



COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

# IL N'Y A PAS DE SERVICE... II

**Examen des communications téléphoniques  
des organisations sous réglementation  
fédérale avec les personnes sourdes,  
devenues sourdes ou malentendantes**

Septembre 2006



Canada

---





COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

# **IL N'Y A PAS DE SERVICE... II**

**Examen des communications téléphoniques  
des organisations sous réglementation  
fédérale avec les personnes sourdes,  
devenues sourdes ou malentendantes**

Septembre 2006

Cette étude a été menée par les Services conseils du gouvernement (autrefois Conseils et Vérification Canada) pour le compte de la Commission canadienne des droits de la personne.

On peut obtenir ce rapport en médias substitués sur demande  
et dans le site Web de la Commission à l'adresse  
**[www.ccdp-chrc.ca](http://www.ccdp-chrc.ca)**

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux 2006  
N° de catalogue HR21-60/2006  
ISBN 0-662-49353-2

# TABLE DES MATIÈRES



## SOMMAIRE

INTRODUCTION .....	1
Objectifs .....	2
Portée de l'étude .....	2
Structure du rapport .....	2
CONTEXTE .....	3
Il n'y a pas de service .....	3
Statistiques .....	3
Technologie existante .....	4
LÉGISLATION ET POLITIQUES PERTINENTES .....	6
La Loi canadienne sur les droits de la personne .....	6
La Loi sur les télécommunications .....	7
La Loi sur l'équité en matière d'emploi .....	8
APPROCHE ET MÉTHODOLOGIE .....	9
Les spécialistes .....	9
L'échantillon .....	9
Le protocole d'essai .....	11
L'essai .....	12
RÉSULTATS .....	13
Selon le nombre total d'appels effectués .....	13
Selon la qualité de l'interaction .....	14
Autres constatations .....	15
ANALYSE ET CONCLUSIONS .....	16
RECOMMANDATIONS .....	17
ANNEXE A : GROUPES D'INTÉRÊT .....	18
ANNEXE B : FORMULAIRE DE RÉPONSE .....	19
ANNEXE C : LISTE DES ABRÉVIATIONS .....	20
ANNEXE D : PROTOCOLE D'ENTENTE .....	21



# SOMMAIRE

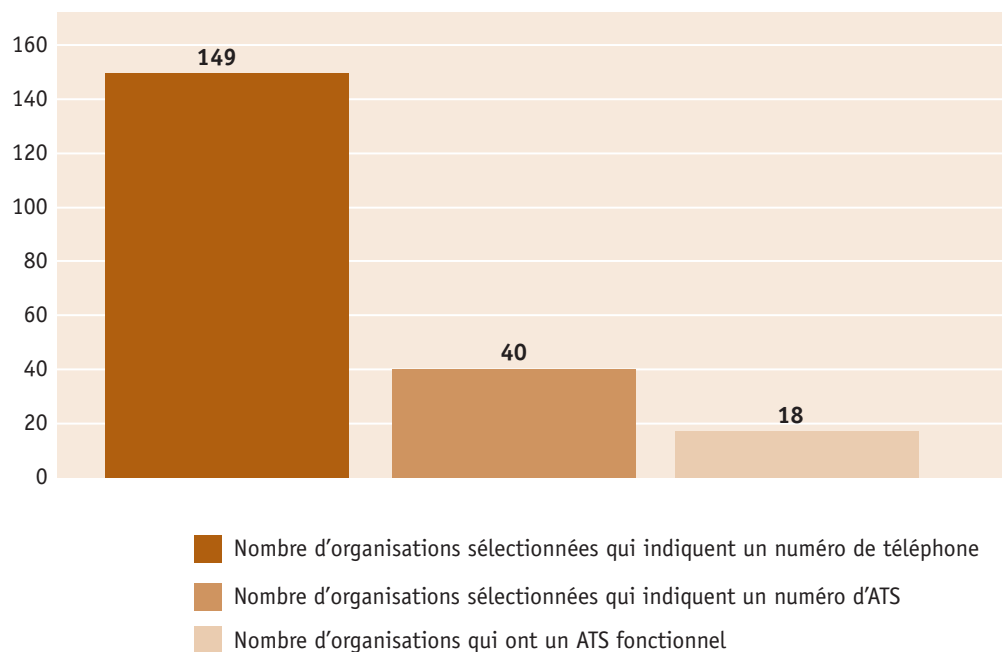


Au Canada, les organisations sous réglementation fédérale ne répondent pas adéquatement aux besoins des personnes qui ne peuvent pas utiliser le réseau téléphonique ordinaire parce qu'elles sont sourdes, devenues sourdes ou malentendantes. L'essai de la disponibilité et de l'efficacité des services d'ATS<sup>1</sup> offerts et entretenus par des organisations telles que les banques, les entreprises de communications et de transport indique que, le plus souvent, les citoyens qui essaient d'utiliser une ligne d'ATS n'obtiennent pas de réponse.

Cet examen vise à vérifier si les services d'ATS sont disponibles, adaptés aux besoins et adéquats. Le service est jugé adapté aux besoins lorsque le numéro d'ATS est fonctionnel et que la personne qui appelle obtient une réponse immédiatement ou deux jours ouvrables après avoir laissé un message. Il est jugé adéquat lorsque le préposé est courtois et connaît bien le système ATS.

La plupart des Canadiens peuvent consulter un annuaire ou un site Web pour y trouver le numéro de téléphone d'une organisation ou d'un fournisseur de services, l'appeler et obtenir l'information voulue dans un délai raisonnable. Les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes sont très désavantagées, car le service d'ATS n'est pas offert par la plupart des organisations et, lorsqu'il l'est, il fonctionne rarement. Les résultats du présent examen indiquent que ces personnes ont environ une chance sur quatre de trouver un numéro d'ATS inscrit et que, lorsqu'elles en trouvent un, moins d'un appel sur deux est effectué avec succès.

## Résultats



<sup>1</sup> **ATS** est l'abréviation d'appareil téléscripteur, ou téléscripteur, ou appareil de télécommunication pour personnes sourdes. Il s'agit d'un appareil électronique permettant à un ou plusieurs interlocuteurs sourds, devenus sourds ou malentendants de communiquer par écrit au moyen d'une ligne téléphonique.

---

Lorsqu'un appel est effectué avec succès, l'interaction n'est pas toujours satisfaisante ou adéquate. D'après les constatations de l'étude et les avis éclairés de consultants qui sont eux-mêmes devenus sourds, deux grandes raisons semblent expliquer la situation actuelle :

- l'absence de procédures et de lignes directrices adéquates garantissant un accès équitable;
- l'absence de formation adéquate relative à l'utilisation d'appareils de télécommunication pour les sourds (ATS).

Des mesures sont nécessaires pour corriger la situation.

### **Recommandations**

Les principales recommandations de la présente étude sont les suivantes :

1. **L'égalité d'accès** : Toutes les organisations sous réglementation fédérale qui offrent des services au public devraient veiller à ce que ceux-ci soient accessibles aux personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes, en offrant les technologies d'aide adéquates et notamment des lignes d'ATS.
2. **Publication de numéros d'ATS** : Les organisations qui offrent des services d'ATS devraient publier leur numéro d'ATS avec leur numéro de téléphone dans toutes leurs annonces publicitaires et dans tous les répertoires téléphoniques, et faire en sorte que le public puisse trouver facilement leur numéro d'ATS sur leur site Web.
3. **Formation** : Les organisations qui offrent des services d'ATS devraient y affecter des employés qui connaissent non seulement leur propre organisation, mais aussi les protocoles, l'étiquette et la technologie d'ATS.
4. **Nouvelles technologies** : Les organisations sous réglementation fédérale devraient — peut-être en collaboration avec le gouvernement du Canada — évaluer les nouvelles technologies de communications en vue de déterminer comment elles pourraient améliorer les services de communications téléphoniques pour les personnes qui ne peuvent utiliser le réseau téléphonique ordinaire. Plus particulièrement, le processus de remplacement des lignes téléphoniques terrestres par un système de communication vocale sur protocole Internet (voix sur IP, VoIP) devrait inclure, dès l'étape de la conception, des mesures axées sur les technologies d'aide telles que les systèmes d'ATS sur ordinateur.
5. **Autres questions** :
  - a. Chaque organisation sous réglementation fédérale devrait établir une politique interne concernant la prestation de services de communications téléphoniques aux personnes qui sont sourdes, devenues sourdes ou malentendantes. Cette politique devrait reconnaître l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, sauf si elles constituent une contrainte excessive, et ce, conformément à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP).
  - b. Lorsqu'elles élaborent des politiques, procédures et lignes directrices, et achètent du matériel, les organisations devraient consulter des spécialistes dans le domaine de la perte auditive, ainsi que les fabricants et spécialistes des technologies d'aide.

# INTRODUCTION



En 2005, la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP ou la Commission) a demandé à Conseils et Vérification Canada (CVC) d'évaluer les services offerts par les ministères et les organismes du gouvernement du Canada aux personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes<sup>2</sup>. Dans le cadre de cet examen, on avait mis à l'essai un échantillon d'appareils de télécommunication pour les sourds (ATS<sup>3</sup>) utilisés par des organisations fédérales. Intitulé *Il n'y a pas de service*, le rapport avait conclu que le gouvernement fédéral ne fournissait pas de services de communications téléphoniques adéquats aux personnes incapables d'utiliser des téléphones ordinaires, et qu'il devait adopter une stratégie globale en vue d'améliorer la situation<sup>4</sup>.

Pour donner suite à ce rapport, la Commission a demandé à CVC d'étendre l'examen aux organisations sous réglementation fédérale, c'est-à-dire les banques, les entreprises de communications telles que les stations de télévision et l'industrie des transports.

Les organisations sous réglementation fédérale sont assujetties à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP), laquelle interdit toute discrimination fondée sur la déficience dans la prestation de programmes et de services. Elle exige également l'adoption de mesures d'adaptation pour répondre aux besoins spéciaux, sauf si ces mesures constituent une contrainte excessive.

Les Canadiens et Canadiennes qui sont sourds, devenus sourds ou malentendants ont des besoins spéciaux en matière de communications téléphoniques avec les organisations, car ils ne peuvent utiliser des téléphones ordinaires. Conscientes de ce fait, certaines organisations font savoir qu'elles offrent une ligne d'ATS. Un ATS est un appareil qui permet aux personnes malentendantes, sourdes ou devenues sourdes de communiquer par téléphone à l'aide d'un système textuel. Les ATS sont utilisés depuis plus de 25 ans.

Dans le présent rapport, la question principale est celle de la communication entre les organisations sous réglementation fédérale et les Canadiens qui ont des exigences et des besoins particuliers en matière de communications. Bien que les progrès techniques tels que l'arrivée du courriel et de la messagerie textuelle contribuent à l'élimination des obstacles à la communication, les ATS restent encore les appareils les plus généralement utilisés pour les communications téléphoniques. Les tests des services d'ATS, comme ceux effectués dans le cadre de la présente étude, constituent un moyen d'évaluer le niveau et la qualité actuels des communications avec les citoyens qui ne peuvent utiliser le système téléphonique ordinaire. Cela ne signifie pas pour autant que l'ATS restera le seul ou le meilleur moyen de parvenir à une communication efficace.

- 2 *Il s'agit de groupes distincts qui ont des besoins différents en matière de communications et qui comptent, à des degrés divers, sur l'utilisation des ATS. Les personnes « sourdes » sont celles qui s'identifient comme telles et qui participent à la langue, à la communauté et à la culture sourde, lesquelles se fondent sur le langage gestuel. Les personnes « devenues sourdes » sont des personnes entendant ou malentendantes qui ont perdu l'ouïe plus tard dans la vie. Leur principal moyen de communication s'est peu à peu fondé sur les indices visuels (lecture labiale, documents imprimés) plutôt que sur l'audition. Quant aux « personnes malentendantes », ce sont des personnes qui présentent une déficience auditive, allant de légère à sévère, et qui se servent principalement de moyens auditifs de communication. Certaines personnes malentendantes utilisent un téléphone à haut-parleur, alors que d'autres utilisent un ATS (Source : *What To Do When Your Client Can't Hear You*, Sinclair, 1994).*
- 3 *Les ATS rendent possibles les communications textuelles interactives en transmettant des signaux codés à l'aide du réseau téléphonique. Il peut s'agir d'un matériel adapté, ou encore d'un modem et d'un logiciel intégré à un ordinateur.*
- 4 *Il n'y a pas de service : Examen des communications téléphoniques du gouvernement du Canada avec les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole, Commission canadienne des droits de la personne, juillet 2005.*

---

## Objectifs

Les objectifs de l'étude étaient doubles :

- fournir des données de base objectives sur la disponibilité, l'accessibilité, l'efficacité et la qualité des services d'ATS offerts par les organisations sous réglementation fédérale;
- formuler des recommandations sur la façon d'améliorer la prestation des services de communications téléphoniques avec les personnes qui ne peuvent utiliser le réseau téléphonique ordinaire.

## Portée de l'étude

Pour évaluer la disponibilité, l'accessibilité, l'efficacité et la qualité des services d'ATS fournis par les organisations sous réglementation fédérale, nous avons :

- retenu les services de spécialistes compétents qui comprennent les besoins en matière de communications des personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes, et qui connaissent le fonctionnement des systèmes téléphoniques adaptés à ces personnes;
- évalué un échantillon d'organisations sous réglementation fédérale pour déterminer si elles offraient des services d'ATS et si ces services fonctionnaient bien.

## Structure du rapport

Le chapitre intitulé « Contexte » donne un aperçu des études effectuées antérieurement dans ce domaine, des statistiques relatives aux personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes, et des technologies d'aide disponibles.

Dans le chapitre intitulé « Législation et politiques pertinentes », les auteurs examinent les lois et politiques pertinentes et tentent de faire ressortir certaines de leurs limites.

Dans le chapitre intitulé « Approche et méthodologie », le projet qui fait l'objet du présent rapport est décrit plus en détail, notamment les diverses étapes de l'examen effectué.

Suivent les résultats de l'examen et l'analyse des résultats, puis les principales recommandations.

Les annexes viennent compléter l'information relative au contexte avec une brève description des groupes de pression et de leur mission respective (Annexe A); le formulaire de réponse ayant servi à consigner les appels (Annexe B); une liste des abréviations (Annexe C); enfin, le texte d'un protocole d'entente entre la Commission canadienne des droits de la personne et le Secrétariat du Conseil du Trésor indiquant les mesures à prendre pour mettre en œuvre les recommandations formulées dans le premier rapport *Il n'y a pas de service* et pour faire en sorte que les services du gouvernement du Canada soient accessibles à tous les Canadiens (Annexe D).



### Il n'y a pas de service

#### *Examen des communications téléphoniques du gouvernement du Canada avec les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole — Juillet 2005*

Cet examen faisait suite aux constatations décourageantes des études effectuées par l'Association des sourds du Canada (ASC), selon lesquelles seul un petit nombre de services d'ATS étaient opérationnels. L'ASC ayant fait part de ses préoccupations à la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) pour trouver des moyens de corriger la situation, celle-ci a retenu les services de Conseils et Vérification Canada (CVC) pour faire un examen des services d'ATS offerts par les ministères et organismes fédéraux. L'examen a été effectué à l'automne 2004, et le rapport a été publié en juillet 2005.

Les objectifs et la portée de cet examen étaient similaires à ceux du présent examen, la principale différence étant liée à l'échantillon utilisé, lequel se limitait aux institutions fédérales régies par les annexes 1, 1.1 et 2 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Les résultats indiquaient que seulement 20 des 64 organismes qui avaient déclaré qu'ils disposaient d'un ATS en avaient un qui fonctionnait lorsqu'on l'a mis à l'essai. De fait, les gens qui ont besoin d'un ATS pour communiquer avaient seulement une chance sur deux de trouver un numéro d'ATS pour un programme ou service gouvernemental et seulement une sur trois de pouvoir terminer adéquatement leur appel. L'analyse des résultats met en lumière deux causes principales de cette situation : l'absence de politiques, de procédures et de lignes directrices adéquates et la mauvaise gestion des services de communications destinés aux personnes qui ne peuvent pas utiliser le réseau téléphonique ordinaire.

Pour donner suite à cet examen, la Commission a communiqué avec les organismes non conformes et le Secrétariat du Conseil du Trésor pour s'enquérir des mesures qui pourraient permettre de corriger cette situation.

En février 2006, le Conseil du Trésor du Canada et la Commission ont signé un protocole d'entente (PE) décrivant les mesures que le gouvernement du Canada allait prendre pour mettre en œuvre les recommandations de la Commission visant à garantir que les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole aient un accès équitable aux communications téléphoniques. La Commission est encouragée par l'engagement du Conseil du Trésor à l'égard d'un règlement de cette question. On trouvera une copie du PE à l'Annexe D du présent rapport.

### Statistiques

Les résultats de l'enquête menée par Statistique Canada en 2001, intitulée *Enquête sur la participation et les limitations d'activités* (EPLA), indiquent que 2,8 millions de Canadiens avaient fait état d'une déficience auditive (personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes).

Des groupes de pression ont exprimé des réserves quant au fait que cette enquête s'appuyait sur l'auto-identification des personnes concernées, ce qui a pu réduire le nombre de répondants. Ils évaluent à près de 3,1 millions le nombre réel de personnes ayant une déficience auditive, dont 10 % à 15 % sont sourdes ou devenues sourdes et constituent le groupe qui utilise le plus les ATS.

## Technologie existante

ATS est l'abréviation à employer pour désigner les appareils spéciaux que des personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes et entendantes utilisent pour communiquer entre elles à l'aide du réseau téléphonique. Les utilisateurs dactylographient leurs messages à l'aide d'un clavier et reçoivent des messages sur un écran d'ordinateur ou grâce à un affichage à diodes électroluminescentes (DEL). Cette technologie existe depuis longtemps et reste la norme en matière de communications téléphoniques.

Parmi les divers types d'ATS, les ATS de bureau sont les modèles les plus anciens. Ils utilisent le code Baudot (tout comme les services télégraphiques) et, grâce à une ligne téléphonique analogique ordinaire, permettent de se connecter à d'autres ATS, ou encore à des téléphones ordinaires à l'aide d'un service de relais (expliqué plus loin dans ce chapitre). Ces ATS de bureau permettent à leurs utilisateurs de communiquer directement avec des personnes qui n'ont pas de perte auditive.

Les ATS informatiques intégrés dans un ou plusieurs ordinateurs constituent une innovation par rapport aux ATS de bureau traditionnels. Ils sont branchés sur une ligne de téléphone ordinaire par l'entremise de modems, lesquels transforment les signaux numériques en signaux analogiques et le code Baudot utilisé par les ATS de bureau en code ASCII, et vice-versa. Ils sont multifonctionnels car ils permettent à l'utilisateur de faire ou de recevoir un appel directement à partir de son ordinateur personnel, de produire des signaux visuels instantanés en guise de sonneries, de se servir d'un système de messagerie vocale et d'un répondeur et de sauvegarder et d'imprimer les conversations. Ils permettent aussi aux utilisateurs de communiquer directement avec des personnes qui n'ont pas de perte auditive, et sont plus simples à utiliser que les ATS traditionnels.

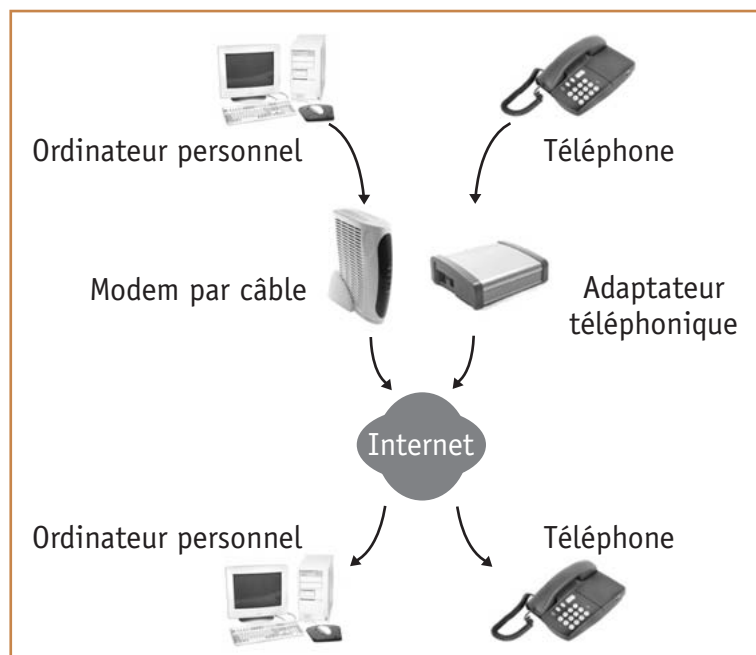
Les ATS informatiques répartis fonctionnent à l'aide d'un logiciel de contrôle installé sur le serveur informatique qui distribue la capacité ATS aux postes de travail individuels. C'est un système de communication réseau pour diverses messageries textuelles et vocales qui offre des services de messagerie instantanée et autres à tous les utilisateurs et des services spécialisés aux personnes ayant une perte auditive. Il permet à tout utilisateur d'appeler des personnes qui sont sourdes, devenues sourdes ou malentendantes et de recevoir leurs appels. Contrairement à certains systèmes de messagerie textuelle disponibles sur Internet, les ATS informatiques autonomes et répartis assurent la sécurité en transmettant les messages en code Baudot ou en les cryptant à l'aide d'un logiciel d'exploitation situé derrière le coupe-feu.

Le système de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) offre potentiellement de nombreux avantages aux personnes qui utilisent actuellement des ATS. Il permet aux utilisateurs de faire des appels téléphoniques à l'aide

Figure 1 : ATS de bureau



Figure 2 : VoIP



Source : Commission fédérale des communications

d'une connexion Internet à large bande au lieu d'une ligne téléphonique ordinaire. Il convertit le signal vocal (analogique) provenant du téléphone en un signal numérique transmis sur Internet et le reconvertit à l'autre bout de sorte que l'utilisateur puisse communiquer avec une personne qui utilise un téléphone ordinaire.

Comme l'illustre la figure 2, certains services de VoIP ne fonctionnent que sur des ordinateurs ou des téléphones spéciaux VoIP alors que d'autres permettent d'utiliser un téléphone ordinaire muni d'un adaptateur.

Comme l'ATS intégré à un ordinateur utilise déjà des signaux numériques, il pourrait facilement être intégré à un système de VoIP. Le VoIP est maintenant disponible dans le commerce et de nombreux grands organismes l'adoptent dans le cadre d'une stratégie de communications intégrée.

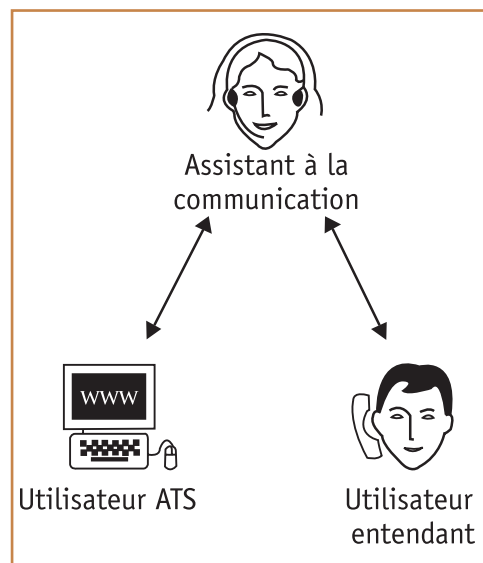
Les appels peuvent aussi être acheminés par les téléphonistes du service de relais, une autre technologie de communications disponible. Une personne qui est sourde, devenue sourde ou malentendante utilise un ATS pour dactylographier sa conversation, dont le texte est ensuite lu par un téléphoniste à une personne entendante qui utilise un téléphone ordinaire. Le téléphoniste dactylographie ensuite le message vocal de la personne entendante à l'intention de l'utilisateur d'ATS. La protection de la vie privée et la confidentialité, ainsi que la lenteur de cette méthode, sont des sujets de préoccupation courants pour les utilisateurs de ce service. En outre, le VoIP pose des problèmes d'ordre juridique, car des renseignements personnels, p.ex. bancaires, risquent d'être divulgués à une tierce partie, et présente des lacunes, notamment lorsque les conversations contiennent du jargon technique que le téléphoniste connaît mal.

Les téléphones avec sous-titrage (CapTel) fonctionnent comme les téléphones ordinaires mais affichent en outre une transcription textuelle de tout ce que dit la personne qui appelle. Les utilisateurs peuvent écouter celle-ci et lire le sous-titrage dans la fenêtre d'affichage CapTel. Comme ce système exige la participation d'un personnel de sous-titrage, il s'agit essentiellement d'un service de relais, ce qui donne donc lieu aux mêmes préoccupations en matière de protection des renseignements personnels et de confidentialité. Cette technologie n'est pas disponible actuellement au Canada.

La transmission phonique vocale (TPV) permet aux gens qui ont une perte auditive de parler directement à la personne qu'ils appellent et de lire ensuite sa réponse sur leur écran ATS ou TPV, telle qu'elle est transmise par le téléphoniste de relais. Les ampliteléphones augmentent le volume d'un appel ordinaire, ce qui aide l'utilisateur à mieux comprendre ce qui se dit au téléphone. Toutefois, ces deux technologies sont utiles pour certaines personnes malentendantes seulement et non pour l'ensemble des personnes sourdes.

Parmi les autres solutions de rechange, mentionnons le courriel, la messagerie instantanée, le sous-titrage, la messagerie texte sans fil (SEMC), la messagerie vidéo (vidéoconférence, courrier vidéo, vidéo sur le Web) et le relais vidéo. La technologie actuelle de relais vidéo comprend le service de relais vidéo (SRV) et l'interprétation vidéo (IV) qui permettent aux utilisateurs d'utiliser le langage gestuel au lieu de dactylographier leur message à l'intention de l'« interprète de relais vidéo », lequel le traduit et le lit ensuite à haute voix. Le SRV n'est pas encore commercialisé au Canada mais il devrait l'être dans un avenir proche.

Figure 3 : Service de relais





Le présent chapitre porte sur la législation et les politiques relatives à la disponibilité et à l'accessibilité des services pour les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes. Le Canada ne dispose pas de législation particulière exigeant que les organisations sous réglementation fédérale fournissent des services d'ATS.

### La Loi canadienne sur les droits de la personne

L'objet de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* est énoncé comme suit à l'article 2 :

« [...] en donnant effet [...] au principe suivant : le droit de tous les individus, dans la mesure compatible avec leurs devoirs et obligations au sein de la société, à l'égalité des chances d'épanouissement et à la prise de mesures visant à la satisfaction de leurs besoins, indépendamment des considérations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique [...], la déficience ou l'état de personne graciée. »

La déficience est l'un des 11 motifs de distinction illicite.

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation sauf si elles constituent une contrainte excessive est un principe fondamental de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, notamment en ce qui concerne les besoins spéciaux des personnes handicapées. La décision rendue en 1997 par la Cour suprême dans l'affaire *Eldridge c. Colombie-Britannique (Procureur général)* portait sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour satisfaire aux besoins des citoyens sourds.

L'affaire concernait un couple de personnes sourdes qui avaient eu un enfant dans un hôpital de la Colombie-Britannique. L'hôpital n'avait pas fourni d'interprète gestuel pour permettre au père et à la mère de communiquer avec le personnel médical. La Cour a jugé que l'absence d'un tel service contrevient au droit du couple « à la même protection et au même bénéfice de la loi » prévu à l'article 15 de la *Charte*.

Dans sa décision, le juge La Forest a fait les observations suivantes sur les besoins particuliers des citoyens sourds et le fait que les gouvernements sont tenus de prendre des mesures pour y répondre :

« ... Pour bien des entendants, la perception dominante qu'ils ont de la surdité est celle du silence. Cette perception a perpétué l'ignorance des besoins des personnes atteintes de surdité et a résulté en une société qui est en majeure partie organisée comme si tous pouvaient entendre [...] Il n'est donc pas étonnant que le désavantage que subissent les personnes atteintes de surdité découle dans une large mesure d'obstacles à la communication avec les entendants. »

Le juge La Forest ajoute ensuite :

« Certains des motifs illicites visent principalement à éliminer la discrimination par l'attribution de caractéristiques fausses fondées sur des attitudes stéréotypées se rapportant à des conditions immuables comme la race ou le sexe. Dans le cas d'une déficience, c'est l'un des objectifs. L'autre objectif, tout aussi important, vise à tenir compte des véritables

---

caractéristiques de ce groupe qui l'empêchent de jouir des avantages de la société, et à les accommoder en conséquence. L'exclusion de l'ensemble de la société découle d'une interprétation de la société fondée seulement sur les attributs "de l'ensemble" auxquels les personnes handicapées ne pourront jamais avoir accès. Qu'il s'agisse de l'impossibilité pour une personne aveugle de réussir un examen écrit ou du besoin d'une rampe pour avoir accès à une bibliothèque, la discrimination ne consiste pas dans l'attribution de caractéristiques fausses à la personne handicapée. La personne aveugle ne peut pas voir et la personne en fauteuil roulant a besoin d'une rampe d'accès. C'est plutôt l'omission de fournir des moyens raisonnables et d'apporter à la société les modifications qui feront en sorte que ses structures et les actions prises n'entraînent pas la relégation et la non-participation des personnes handicapées qui engendre une discrimination à leur égard. »

D'autres éléments de jurisprudence en matière de droits de la personne ont établi les principes clés à respecter lors de la conception des mesures d'adaptation adéquates, dont le plus important est que la mesure d'adaptation doit, dans la mesure du possible :

- maximiser la dignité des personnes qui en font l'objet;
- permettre d'offrir des services qui ressemblent autant que possible à ceux qui sont destinés aux personnes qui n'ont pas de déficience.

Les obligations législatives et la jurisprudence mentionnées ci-dessus indiquent clairement que les organisations sous réglementation fédérale qui fournissent des renseignements par téléphone doivent satisfaire aux besoins des personnes qui ne peuvent pas utiliser un téléphone parce qu'elles sont sourdes, devenues sourdes ou malentendantes et ce, en leur offrant un autre mode de communication.

La prise de mesures d'adaptation est requise dans la mesure où elle ne constitue pas une « contrainte excessive ». Les tribunaux canadiens n'ont pas encore bien défini les limites de la contrainte excessive, mais ils ont manifestement accordé une importance considérable à l'obligation de prendre de telles mesures. Il est peu probable que les coûts supplémentaires associés à celles-ci constituent des contraintes excessives.

## La Loi sur les télécommunications

En 2001, l'Association des sourds du Canada a demandé au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) d'examiner la question de l'accès aux téléphones publics équipés d'un système d'ATS. Elle a allégué que les consommateurs sourds faisaient l'objet d'une discrimination injuste et contraire au paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications* parce qu'ils étaient privés de l'accès aux téléphones publics au Canada.

Selon elle, pour que les consommateurs sourds aient vraiment accès aux téléphones publics, il faut qu'ils puissent les utiliser sans rien d'autre que le moyen de paiement ordinaire et faire un appel de la même façon qu'une personne entendante.

L'ASC a soutenu que le CRTC devait interpréter le paragraphe 27(2) de la *Loi* conformément aux protections en matière d'égalité prévues dans la *Charte canadienne des droits et libertés* et dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

---

Dans la Décision de télécom 2004-47 (15 juillet 2004), le CRTC a ordonné à toutes les compagnies de téléphone au Canada d'offrir l'égalité d'accès aux services d'ATS payants et exigé qu'au plus tard le 31 décembre 2007, dans tout groupe d'au moins deux téléphones payants, l'un d'eux soit équipé d'un système d'ATS. Lorsqu'il n'y a qu'un seul téléphone payant, il doit être équipé d'un système d'ATS s'il est avéré que ce service est nécessaire et ce, au plus tard le 31 décembre 2010.

La décision du CRTC ne s'applique qu'à la fourniture de téléphones payants par les compagnies de téléphone et ne concerne donc pas les services d'ATS offerts par les organisations sous réglementation fédérale. Néanmoins, elle affirme l'obligation légale de prendre des mesures d'adaptation pour répondre aux besoins légitimes des personnes qui utilisent des ATS pour communiquer.

### **La Loi sur l'équité en matière d'emploi**

La *Loi sur l'équité en matière d'emploi* ne s'applique pas directement à la prestation de services au public (et notamment aux personnes sourdes) mais aux candidats à des emplois au sein d'organisations sous réglementation fédérale ou à leur personnel. Néanmoins, elle reconnaît le principe de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et la nécessité d'abolir les obstacles à l'intégration sociale et économique pleine et entière des personnes handicapées.



Comme on l'a mentionné précédemment pour évaluer la disponibilité, l'accessibilité, l'efficacité et la qualité des services d'ATS fournis par les organisations sous réglementation fédérale, nous avons :

- retenu les services de spécialistes compétents qui comprennent les besoins en matière de communications des personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes, et connaissent le fonctionnement des systèmes téléphoniques particuliers destinés à celles-ci;
- évalué un échantillon d'organisations sous réglementation fédérale pour déterminer s'ils offrent des services d'ATS et si ces services fonctionnent bien.

La méthode employée pour le présent examen est la même que pour celui qui l'a précédé, intitulé *Il n'y a pas de service*. Comme auparavant, les chercheurs ont établi un échantillon à l'aide d'une liste de répondants potentiels préétablie. Ils ont ensuite recueilli dans les sites Web de ces organisations des numéros de téléphone et d'ATS, puis des spécialistes engagés sous contrat ont appelé les numéros d'ATS pour évaluer le niveau de fonctionnement et présenté des rapports sur leurs constatations et observations. Ils ont aussi formulé des recommandations.

### Les spécialistes

Dans le cadre du projet, on a engagé des spécialistes qui connaissent bien les besoins en communications des personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes et ont une expérience directe de l'utilisation des ATS et de la fourniture de conseils à celles-ci. Cela a permis de bien comprendre les questions liées aux plaintes pour discrimination dans la prestation de services. En outre, ces spécialistes ayant effectué les essais et fourni des conseils éclairés dans le cadre de l'examen précédent, ils ont acquis une expérience contextuelle utile pour le présent examen.

Ces spécialistes ont eux-mêmes effectué les tests. Les deux sont des personnes sourdes, l'une étant francophone et l'autre anglophone. Leurs connaissances et leurs suggestions ont été utiles durant la rédaction finale du rapport.

### L'échantillon

L'échantillon a été établi à l'aide de la liste d'employeurs dressée en août 2005 par la Section de l'analyse statistique de la Direction générale de l'équité en matière d'emploi de la Commission. On y trouve les noms de 419 organisations dans les trois principaux secteurs d'activité sous réglementation fédérale (banques, communications et transports).

On a d'abord examiné cette liste pour ne retenir que les organisations pertinentes pour les personnes sourdes et malentendantes. On a éliminé au total 232 entrées relatives à des organisations qui n'étaient pas généralement axées sur le public ou n'intéressaient pas les groupes concernés.

Pour chacune des 187 autres organisations, les chercheurs ont vérifié sur Internet s'il y avait un site Web ou encore une inscription dans les pages jaunes ou blanches. Dans la négative, on n'a pas retenu l'organisation, parce qu'elle avait probablement cessé d'exister après l'établissement de la liste. On a ainsi éliminé 29 autres organisations, pour n'en retenir au total que 158.

On a ensuite vérifié si le site Web de chacune de ces 158 organisations indiquait un numéro de téléphone. Dans la négative, on n'a pas retenu l'organisation, compte tenu de la notion d'égalité d'accès. Autrement dit, si on ne trouvait pas un numéro de téléphone ordinaire, on ne pouvait guère s'attendre à ce qu'il y ait un numéro d'ATS. On a ainsi éliminé 9 autres organisations, pour n'en retenir que 149 au total.

Les chercheurs ont ensuite vérifié dans les sites Web et les annuaires téléphoniques si ces 149 organisations avaient un numéro d'ATS. Seules 40 d'entre elles en avaient au moins un. L'échantillon ainsi obtenu était constitué par les numéros d'ATS de ces 40 organisations.

Figure 4 : Méthode d'établissement de l'échantillon

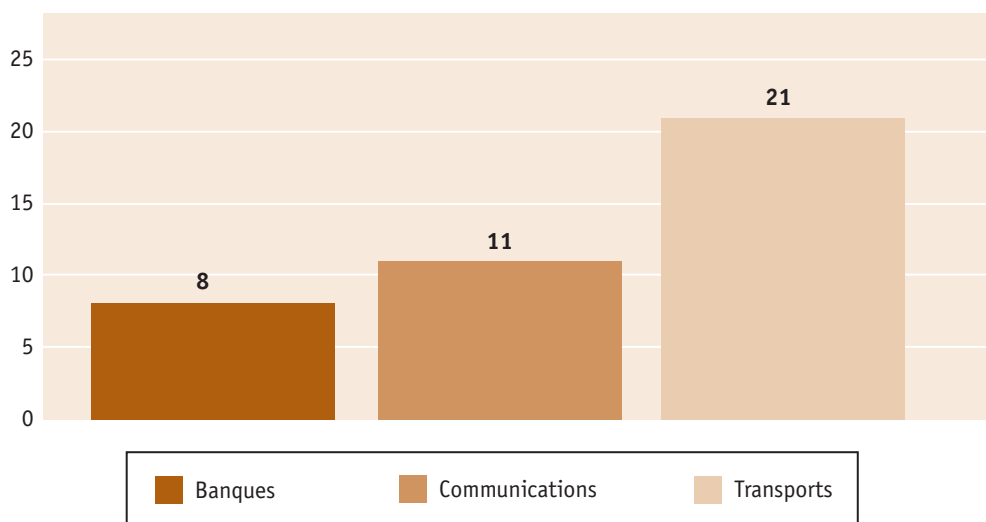
Liste des employeurs sous réglementation fédérale (établie par la CCDP)	419
– pas de service au grand public / non pertinent pour les groupes concernés	232
Nouveau nombre total	187
– pas d'information disponible	29
Nouveau nombre total	158
– pas de numéro de téléphone disponible	9
<b>Nombre total d'organisations indiquant un numéro de téléphone</b>	<b>149</b>
– pas de numéro d'ATS disponible	109
<b>Nombre total d'organisations indiquant un numéro d'ATS (ÉCHANTILLON)</b>	<b>40</b>

Au moment de constituer l'échantillon, on a tenu compte des éléments suivants :

- le nombre de numéros d'ATS inscrits sur le site Web de chaque organisation;
- la taille de l'organisation (lorsque plusieurs numéros d'ATS étaient inscrits, l'échantillon en comprenait plus pour les grandes organisations que pour les petites, mais les résultats étaient cumulés au niveau organisationnel);
- la portée nationale;
- la représentation de l'ensemble des secteurs d'activité des organisations sous réglementation fédérale (banques, communications et transports).

L'échantillon final était le suivant :

Figure 5 : Répartition de l'échantillon par secteur



## Le protocole d'essai

Le protocole d'essai a été conçu de façon à déterminer si les organisations sous réglementation fédérale possédaient des numéros d'ATS opérationnels et si les appels y étaient traités avec compétence. Lorsqu'ils réussissaient à joindre quelqu'un à l'aide du système d'ATS, les spécialistes employaient le texte suivant :

*Conseils et Vérification Canada effectue actuellement une étude sur les lignes ATS des organisations sous réglementation fédérale, pour le compte de la Commission canadienne des droits de la personne. Pour mener cette étude à bien, je sollicite votre aide en vous invitant à répondre aux questions suivantes :*

- i. *Que faites-vous lorsque vous recevez un appel ATS et qu'on vous demande un service ou de l'aide pour un programme?*
- ii. *Quelle est la question qu'on vous pose le plus souvent?*

Les spécialistes fournissaient aussi les coordonnées de Conseils et Vérification Canada (CVC), pour référence ou pour des renseignements supplémentaires au cas où quelqu'un voudrait discuter du test. Par souci de transparence, l'organisation testée était informée du fait qu'il s'agissait d'une étude.

Après chaque appel, les spécialistes remplissaient un formulaire de réponse contenant les renseignements suivants :

- la date et la durée de l'appel;
- le type de réponse :
  - texte : réponse reçue d'un ATS (réponse attendue);
  - voix : réponse reçue d'un système téléphonique traditionnel (non acceptable);
  - machine : répondeur (acceptable seulement si la personne rappelait dans les deux jours ouvrables);
  - aucune réponse (non acceptable);

- 
- le délai de réponse à l'appel si le message avait été laissé sur un répondeur (un jour ouvrable, deux ou plus, ou aucune réponse);
  - la qualité de l'interaction, ce qui incluait la courtoisie, le contrôle de l'interaction, la compréhension et l'exactitude de l'information, le respect de l'étiquette en matière de communications ATS, d'autres questions spécifiques à l'appel et la qualité globale, évaluée sur une échelle de un (très mauvaise qualité) à cinq (qualité très élevée).

L'appel était jugé réussi s'il donnait lieu à une réponse texte ou si la personne rappelait dans les deux jours ouvrables.

On trouvera à l'Annexe B du présent rapport une copie du formulaire de réponse.

## L'essai

Les 40 organisations constituant l'échantillon ont fait l'objet d'un essai en décembre 2005. À l'aide de son ATS personnel, chacun des deux consultants a appelé les numéros d'ATS qui lui avaient été affectés et a enregistré les résultats de chaque appel dans le formulaire de réponse. Pour chaque appel réussi, il a aussi conservé une copie de la transcription ATS, à titre documentaire.

Ils ont effectué au total 50 appels, ce qui s'explique par le fait que certaines grandes organisations avaient plusieurs numéros d'ATS. Trois organisations avaient inscrit le numéro d'ATS du Service de relais Bell (SRB) ou celui qui devait servir à communiquer les plaintes des abonnés au service ATS de Bell. Ces résultats ont été jugés négatifs, car lorsqu'on publie un numéro d'ATS, celui-ci doit être le sien propre et non celui d'un service de relais.

Lorsque la ligne était occupée ou que la connexion était interrompue, on appelait le numéro d'ATS plusieurs fois, jusqu'à ce que l'essai puisse être terminé. Lorsque l'appel restait sans réponse ou que la ligne était constamment occupée, les spécialistes demandaient à un collègue entendant d'appeler le numéro d'ATS inscrit pour vérifier s'il s'agissait d'une ligne ATS ou d'une ligne téléphonique ordinaire.

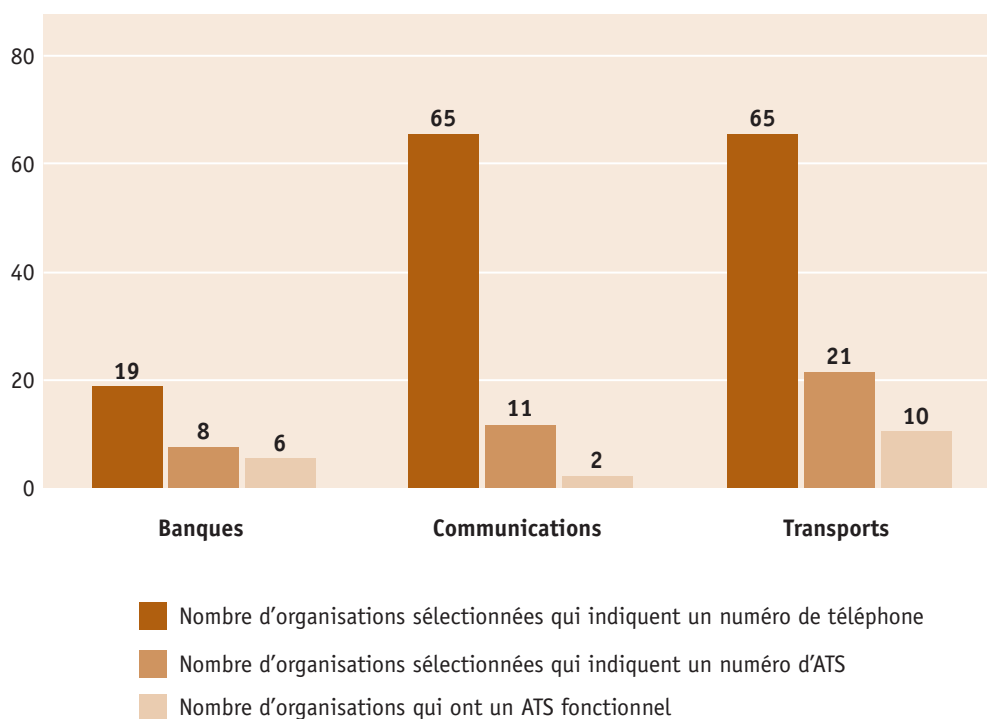
Quelques organisations qui avaient répondu à l'appel ATS ont refusé de répondre au bref questionnaire, en déclarant qu'elles ne fournissaient pas d'information à des tierces parties et ne participaient pas à des sondages sur leur ligne ATS. Certaines d'entre elles ont appelé le gestionnaire du projet de CVC pour se renseigner sur le contexte de l'examen avant de décider de rappeler le numéro d'ATS. Toutefois, comme les résultats du présent examen ne sont pas fondés sur les réponses au questionnaire mais sur la qualité de l'interaction, s'il y avait une communication ATS (même s'il s'agissait d'un message de l'organisation indiquant qu'elle ne participerait pas au sondage), on considérerait que la ligne ATS était adaptée aux besoins.



## Selon le nombre total d'appels effectués

Au total, on a effectué 50 appels, auprès de 40 organisations. Seules 18 organisations avaient une ligne ATS adaptée aux besoins. Tel qu'il a été mentionné antérieurement, certaines organisations avaient publié plusieurs numéros d'ATS. Lorsque ces lignes étaient fonctionnelles, on a jugé que l'organisation offrait un service adapté aux besoins.

Figure 6 : Résultats finaux



Le secteur bancaire était dans l'ensemble mieux représenté que les deux autres secteurs, en ce qui concerne la publication de numéros d'ATS : 42 % des établissements bancaires qui publient un numéro de téléphone publient aussi un numéro d'ATS, comparativement à 17 % des entreprises de communications et à 32 % des compagnies de transport. Les lignes ATS des banques étaient aussi plus souvent adaptées aux besoins, soit dans 75 % des cas, comparativement à 18 % des firmes de communications et à 48 % des compagnies de transport.

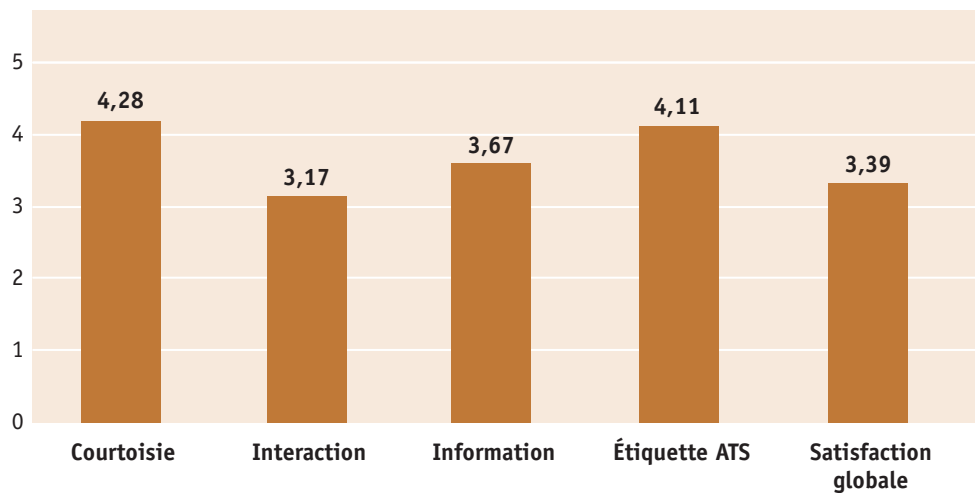
## Selon la qualité de l'interaction

Tel qu'il a été mentionné précédemment, certaines organisations avaient publié plusieurs numéros d'ATS. Dans de tels cas, on n'a retenu que les meilleurs résultats relatifs à la qualité de l'interaction.

La cote maximale pour chaque rubrique était de 5 points (« Très satisfaisant ») et la cote minimale de 1 point (« Très insatisfaisant »). La cote 0 a été attribuée lorsqu'il était impossible d'évaluer le service ATS, par exemple lorsqu'on obtenait bien une réponse ATS automatique de l'organisation mais seulement un message d'accueil initial, ce qui donne à penser que personne n'était préposé à la ligne ATS. Cela s'est produit dans deux cas.

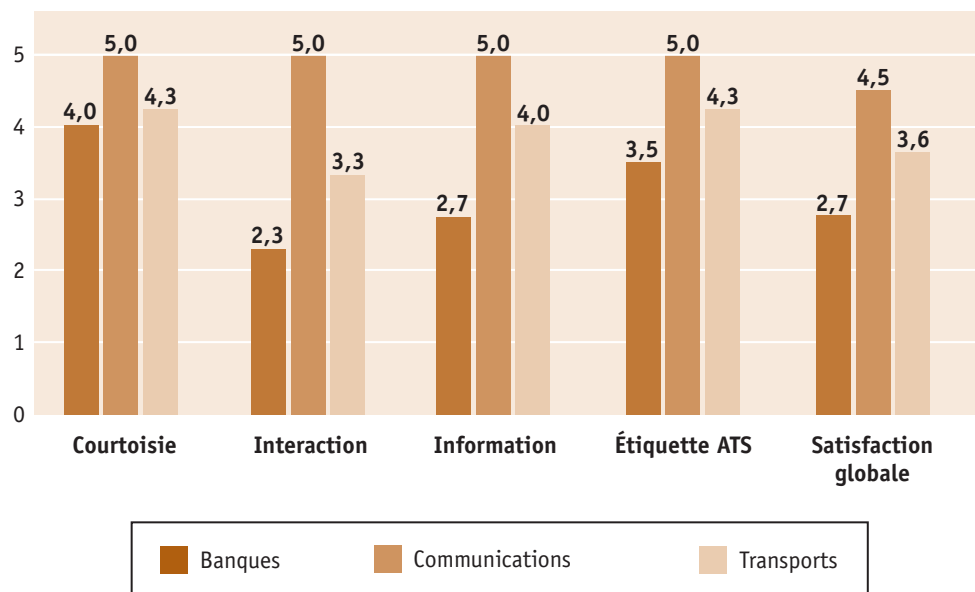
Les spécialistes qui ont effectué l'essai des numéros d'ATS ont constaté que la plupart des organisations sous réglementation fédérale dont la ligne ATS était fonctionnelle offraient des services satisfaisants. Pour que ceux-ci soient jugés tels, il fallait que la personne préposée à la ligne ATS soit courtoise et capable de contrôler les aspects techniques de l'appel, de fournir des renseignements pertinents et de respecter l'étiquette en matière d'ATS.

Figure 7 : Qualité globale de l'interaction



Bien que la cote moyenne générale soit supérieure à 3 (« Neutre »), il y a des écarts entre les secteurs. Comme l'indique le diagramme qui suit, le secteur des communications obtient une cote supérieure à celle des deux autres secteurs. Il importe toutefois de noter qu'on n'y a évalué que deux répondants.

Figure 8 : Qualité de l'interaction par secteur



### Autres constatations

Pendant qu'ils établissaient l'échantillon et effectuaient les appels d'essai, les spécialistes ont aussi fait les observations suivantes :

- Certaines organisations ont incorrectement publié un numéro d'ATS (p. ex., le numéro était en fait un numéro de téléphone ou de télécopieur, ou celui de la ligne du SRB réservée aux commentaires ou de la ligne de Bell destinée aux personnes qui utilisent un téléphone ordinaire et essaient d'obtenir un relais vers un ATS).
- Certaines organisations ont inscrit le numéro du service de relais (711), sans indiquer le numéro à appeler.
- Certaines lignes d'ATS ont un message d'accueil vocal qui signale aux utilisateurs entendants qu'ils ont appelé une ligne d'ATS. Or, le plus souvent, quand les utilisateurs d'ATS réalisent qu'il s'agit d'un message vocal, ils raccrochent parce qu'ils pensent qu'il s'agit d'une ligne téléphonique ordinaire. Cette pratique est contre-productive.
- Certains ATS semblaient bien fonctionner, mais l'absence d'interaction indiquait qu'il n'y avait probablement pas de préposé à la ligne.
- Certains préposés ne connaissent pas le protocole ATS de base, p. ex. l'utilisation de GA (« *go ahead* ») ou SK (« *stop keying* ») ni la manière de faire cesser un brouillage persistant.



La plupart des Canadiens peuvent consulter un annuaire ou un site Web pour y trouver le numéro de téléphone d'une organisation ou d'un fournisseur de services, l'appeler et obtenir l'information voulue dans un délai raisonnable. Les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes sont très désavantagées, car le service d'ATS n'est pas offert par la plupart des organisations et, lorsqu'il l'est, il fonctionne rarement. Les résultats du présent examen indiquent que ces personnes ont environ une chance sur quatre de trouver un numéro d'ATS inscrit et que, lorsqu'elles en trouvent un, moins d'un appel sur deux est effectué avec succès.

Un examen approfondi des données sur les interactions ATS (transcriptions) indique que l'une des causes d'insatisfaction est l'absence de formation des personnes préposées aux ATS et le fait que l'organisation en question ne semble pas être au courant de la technologie disponible. Certains préposés ne sont pas capables de faire cesser un brouillage persistant et d'autres ne connaissent pas le protocole ATS de base, p. ex. l'utilisation de GA (« *go ahead* ») pour indiquer de continuer ou SK (« *stop keying* ») pour indiquer la cessation de la conversation. L'utilisateur ne devrait pas avoir à apprendre au préposé comment bien se servir de l'ATS. Au contraire, l'organisation devrait adopter une stratégie claire, offrir une formation adéquate à son personnel et veiller à ce que la ligne d'ATS soit correctement inscrite et dotée d'un préposé. Les organisations qui ont obtenu la cote la plus élevée avaient une stratégie globale axée sur le client, le préposé fournissant des renseignements relatifs à divers secteurs de son organisation (p. ex., en ce qui concerne le transport : les horaires, les bagages égarés, l'embarquement, la location de voitures à l'extérieur, etc.).

Les résultats de la présente étude et les avis des spécialistes semblent indiquer que la situation actuelle est attribuable aux deux causes suivantes :

- *L'absence de procédures et de lignes directrices adéquates garantissant le respect du droit à l'égalité d'accès* : Seulement 12 % des 149 organisations qui avaient inscrit un numéro de téléphone avaient un ATS adapté aux besoins. Un tel niveau de service est inacceptable. Bien que plusieurs nouvelles technologies susceptibles de faciliter ou de compléter la communication ATS existent déjà, on a réalisé très peu de progrès en ce qui a trait à leur adoption.
- *L'absence de formation adéquate dans l'utilisation d'appareils d'ATS* : Les résultats indiquent que certaines organisations font preuve d'une méconnaissance de la technologie ATS (p. ex. lorsqu'elles annoncent un service de relais au lieu d'une véritable ligne d'ATS) et que les préposés à certaines lignes n'ont pas reçu de formation adéquate.

Dans le présent rapport, la question principale est celle de la communication entre les organisations sous réglementation fédérale et les Canadiens qui ont des exigences et des besoins particuliers en matière de communications. Bien que les progrès techniques tels que le courriel et la messagerie textuelle contribuent à l'élimination des obstacles à la communication, les ATS restent encore les appareils les plus couramment utilisés pour les communications téléphoniques. Les tests des services d'ATS, comme ceux effectués dans le cadre de la présente étude, constituent un moyen d'évaluer le niveau et la qualité actuels des communications avec les citoyens qui ne peuvent utiliser le système téléphonique ordinaire. Cela ne signifie pas pour autant que l'ATS restera le seul ou le meilleur moyen de parvenir à une communication efficace. Une étude future pourrait porter sur la manière dont le gouvernement du Canada et les organisations sous réglementation fédérale utilisent les nouvelles technologies pour répondre aux besoins de ce groupe cible.

## RECOMMANDATIONS



Les principales recommandations découlant de la présente étude sont les suivantes :

1. **Assurer l'égalité d'accès :** Toutes les organisations sous réglementation fédérale qui offrent des services au public devraient veiller à ce que ceux-ci soient accessibles aux personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes, en offrant les technologies d'aide adéquates et notamment des lignes d'ATS.
2. **Publication de numéros d'ATS :** Les organisations qui offrent des services d'ATS devraient publier leur numéro d'ATS avec leur numéro de téléphone dans toutes leurs annonces publicitaires et dans tous les répertoires téléphoniques, et faire en sorte que le public puisse trouver facilement leur numéro d'ATS sur leur site Web.
3. **Formation :** Les organisations qui offrent des services d'ATS devraient y affecter des employés qui connaissent non seulement leur propre organisation, mais aussi les protocoles, l'étiquette et la technologie d'ATS. Le souci du service au client et la courtoisie ne peuvent qu'améliorer la satisfaction globale et le maintien de la clientèle.
4. **Nouvelles technologies :** Les organisations sous réglementation fédérale devraient — peut-être en collaboration avec le gouvernement du Canada — évaluer les nouvelles technologies de communications en vue de déterminer comment elles pourraient améliorer les services de communications téléphoniques pour les personnes qui ne peuvent utiliser le réseau téléphonique ordinaire. Plus particulièrement, le processus de remplacement des lignes téléphoniques terrestres par un système de communication vocale sur protocole Internet (voix sur IP, VoIP) devrait inclure, dès l'étape de la conception, des mesures axées sur les technologies d'aide telles que les systèmes d'ATS sur ordinateur.
5. **Autres questions :**
  - a. Chaque organisation sous réglementation fédérale devrait établir une politique interne concernant la prestation de services de communications téléphoniques aux personnes qui sont sourdes, devenues sourdes ou malentendantes. Cette politique devrait reconnaître l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, sauf si elles constituent une contrainte excessive, et ce, conformément à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP).
  - b. Lorsqu'elles élaborent des politiques, procédures et lignes directrices, et achètent du matériel, les organisations devraient consulter des spécialistes dans le domaine de la perte auditive, ainsi que les fabricants et spécialistes des technologies d'aide.



### ***Association des Sourds du Canada (ASC)***

L'ASC mène des consultations et fournit des renseignements sur les besoins et les intérêts des personnes sourdes à l'intention du public, des entreprises, des médias, des enseignants, des gouvernements et d'autres intéressés. Elle effectue de la recherche et recueille des données concernant les questions touchant les personnes sourdes; publie des rapports sur ces études et fournit de l'expertise à cet égard; conçoit et met en œuvre des programmes pilotes. Elle offre de l'aide aux organisations de personnes sourdes et aux organismes de services partout au pays et possède une bibliothèque et un important centre de documentation sur la surdité à ses bureaux d'Ottawa, en Ontario.

Pour de plus amples renseignements sur l'ASC, prière de consulter son site Web à l'adresse [www.cad.ca](http://www.cad.ca)

### ***Société canadienne de l'ouïe (SCO)***

La SCO est une organisation établie en Ontario qui offre des services visant à accroître l'autonomie des personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes et qui appuie la prévention de la perte auditive. Elle offre notamment les services suivants : cours de langue en ASL et formation des enseignants; services d'audiologie et d'orthophonie; services de soutien éducatif; services d'emploi; services sociaux généraux (counselling); programme d'appareils auditifs; cours d'aide à l'audition; programme de counselling des personnes malentendantes de 55 ans et plus; services d'interprétation (langage gestuel); alphabétisation et perfectionnement des compétences; techniques de communications; counselling; programme de dispositifs techniques; thérapie pour les problèmes d'acouphène; services de vidéoconférence; soutien aux groupes de consommateurs pour la défense des personnes; consultation et formation; dispositifs d'aide à commander par la poste; documents d'information; et éducation du public.

Pour de plus amples renseignements sur la SCO, prière de consulter son site Web à l'adresse [www.chs.ca](http://www.chs.ca)

### ***Association des malentendants canadiens (AMEC)***

L'AMEC est une organisation de consommateurs formée par et pour des personnes malentendantes. Elle travaille en collaboration avec des spécialistes, des fournisseurs de services et des organismes gouvernementaux, et fournit des renseignements sur les problèmes et les solutions concernant les personnes malentendantes. L'AMEC a pour raison d'être la formation de consommateurs malentendants avisés qui comprennent comment on peut répondre à leurs besoins. Sa mission consiste à promouvoir l'intégration des personnes malentendantes à la société canadienne, à sensibiliser le public aux problèmes qui sont importants pour ces personnes, à éliminer tout obstacle à leur participation et à faire en sorte que chaque collectivité canadienne offre un meilleur environnement aux personnes malentendantes.

Pour de plus amples renseignements sur l'AMEC, prière de consulter son site Web à l'adresse [www.chha.ca](http://www.chha.ca)

# ANNEXE B : FORMULAIRE DE RÉPONSE



Appelant : \_\_\_\_\_

Numéro d'identification de l'appel : \_\_\_\_\_ Date et heure : \_\_\_\_\_

Renseignements de base										
Organisation	Numéro d'ATS	DESCRIPTION DE L'APPEL (ci-dessous) / DURÉE DE L'APPEL (en minutes) :								
		L'ATS n'est pas en service (l'essai est terminé pour ce répondant)	Communication établie				L'organisation a rappelé dans le délai suivant			
			Texte	Voix	Machine	La ligne fonctionnait, mais il n'y a pas eu de réponse; l'appelant a laissé le message normal	1 jour ouvrable	2 jours ouvrables	Plus de 2 jours ouvrables	Pas de réponse

Qualité de la communication																													
LÉGENDE : (1) Très satisfait (2) Satisfait (3) Neutre (4) Insatisfait (5) Très insatisfait (6) Sans objet																													
Courtoisie						Interaction						Compréhension et exactitude de l'information						Respect de l'étiquette ATS						Globalement					
1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

## ANNEXE C : LISTE DES ABRÉVIATIONS



AMEC	Association des malentendants canadiens
ASC	Association des Sourds du Canada
ASL	American Sign Language
ATME	Appareil de télécommunications pour malentendants (n'est plus utilisé)
ATS	Appareil de télécommunication pour les sourds (téléscripteur)
CapTel	Téléphones avec sous-titrage
CART	Transcription en temps réel assistée par ordinateur
CCDP	Commission canadienne des droits de la personne
CRTC	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
CVC	Conseils et Vérification Canada
DEL	Diode électroluminescente
EPLA	Enquête sur la participation et les limitations d'activités (Statistique Canada)
IV	Interprétation vidéo
LCDP	<i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i>
LSQ	Langue des signes québécoise
PC	Ordinateur personnel
PE	Protocole d'entente
RCN	Région de la capitale nationale
SCO	Société canadienne de l'ouïe
S.O.	Sans objet
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
SRB	Service de relais Bell
SRV	Service de relais vidéo
TPV	Transmission phonique vocale
VoIP	Système de communication vocale sur protocole Internet



### PROTOCOLE D'ENTENTE ENTRE LA COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE (CCDP) ET LE SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA (SCT)

#### INTRODUCTION

1. Les principes d'égalité, d'inclusion, de diversité et d'accessibilité prédominent dans le contexte législatif et politique du gouvernement du Canada. À titre d'exemple, la *Charte canadienne des droits et libertés* garantit l'égalité et le droit à la même protection et au même bénéfice de la loi et ce, tout particulièrement, « *indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques.* » Le Parlement a adopté la *Charte canadienne des droits et libertés* pour donner effet au principe que toutes les personnes devraient être traitées de manière équitable.
2. Soucieux de tenir compte de ces principes importants et d'appuyer la *Charte canadienne des droits et libertés* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, la Commission canadienne des droits de la personne (la Commission) et le gouvernement du Canada soutiennent énergiquement les stratégies de prévention visant à éliminer la discrimination en milieu de travail et dans la prestation de biens et services au grand public.
3. En juillet 2005, la Commission a publié un rapport intitulé *Il n'y a pas de réponse — Un examen des communications téléphoniques du gouvernement du Canada avec les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole*. Le rapport contient quatre recommandations destinées au gouvernement du Canada et visant à assurer l'accessibilité de son système téléphonique à tous les Canadiens.
4. Dans une lettre datée du 16 décembre 2005, le secrétaire du Conseil du Trésor, qui répondait au nom du président, a accepté ces recommandations et accueilli favorablement l'invitation à appuyer ces efforts en officialisant ce processus dans le cadre d'un protocole d'entente entre le SCT et la CCDP. Il a aussi invité celle-ci à collaborer à l'élaboration en cours de la stratégie globale du SCT en matière d'accessibilité. Des consultations entre des fonctionnaires de la CCDP et du SCT ont donc été amorcées en vue d'améliorer l'accessibilité des services du gouvernement du Canada aux Canadiens et de s'assurer que celui-ci offre un milieu de travail adapté.
5. À cette fin, la CCDP et le SCT ont donné leur assentiment au présent protocole d'entente, pour officialiser le processus de consultation et de collaboration et faciliter la réalisation des objectifs d'accessibilité.
6. Ce protocole d'entente indique les mesures à prendre pour mettre en œuvre les recommandations formulées dans le rapport intitulé *Il n'y a pas de service* et assurer des services du gouvernement du Canada accessibles à tous les Canadiens.

---

## RESPONSABILITÉS

7. Le SCT inclura dans son cadre et sa stratégie d'ensemble en matière d'accessibilité un volet portant sur la prestation des services de communications téléphoniques pour les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole, conformément aux recommandations et à l'analyse présentées dans *Il n'y a pas de service*.
8. La Commission s'engage à consulter le SCT au sujet de l'élaboration de la stratégie et d'autres questions liées à l'accessibilité, selon les besoins.
9. La Commission et le SCT convoqueront une réunion avec les principaux organismes représentant les intérêts des personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole, pour les informer sur les mesures qui sont prises en vue de mettre en œuvre les recommandations formulées dans *Il n'y a pas de service* et recueillir leurs commentaires.
10. Dans les six mois qui suivront la signature de ce protocole, le secrétaire du Conseil du Trésor écrira à la présidente pour lui décrire les engagements, y compris les délais, relatifs à la mise en œuvre d'une stratégie globale et des autres recommandations formulées dans le rapport.
11. Tout en reconnaissant que les questions soulevées dans *Il n'y a pas de service* témoignent de questions plus larges liées à l'accessibilité des programmes, des services et de l'emploi au sein du gouvernement du Canada, pour les personnes ayant diverses déficiences, la Commission et le Secrétariat du Conseil du Trésor conviennent d'établir une relation de collaboration continue en vue du règlement de ces questions et ce, dans la mesure du possible et conformément à leurs obligations et responsabilités prévues par la loi.

Signé à Ottawa, en ce 30<sup>e</sup> jour de janvier 2006

**Mary Gusella**  
Présidente  
Commission canadienne des droits de la personne

Signé à Ottawa, en ce 24<sup>e</sup> jour de février 2006

**Wayne G. Wouters**  
Secrétaire du Conseil du Trésor  
Conseil du Trésor du Canada