



Amrop

Knightsbridge

Beaucoup de Canadiens sourds ou malentendants apprennent les langages gestuels ASL ou LSQ dès la petite enfance et il s'agit pour la plupart d'entre eux de leur langue maternelle. Le SRV leur permettra de communiquer aisément dans la langue de leur choix, ce qui contribuera à réduire les obstacles à la communication.

Rôle et possibilités

Le premier directeur administratif de l'Administrateur canadien du SRV (ACS) développera, dirigera et gèrera efficacement la nouvelle société, sous la direction du conseil d'administration de l'ACS et du CRTC, et élaborera des stratégies pour déterminer la façon dont le SRV sera fourni et implanté partout au Canada, selon les paramètres établis par le CRTC. Pour prendre connaissance des exigences détaillées concernant l'administrateur et le service SRV, veuillez consulter l'Annexe A.

Il s'agit d'une occasion stimulante et bien subventionnée pour le premier directeur administratif de l'ACS. Il aura la possibilité, en se fondant sur l'expérience d'autres personnes à travers le monde, de concevoir entièrement un tout nouveau programme qui n'existe pas encore et qui deviendra un archétype pour d'autres nations. Grâce à un budget de 30 millions de dollars, cette personne aura la capacité dont peu de gens disposent dans le monde, de créer et d'implanter un concept de SRV complet qui ne sera pas affecté par les mêmes défauts de conception (du point de vue des mesures incitatives) qui ont été observés dans d'autres pays. Le résultat net sera l'introduction au Canada d'un service très recherché et très attendu qui améliorera la qualité de vie des personnes sourdes et malentendantes.

À titre de chef de la direction de l'ACS, le directeur administratif sera responsable des objectifs généraux suivants :

Gouvernance : collaborer avec le conseil d'administration et le soutenir dans ses activités de gouvernance, incluant

- Identifier et évaluer les enjeux internes et externes qui affectent la société et en informer le conseil;
- Agir à titre de conseiller professionnel auprès du conseil relativement à tous les aspects des activités de la société;
- Favoriser un travail d'équipe efficace entre le conseil et le directeur administratif; et
- Élaborer et mettre en œuvre des politiques et procédures, lorsque cela est nécessaire, selon le mandat de la société.

Mise en œuvre du programme et du service : élaborer, implanter et surveiller la performance du SRV (l'infrastructure de la plateforme et les fournisseurs du service), incluant

- Établir et utiliser un processus pour sélectionner séparément un fournisseur (ou des fournisseurs) et une plateforme de SRV;
- Élaborer des directives sur la protection de la vie privée et la confidentialité;
- Établir un système de surveillance du SRV comportant une composante de suivi et de traitement des plaintes;
- Instaurer un système pour transmettre de l'information au CRTC; et
- S'assurer que toutes les exigences sont respectées tant par l'ACS que par les tiers contractuels.

Communications et relations publiques : utiliser des stratégies, médias et canaux formels et informels, pour communiquer avec tous les intervenants et les tenir au courant des progrès, incluant

- Établir et entretenir des relations efficaces et coopératives avec les intervenants, comme les fournisseurs de service, le CRTC, le conseil, les fournisseurs contractuels et les collectivités de personnes sourdes et malentendantes;
- Assurer la clarté des objectifs et la conformité à ceux-ci; et
- Élaborer une campagne d'information et de sensibilisation pour informer les Canadiens sur le fonctionnement et la date d'entrée en service du SRV.



Gestion financière, des risques et des actifs : mettre en œuvre de saines pratiques de gestion financière et des risques, incluant

- Adopter une orientation budgétaire prudente dans l'administration des fonds de la société, surveiller les états financiers mensuels et signaler les sujets d'intérêt et de préoccupation au comité d'audit et au conseil;
- Assurer la transmission ponctuelle d'information financière adéquate et pertinente au comité d'audit;
- Évaluer et mettre en œuvre des mesures de contrôle des risques auxquels peuvent être exposés les employés, les biens, l'image et le fonds commercial de la société; et
- S'assurer que la société respecte toutes les lois pertinentes.

Le candidat idéal

Le candidat idéal possède l'expérience, les compétences, les connaissances et les caractéristiques suivantes :

- Expérience dans la conception, l'implantation, l'exploitation ou la réglementation de SRV, ainsi qu'une compréhension des pratiques exemplaires et des défis en matière d'implantation et de lancement, de même que des composantes tactiques correspondantes, comme les demandes de propositions et les budgets.
- Une personne sourde ou malentendante qui jouit d'une crédibilité auprès de cette clientèle.
- Maîtrise des langages gestuels ASL, LSQ, ou des deux.
- Compétences exceptionnelles en matière de développement de relations et de gestion des intervenants; diplomate et habile négociateur.
- Connaissance des pratiques exemplaires en matière de gouvernance et aptitude à établir une relation de travail efficace avec un premier conseil d'administration.
- Personne axée sur la mission et dotée d'une habileté éprouvée dans le lancement réussi d'un nouveau service; sait équilibrer l'innovation, la pensée créative et la clairvoyance avec de solides compétences en planification et en implantation.
- Expérience en matière d'impartition judicieuse, afin d'être en mesure de réaliser efficacement un mandat national de SRV.
- Expérience de travail dans un cadre réglementaire et familiarité avec les exigences de production et de dépôt de rapports nécessaires.
- Énergique, empathique et enthousiaste.
- Solide sens de l'éthique; établit aisément un climat de confiance et de crédibilité.



Amrop

Knightsbridge

Coordonnées

Si vous désirez explorer cette occasion plus en détail ou pour toute question au sujet de cette offre, veuillez communiquer avec :

Tim Hewat, associé
Tél. : 1 416.596.2050

Courriel : thewat@amropknightsbridge.com

Chris Sawyer, conseillère principale
Tél. : 1 416.640.4312

Courriel : csawyer@amropknightsbridge.com

Katherina Cameron, Coordonnatrice de projet
Tél. : 1 416.928.4643

Courriel : kcameron@amropknightsbridge.com

Amrop Knightsbridge
250 Yonge Street, bureau 2800
Toronto (Ontario) M5B 2L9

À propos d'Amrop Knightsbridge

Fière de son identité canadienne, Amrop Knightsbridge est l'une des firmes canadiennes faisant figure de chefs de file en recherche de cadres et possède des bureaux partout au Canada et aux États-Unis, ainsi que des bureaux associés à travers le monde. Amrop Knightsbridge fait partie intégrante de Knightsbridge Talents stratégiques inc., une firme de gestion du capital humain composée d'équipes de spécialistes dont la perspective intégrée englobe le recrutement, le développement organisationnel et du leadership, ainsi que la gestion de carrière et de personnel. Nos solutions sont personnalisées afin de satisfaire pleinement les besoins précis de nos clients, maximisant ainsi leurs investissements dans les gens et optimisant leur productivité et leur rendement organisationnel et opérationnel. Depuis plusieurs années, Knightsbridge figure au palmarès des 50 sociétés les mieux gérées au Canada. De l'information complémentaire au sujet de Knightsbridge est disponible sur notre site Web : www.amropknightsbridge.com.

Knightsbridge Talents stratégiques inc. s'engage à assurer l'égalité des chances en matière d'emploi au sein de sa firme ainsi que dans les services qu'elle fournit à ses clients. Nous reconnaissons l'importance du rôle que nous jouons dans la promotion et la préconisation de la tolérance, de la diversité, de l'inclusion, du respect et de l'équité.

Annexe A : Exigences détaillées

Exigences à l'égard de l'administrateur du SRV

- 1) Mettre sur pied et surveiller un système national de relais vidéo qui répond aux exigences énoncées ci-après ou autrement établies par le Conseil.
- 2) Exercer ses activités conformément à ses règlements, son mandat et aux autres documents constitutifs approuvés par le Conseil.
- 3) Établir et déposer auprès du Conseil, à titre d'information, les processus qu'il utilisera aux fins suivantes :
 - a) traiter les plaintes des utilisateurs du SRV formulées à son égard ou à l'égard de tout fournisseur du SRV, le processus devant prévoir une mesure de renvoi auprès du Conseil;
 - b) consigner et tenir à jour les données sur l'utilisation et la demande du SRV (y compris les rapports mensuels générés par la plateforme technologique du SRV) afin qu'il soit possible d'effectuer l'analyse du profil du trafic des appels en fonction de divers critères, notamment par jour et par heure, le volume d'appels, la durée des appels, le temps d'attente, les appels abandonnés, les aspects techniques et autres questions connexes;
 - c) consigner et tenir à jour les données concernant la prestation du SRV, lesquelles doivent inclure, à tout le moins, les indicateurs de la qualité du service, les indicateurs de la responsabilité financière, le nombre et la nature i) des plaintes et demandes de renseignements (y compris celles portant sur le service d'agent, les erreurs techniques et la compatibilité technologique) et ii) des agents de relais (dont le nombre d'agents embauchés, le taux de salaire moyen, les disponibilités et les exigences en matière de certification).
- 4) Développer et déposer auprès du Conseil, à titre informatif, des normes en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels pour la prestation du SRV.
- 5) Déposer tous les renseignements que le Conseil exige par rapport à ses opérations.
- 6) Élaborer et déposer auprès du Conseil, à titre d'information, un projet de campagne d'information et de sensibilisation du public pour encourager les personnes, handicapées et non handicapées, y compris les institutions (par exemple, les institutions financières), à adopter le SRV. La campagne doit préciser i) le rôle prévu des FST et les indicateurs de rendement proposés et ii) les mesures destinées à renseigner les consommateurs sur la façon d'accéder au service 9-1-1 à l'aide du SRV ainsi que lorsque le SRV n'est pas disponible. L'administrateur doit déposer le projet au plus tard au moment où il sollicite le financement pour offrir le service.
- 7) Lancer les services en ASL et en LSQ le même jour et montrer qu'il a déployé tous les efforts raisonnables pour veiller à ce que les deux services soient offerts de manière complète, peu importe que les clients en ASL et en LSQ reçoivent le service du même fournisseur ou de fournisseurs distincts. Néanmoins, l'administrateur ne doit pas restreindre un service pour s'assurer de l'offrir dans la même mesure que l'autre.
- 8) Veiller à ce que le personnel et tout groupe consultatif susceptible d'être créé pour donner des avis au conseil d'administration comprenne les points de vue des communautés d'utilisateurs de l'ASL et de la LSQ.
- 9) Veiller à ce que l'ensemble des coûts relatifs au SRV n'excède pas 30 millions de dollars par année, dans le cas d'un service offert en tout temps et entièrement souscrit.
- 10) Déposer une demande de financement annuel auprès du Conseil, montrant que toutes les exigences prévues concernant le SRV sont respectées ou le seront.



- 11) Avant l'examen du SRV, à la date que fixera le Conseil, soumettre à l'approbation du Conseil la version modifiée ou actualisée :
- a) des normes de qualité de service;
 - b) des lignes directrices relatives au règlement des plaintes, y compris les normes de service;
 - c) des exigences en matière de production de rapports.
- 12) Que le fournisseur de SRV fournisse le service en totalité ou en partie, l'administrateur doit préciser dans toute demande de propositions, et dans tout contrat qui en découle, que le fournisseur de SRV doit :
- a) offrir un service (ou une partie d'un service) qui respecte les exigences prévues dans cette annexe ou autrement fixées par le Conseil (ou qui permet à l'administrateur de les respecter);
 - b) fournir à l'administrateur, ou directement au Conseil, aux fins de surveillance et d'examen, tous les renseignements concernant ses opérations, y compris les données qu'il a recueillies ou les rapports qu'il a générés;
 - c) traiter les plaintes des clients et en assurer le suivi, conformément au mécanisme établi par l'administrateur;
 - d) consigner, au sujet des services fournis, les données sur les éléments suivants :
 - i. les agents de relais (dont le nombre d'agents embauchés, le taux de salaire moyen, les disponibilités et les exigences en matière de certification);
 - ii. la demande (dont, au moins, le profil détaillé du trafic des appels en fonction du jour et de l'heure, le volume d'appels, la durée des appels, le temps d'attente moyen, les appels abandonnés);
 - iii. les plaintes et les demandes de renseignements concernant le service d'agent et la technologie sous-jacente.
 - e) préciser le prix que le fournisseur de SRV imposera aux clients pour les appels interurbains et tout service auxiliaire. Les soumissions devraient également indiquer si les cartes d'appel interurbain sont compatibles avec le service et, le cas échéant, préciser le nom des cartes compatibles;
 - f) limiter la durée de son contrat à quatre ans, avec option de prolongation, afin de pouvoir apporter des changements à la suite de l'examen du SRV effectué par le Conseil;
 - g) collaborer avec l'administrateur et les autres fournisseurs de SRV pour garantir une transition harmonieuse au début du contrat et à la fin.
- 13) Lors de l'élaboration du SRV, l'administrateur devrait tenir compte des facteurs suivants :
- a) interopérabilité avec les SRV des autres pays, dans la mesure du possible, afin de faciliter les appels point-à-point à l'échelle internationale;
 - b) interopérabilité entre le SRV et le SRM, comme il est défini dans la norme de l'UIT sur la conversation totale;
 - c) offre aux consommateurs de plusieurs choix parmi les appareils courants populaires actuellement offerts sur le marché;
 - d) séparation des composantes techniques et de l'agent.

Exigences minimales concernant le SRV élaboré par l'administrateur du SRV

- 14) Assurer le relais vidéo des appels tant en ASL et qu'en LSQ.
- 15) Utiliser des numéros de téléphone qui sont conformes au PNNA et qui donnent un accès universel au RTPC ou à partir de ce réseau.
- 16) Utiliser, à l'échelle nationale, une plateforme technologique unique (commune) de SRV capable de prendre en charge des fournisseurs de SRV multiples.
- 17) Utiliser une technologie SRV non exclusive, fondée sur des protocoles techniques modernes (c'est-à-dire en évolution) reconnus par l'industrie.



- 18) Utiliser une plateforme spécialisée pour le SRV à moins que les principales caractéristiques de la présente décision deviennent disponibles sur des plateformes non spécialisées.
- 19) Fournir le service quelques heures par jour, en visant un minimum de 72 heures d'opération par semaine, d'ici la fin de la première année de service du SRV.
- 20) Si le SRV est offert suivant un horaire restreint, l'offrir aux moments les plus occupés.
- 21) Être en mesure de prolonger ses heures d'opération.
- 22) Permettre aux utilisateurs du SRV d'effectuer des appels point-à-point (c'est-à-dire des appels entre utilisateurs du SRV sans recours à un agent de relais).
- 23) Créer une base de données des utilisateurs du SRV, qui inclut leur adresse et prévoit un processus leur permettant de mettre à jour leurs renseignements, par l'intermédiaire du service à la clientèle et en ligne. L'administrateur doit avoir accès à la base de données.
- 24) Fournir, durant les heures d'opération du SRV, l'accès au service 9-1-1 suivant les mêmes règles que celles que le Conseil a imposées à l'égard des services 9-1-1 VoIP mobiles, telles qu'elles sont énoncées dans les décisions de télécom 2005-21 et 2007-44. Plus précisément :
 - a) l'agent de relais doit agir comme intermédiaire entre l'utilisateur du SRV et le téléphoniste du service 9-1-1 du CASP;
 - b) le service 9-1-1 doit être fourni à l'aide du service tarifé d'acheminement des appels d'urgence des entreprises de services locaux titulaires pour que l'agent de relais dispose d'un accès prioritaire aux CASP partout au pays;
 - c) lorsque le client s'inscrit au SRV et lorsqu'il effectue un appel au service 9-1-1 en dehors des heures de service du SRV, il doit être informé des heures durant lesquelles le service 9-1-1 n'est pas accessible par l'entremise du SRV et de la manière de joindre le service 9-1-1 pendant ces heures;
 - d) lorsqu'un utilisateur du SRV tente de faire un appel au service 9-1-1 pendant les heures où le SRV n'est pas opérationnel, un avis doit s'afficher à l'écran;
 - e) l'adresse de chaque utilisateur du SRV doit être entrée dans une base de données et être communiquée automatiquement à l'agent de relais lorsqu'un appel au service 9-1-1 est effectué au moyen du SRV.
 - i. L'adresse fournie par le client ne doit être utilisée qu'en dernier recours, lorsque l'utilisateur du SRV est incapable de fournir ou de confirmer l'endroit où il se trouve.
 - ii. Les utilisateurs du SRV doivent avoir la possibilité de mettre à jour leur adresse pour le service 9-1-1 par l'intermédiaire du service à la clientèle et en ligne.
- 25) Utiliser un processus de présélection pour s'assurer que les agents de relais sont des interprètes de la langue des signes qualifiés, c'est-à-dire qu'ils sont capables d'interpréter avec efficacité, précision et impartialité, de manière réceptive et expressive, quel que soit le vocabulaire spécialisé requis.
- 26) Fournir le service aux utilisateurs du SRV inscrits dès qu'ils ont certifié être atteints d'une déficience auditive ou d'un trouble de la parole et qu'ils ont signé l'entente d'utilisation. Cette entente doit être rédigée en langage clair et inclure, à tout le moins, l'autocertification d'une déficience auditive ou d'un trouble de la parole, les politiques en matière de protection des renseignements personnels et de confidentialité, la politique en matière d'utilisation équitable, les renseignements sur l'accès au service 9-1-1 et l'entente de facturation pour les services interurbains et tout service auxiliaire. L'entente d'utilisation doit être signée avant que les services puissent être offerts.
- 27) L'interface technologique de l'utilisateur et la documentation écrite qui lui sont fournies doivent être dans un langage clair et dans la langue officielle du choix de l'utilisateur.

28) Effert au client sans frais supplémentaires.

29) Veiller à ce que les services auxiliaires, tels que l'afficheur et le courriel vidéo, là où ils sont offerts, soient facturés aux clients à des prix semblables à ceux des services vocaux comparables.

30) Offrir aux utilisateurs du SRV des services interurbains à des prix semblables à ceux des autres services interurbains. Les appels interurbains effectués par l'entremise du SRV seront facturés à l'utilisateur, en fonction de la durée de l'appel.