que les personnes sourdes, malentendantes ou souffrant de troubles de la parole puissent communiquer avec d'autres utilisateurs du téléphone. Les fournisseurs de services de télécommunications doivent se conformer aux modalités des obligations relatives aux services de télécommunication.
France	Elioz	<ul style="list-style-type: none"> 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an Pour les entreprises et les organisations, afin de rendre leurs services téléphoniques et d'accueil physique accessibles aux personnes s/sourdes ou malentendantes 	<ul style="list-style-type: none"> Met en relation les utilisateurs avec environ 120 entreprises et organisations affiliées (p. ex., assurance mutuelle, services bancaires, transport et voyages, télécommunications, organismes publics, énergie, agroalimentaire, collectivité) 	<ul style="list-style-type: none"> Disponible sur tous les médias tels que les téléphones intelligents, les tablettes tactiles, les ordinateurs de bureau ou les portables avec n'importe quel système d'exploitation Android ou iOS. 	<ul style="list-style-type: none"> Les entreprises et les organisations abonnées paient des frais d'abonnement. 	<ul style="list-style-type: none"> Organisme de réglementation : CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) Depuis le 7 octobre 2018, la loi française pour une République numérique impose aux entreprises réalisant plus de 250 millions d'euros de chiffre d'affaires,

Pays	Fournisseurs	Services	Caractéristiques	Fonctionnalité	Coûts et financement	Réglementation
		<ul style="list-style-type: none"> Langue des signes française (LSF), langue française parlée complétée (LPC), et transcription de texte (texte) 	territoriale [pour les administrations locales] <ul style="list-style-type: none"> Les interprètes sont diplômés en interprétation en LSF et ont en moyenne plus de 10 ans d'expérience en relais téléphonique. Les opérateurs-relais reçoivent une formation obligatoire, renouvelée tous les cinq ans. 			et aux services publics gérés par l'Etat, de mettre en conformité l'accessibilité téléphonique pour les personnes sourdes et malentendantes.
	Tadeo-Acceo	<ul style="list-style-type: none"> 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an Vise à répondre aux besoins des entreprises et des autorités publiques dans leurs communications auxquelles prennent part des personnes s/sourdes ou malentendantes. Français et langue des signes française (LSF) Tadeo-Acceo affirme pouvoir faciliter la communication entre les personnes entendantes non francophones dans plus de 100 langues 	<ul style="list-style-type: none"> L'annuaire de Tadeo comprend 516 organismes abonnés. Les coordonnées peuvent être obtenues sur une seule page contenant toutes les listes, ou par une fonction de recherche qui filtre les liens selon 20 catégories, dont certaines sont identiques ou similaires à celles du système d'Elioz. Tadeo-Acceo recrute des interprètes en LSF qualifiés. À leur embauche, ils bénéficient d'une formation complémentaire de jusqu'à deux mois sur les outils de travail et les bases de la visio-interprétation, et développent au cours d'une année leurs compétences à trois, puis à deux, pendant les réunions. 	<ul style="list-style-type: none"> Fonctionne sur les systèmes d'exploitation Windows, Android, iPhone, iPad et Mac. 	<ul style="list-style-type: none"> Les entreprises et les organisations abonnées paient des frais d'abonnement. 	
Allemagne	Tess Relay-Dienste	<ul style="list-style-type: none"> Les comptes personnels, professionnels et d'entreprise sont 	<ul style="list-style-type: none"> Service d'interprétation en langue des signes (TeSign) 	<ul style="list-style-type: none"> Plateforme MMX de nWise Les utilisateurs ont besoin du logiciel MMX, que Tess fournit en 	<ul style="list-style-type: none"> Pour l'usage privé des particuliers, il n'y a pas de frais de base mensuels pour l'utilisation de TeSign. Le coût 	<ul style="list-style-type: none"> Organisme de réglementation : L'Agence fédérale des réseaux

Pays	Fournisseurs	Services	Caractéristiques	Fonctionnalité	Coûts et financement	Réglementation
		<p>disponibles 24 heures sur 24, 365 jours par an pour un usage privé; du lundi au jeudi de 8 h à 18 he et le vendredi de 8 h à 17 h pour un usage professionnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les jours fériés nationaux, Tess se réserve le droit de mettre les services à disposition pour un usage professionnel à des moments limités. • Allemand parlé et langue des signes 	<ul style="list-style-type: none"> • Service d'interprétation écrite (TeScript) • Transmission phonique vocale • Tess transfère gratuitement les appels d'urgence aux centres de contrôle des urgences dans tout le pays. Un interprète de Tess traduit l'appel d'urgence. Le service est accessible aux utilisateurs inscrits de Tess et aux personnes qui souhaitent faire appel à Tess uniquement pour les appels d'urgence. Tess souligne qu'elle n'a aucune obligation légale ou contractuelle de recevoir et d'effectuer des appels d'urgence. 	<p>téléchargement gratuit. Les personnes utilisant Microsoft Windows ont besoin des versions 7, 8.1 ou 10. Le logiciel MMX n'est généralement pas compatible avec le système d'exploitation Mac. Toutefois, il peut être possible dans certains cas d'utiliser le logiciel MMX sur un ordinateur personnel Apple en installant le système d'exploitation Windows.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les ordinateurs personnels de 2 GHz ou plus peuvent généralement être utilisés pour les services de Tess Relay. Une mémoire vive suffisante d'au moins 512 Mo est généralement requise. Tess fonctionne généralement avec les ordinateurs portatifs actuellement disponibles sur le marché, mais nécessite l'installation de l'application MMX pour les appareils iOS ou Android. 	<p>de la connexion et de l'utilisation de TeSign pour les personnes s/sourdes ou malentendantes à partir du réseau fixe est de 0,14 € par minute. Le prix des appels depuis le réseau cellulaire est de 0,42 € maximum par minute.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour un usage professionnel, les frais d'abonnement mensuels à Tess sont de 261,80 € (et de 392,70 € si l'abonnement comprend TeScript). Le coût de l'interprétation de Tess pour les personnes s/sourdes ou malentendantes pour les appels professionnels est de 2,02 € par minute. • Les clients de Tess qui utilisent ses services à des fins professionnelles peuvent bénéficier d'un soutien financier public. 	<p>(BNetzA) est responsable de l'électricité, du gaz, des télécommunications, de la poste et des chemins de fer, et travaille au sein du ministère fédéral de l'Économie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La BNetzA détermine les heures de service. • Les utilisateurs du SRV doivent payer une partie des coûts du service. Cependant, la loi stipule que le service d'opérateur doit être offert à un prix abordable.
	<p>Telesign</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les personnes s/sourdes et malentendantes qui sont des employés ou des travailleurs indépendants peuvent utiliser le service d'interprétation et peuvent demander l'achat d'équipement technique auprès de leur bureau d'intégration dans le cadre de l'assistance au 	<ul style="list-style-type: none"> • Les nouveaux interprètes de TeleSign sont formés individuellement pendant trois mois par les interprètes expérimentés de TeleSign et reçoivent une offre de formation une fois par an. Tous les interprètes de TeleSign doivent participer à une formation au moins une fois tous les trois ans. • TeleSign répond aux appels à deux numéros d'urgence. Au lieu de fournir des détails, 	<ul style="list-style-type: none"> • TeleSign utilise la plateforme Tess (MMX de nWise). • Les personnes souhaitant utiliser les interprètes de TeleSign ont besoin soit d'un ordinateur personnel ou d'un ordinateur portable équipé d'une caméra Web et du logiciel myMMX (disponible en téléchargement gratuit), soit d'un téléphone intelligent ou d'une tablette avec l'application Tess. La connexion Internet doit avoir une capacité de téléversement d'au moins 256 Ko par seconde. Les 	<ul style="list-style-type: none"> • Pour une utilisation individuelle par une personne, le tarif de base mensuel de TeleSign est de 220 € et les appels coûtent 1,70 € par minute. • Pour une utilisation multiple par plusieurs personnes, mais pas simultanée, le tarif de base mensuel est de 900 € et les appels coûtent là encore 1,70 € par minute, que l'appelant soit s/sourd ou entendant. • Une autre formule de tarification pour les appels multiples est de 	

Pays	Fournisseurs	Services	Caractéristiques	Fonctionnalité	Coûts et financement	Réglementation
		<p>travail imposée par le Code social IX.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allemande parlé et langue des signes allemande; interprétation en anglais disponible sur demande 	<p>elle donne un lien vers le site Web de Tess, où l'on trouve de l'information sur la manière dont les appels à ces numéros sont traités.</p>	<p>autres exigences technologiques sont les mêmes que pour Tess.</p>	<p>350 € pour un forfait de base mensuel, avec les appels facturés 3,40 € la minute. Si le bureau d'intégration paie pour TeleSign, le service ne peut être utilisé que pour le travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le coût de TeleSign pour les institutions est de 100 € pour un compte annuel, plus 3,40 € par minute pour les appels. • Le service est exonéré de la TVA. 	
Suède	Bildtelefoni.net	<ul style="list-style-type: none"> • 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an • Suédois et Svenskt Teckensprak (langue des signes suédoise) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les IV suivent les lignes directrices de la Chambre des députés sur les bonnes pratiques d'interprétation. • Les utilisateurs peuvent fournir à l'interprète tous les renseignements contextuels qui pourrait l'aider dans l'interprétation de l'appel, et fournit des conseils sur les présentations, les personnes à qui s'adresser dans les appels, la réduction du bruit de fond et autres distractions, et la conclusion des appels. • Les personnes sourdes et aveugles peuvent utiliser la langue des signes pour communiquer avec l'interprète et peuvent faire savoir à ce dernier si elles préfèrent qu'il utilise la langue des signes ou du texte pour répondre. L'interprète peut adapter son 	<ul style="list-style-type: none"> • La plateforme MMX de nWise utilise l'application gratuite de Bildtelefoni.net. • Application Web pour le navigateur de l'ordinateur de l'utilisateur, et applications mobiles pour Apple iOS (iPhone et iPad) et les appareils Android. L'application Web est conçue pour être utilisée avec les navigateurs Firefox, Chrome, Safari (Mac) et Internet Explorer (ordinateur personnel). • Les interlocuteurs peuvent taper et recevoir du texte pendant leur appel dans les applications mobiles de Bildtelefoni.net pour Android et iOS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun frais pour l'utilisateur, sauf pour les appels vocaux depuis l'étranger au numéro 0771 de Bildtelefoni.net 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisme de réglementation : Autorité suédoise des postes et des télécommunications (PTS) • Elle est également chargée de garantir la disponibilité des services de transfert d'appel afin que tout le monde en Suède puisse s'appeler, quelle que soit sa capacité fonctionnelle. • Pour garantir l'interopérabilité des modèles et des marques distribués en Suède, les visiophones pouvant être fournis par les pouvoirs publics doivent être compatibles avec d'autres modèles.

Pays	Fournisseurs	Services	Caractéristiques	Fonctionnalité	Coûts et financement	Réglementation
			<p>interprétation aux besoins des personnes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Les appels d'urgence sont traités en priorité. 			
Royaume-Uni	InterpretersLive!	<ul style="list-style-type: none"> De 8 h à minuit, 7 jours sur 7 (en dehors de ces heures, les interprètes peuvent être réservés dans les 30 minutes) S'adresse principalement aux entreprises et autres organisations qui souhaitent utiliser le SRV pour communiquer avec des personnes s/sourdes Les utilisateurs inscrits peuvent appeler des organisations qui sont également inscrites au service. Formation de sensibilisation aux problèmes des personnes sourdes Langue des signes britannique (LBS), LSA, anglais 	<ul style="list-style-type: none"> Fournisseur de services d'interprétation, de formation et d'autres services linguistiques pour les entreprises, les particuliers et les prestataires de services médicaux et juridiques IVD 	<ul style="list-style-type: none"> Plateforme MMX de nWise Une application gratuite est disponible pour les appareils mobiles. Une application n'est pas nécessaire pour accéder aux services avec un navigateur sur un ordinateur personnel ou un Mac. Le minimum requis pour les appels vidéo est de 192 kbps. Le service est accessible avec un ordinateur de bureau Windows et des appareils compatibles Apple Mac. Compatible avec les navigateurs Google Chrome (version 65 et supérieure), Firefox (version 55 et supérieure) et Opera (version 50 et supérieure). Les utilisateurs de Safari 9 ou d'Internet Explorer 11 doivent télécharger un module d'extension. Par un iPad, un iPhone ou un appareil Android exige le téléchargement d'une application compatible gratuite Pour les entreprises, des interprètes en LSB sont disponibles à la demande par Skype ou StarLeaf (fournisseur en ligne de vidéoconférences et de messagerie sécurisée) 	<ul style="list-style-type: none"> Les entreprises et les organisations abonnées paient des frais d'abonnement. 	<ul style="list-style-type: none"> Non réglementé L'<i>Equality Act (2010)</i> et la <i>Accessible Information Standard (2016)</i> imposent des obligations à certaines entreprises et aux organisations de soins de santé, de services sociaux et autres.
	InterpreterNow	<ul style="list-style-type: none"> De 8 h à 18 h, 7 jours sur 7 pour les particuliers 	<ul style="list-style-type: none"> Entreprise sociale qui réinvestit ses bénéfices dans la communauté sourde 	<ul style="list-style-type: none"> Plateforme MMX de nWise Si les renseignements de connexion sont fournis avant les séances de 	<ul style="list-style-type: none"> Les entreprises et les organisations abonnées paient des frais d'abonnement. 	<ul style="list-style-type: none">

Pays	Fournisseurs	Services	Caractéristiques	Fonctionnalité	Coûts et financement	Réglementation
		<p>et, sur accord préalable, jusqu'à minuit</p> <ul style="list-style-type: none"> Services aux entreprises accessibles de 8 h à minuit, 7 jours sur 7, 365 jours par an Les utilisateurs inscrits peuvent appeler des organisations qui sont également inscrites au service. LSB, anglais 	<ul style="list-style-type: none"> IVD Les interprètes vidéo ont au moins un niveau minimum de formation et de qualification basé sur les codes de conduite de la Scottish Association of Sign Language Interpreters (SASLI) ou du National Register of Communication Professionals working with Deaf and Deafblind people (NRCPD). 	<p>SRV ou d'IVD prévues, InterpreterNow peut prendre en charge d'autres plateformes telles que Microsoft Teams, Zoom et WebEx.</p> <ul style="list-style-type: none"> Accès sur un ordinateur, un téléphone intelligent ou une tablette. Les utilisateurs d'un ordinateur personnel ou d'un Mac se connectent sur le site Web InterpretersNow pour faire un appel. Les utilisateurs de téléphones intelligents ou de tablettes téléchargent et utilisent l'application gratuite InterpreterNow, qui est disponible pour les appareils Android et Apple. 		
	SignLive	<ul style="list-style-type: none"> 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an Fournit un annuaire communautaire des organisations abonnées que les personnes s/sourdes peuvent appeler gratuitement LSB, anglais 	<ul style="list-style-type: none"> Créé par un entrepreneur de la communauté sourde IVD 	<ul style="list-style-type: none"> Accessible avec un navigateur Web ou une application iOS ou Android et peut se connecter avec la 3G, la 4G et le Wi-Fi. Accessible sur un ordinateur personnel, un ordinateur portable, un Mac, une tablette, un iPhone ou un téléphone intelligent Android. Les services sont accessibles sur ordinateur personnel ou Mac par Google Chrome, Mozilla Firefox ou Internet Explorer (versions 9 à 11). Une application gratuite peut être téléchargée pour les iPhone ou les iPad (iOS 9 ou supérieur) et pour les appareils Android (version 5.0 ou supérieure). 	<ul style="list-style-type: none"> Les entreprises et les organisations abonnées paient des frais d'abonnement. Les personnes vivant en Angleterre ou au Pays de Galles peuvent bénéficier d'une aide financière pour les appels personnels dans le cadre du programme Direct Payments. Pour les services liés au travail, la personne peut avoir droit à une aide financière dans le cadre du programme Access to Work, un programme gouvernemental visant à soutenir les personnes sourdes et autres personnes handicapées au travail. SignLive offre un soutien gratuit aux personnes qui éprouvent des 	<ul style="list-style-type: none">

Pays	Fournisseurs	Services	Caractéristiques	Fonctionnalité	Coûts et financement	Réglementation
	SignVideo	<ul style="list-style-type: none"> De 8 h à 20 h du lundi au vendredi, et le samedi de 8 h à 13 h; fermé les jours fériés Services aux entreprises accessibles de 8 h à 18 h du lundi au vendredi Assure des services pour le gouvernement, le NHS, des conseils, des banques britanniques, des fournisseurs de services de télécommunication, des lignes d'assistance et d'autres organisations. Sensibilise les partenaires et les alliances aux problèmes de la communauté des locuteurs de la LSB et à ses valeurs fondamentales afin de promouvoir des interactions et des relations directes et positives. LSB, anglais 	<ul style="list-style-type: none"> Organisation dirigée principalement par des personnes sourdes IVD Les interprètes vidéo sont dûment inscrits, qualifiés et certifiés (NRCPD ou équivalent), ont une compétence de locuteur d'origine ou bilingue en LSB et en anglais, ont suivi une formation d'au moins cinq à sept ans avant de se joindre à l'organisation, ont au moins cinq ans d'expérience en interprétation communautaire, ont un certificat de divulgation renforcée DBS valide, ont une assurance d'indemnisation professionnelle (PII), ont signé un accord de non-divulgation au début de leur emploi et sont tenus de suivre 24 heures de formation professionnelle continue par an. 	<ul style="list-style-type: none"> Plateforme SOLVES de VTCsecure Accessible sur ordinateur personnel, Mac, tablette ou téléphone intelligent sur les réseaux 3G, 4G et 5G. 	<p>difficultés à obtenir un financement d'Access to Work.</p> <ul style="list-style-type: none"> Les particuliers peuvent bénéficier d'une aide financière pour ses services par l'intermédiaire d'Access to Work ou de Direct Payments. Pour l'utilisation par les particuliers au travail ou pour des raisons personnelles, le coût du service dépend du temps que leur forfait de services leur accorde. Les personnes bénéficiant d'un financement d'Access to Work ou de Direct Payments négocient le temps (et le coût) auquel elles ont droit. 	<ul style="list-style-type: none">
Finlande	Kela	<ul style="list-style-type: none"> Heures de service pas claires Ministère gouvernemental responsable des services d'interprétation et des programmes 	<ul style="list-style-type: none"> Une version d'essai d'un an de l'appel d'urgence peut être disponible par IVD. 	<ul style="list-style-type: none"> Plateforme MMX de nWise L'interprétation à distance par l'intermédiaire de Kela peut être effectuée sur un téléphone intelligent, une tablette ou un ordinateur. Les personnes qui ne disposent pas d'un appareil adapté 	<ul style="list-style-type: none"> Au début de 2020, le coût du service d'interprétation pour les personnes handicapées s'élevait à 19,3 millions d'euros, contre 24,0 millions d'euros à la même époque l'année précédente. Le service d'interprétation de Kela pour les 	<ul style="list-style-type: none"> Les personnes souffrant de troubles de l'audition et de la parole ont le droit, garanti par la loi sur les services d'interprétation pour les personnes handicapées, de disposer d'une connexion

Pays	Fournisseurs	Services	Caractéristiques	Fonctionnalité	Coûts et financement	Réglementation
		<p>nationaux de sécurité sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournisseur d'IVD (NE FOURNIT PAS DE SRV) • Langue des signes finlandaise, finnois et suédois parlés. Dans certaines situations, l'anglais parlé peut être utilisé. 		<p>peuvent en commander un auprès de Kela. L'appareil nécessite un microphone, des haut-parleurs ou des écouteurs, et un caméscope; Safari ou Google Chrome (version 64 et supérieure); et une connexion haute vitesse (1 200 ko/s) pour afficher la vidéo. Le service à distance peut également être utilisé sur les appareils Apple fonctionnant avec iOS.</p>	<p>personnes handicapées est entièrement financé par l'État au moyen de l'impôt général.</p>	<p>Internet à leur résidence permanente, qui peut être utilisée pour les appels vidéo et les services d'interprétation à distance.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La législation prévoit que l'interprétation à distance peut être fournie « si cela est possible et justifié ».
Suisse	Procom	<ul style="list-style-type: none"> • Heures de service variables selon les régions • Semble disponible à la demande • Français, allemand et italien parlés; langues des signes française, allemande et italienne 	<ul style="list-style-type: none"> • Relais texte et messages courts également disponible • Qualifications relativement minimales des interprètes • Application gratuite avec l'inscription • Fournit un répertoire de noms et de coordonnées d'environ 340 utilisateurs de visiophone • Ne garantit pas le service pour les appels d'urgence; encourage l'envoi de textes pour signaler les situations d'urgence • Possibilité d'indiquer ses interprètes préférés 	<ul style="list-style-type: none"> • Plateforme MMX de nWise (certifiée WAI et VCAG) • Pour l'iPhone ou l'iPad (iOS 9 ou supérieur), les téléphones mobiles ou les tablettes avec le système d'exploitation Android (version 6 ou supérieure), et les navigateurs sur ordinateur (Windows 7 ou supérieur, et CPU Intel i3 ou supérieur) 	<ul style="list-style-type: none"> • Coût éventuel pour l'utilisateur pas clair • Financés par l'Office fédéral des assurances sociales et des commandes individuelles d'assurance invalidité publique pour la formation, la formation continue et le lieu de travail. Certaines affectations sont directement à la charge de la partie qui passe la commande (p. ex., tribunaux, la police, autorités, organisateurs d'événements). • Paiements individuels du SRV couverts par certaines dispositions du régime suisse d'assurance invalidité 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisme de réglementation : Conseil fédéral de la communication; Office fédéral de la communication • La constitution exige un service universel de télécommunication fourni à des prix abordables dans toutes les régions du pays. • Les dispositions réglementaires et de financement sont étayées par la <i>Loi sur l'égalité pour les personnes handicapées</i>.