

Projet de recherche sur les communications virtuelles

Rédigé par

le Wavefront Centre for Communication Accessibility et

l'Université de la Colombie-Britannique

Résumé analytique

Mars 2026



Citation suggérée : Poon, B.T., Atchison, C., et Warick, R.P. (2026). Services de communication virtuelle accessibles pour les personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes. Le Wavefront Centre for Communication Accessibility et l'Université de la Colombie-Britannique.

**This project has been made possible by
Ce projet a été rendu possible grâce à**



Accessibility Standards
Canada

Normes d'accessibilité
Canada

Canada

Résumé analytique

1 Qui était responsable de ce projet?

Ce projet a été mené par le Wavefront Centre for Communication Accessibility, en partenariat avec l'Université de la Colombie-Britannique, avec le soutien d'un comité consultatif, de la section de la Colombie-Britannique de l'Association des malentendants canadiens et du Programme de bien-être des personnes sourdes, malentendantes et sourdes-aveugles. Il a été financé par Normes d'accessibilité Canada.

2 En quoi consiste ce projet?

Les personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes, se heurtent souvent à des obstacles lorsqu'elles ont besoin d'un service d'interprétation en langue des signes ou de sous-titrage en temps réel, à la fois fiable et disponible en temps opportun. Ces obstacles limitent leur participation complète et équitable, leur sécurité et leur accès aux opportunités dans tous les domaines, tels que les soins de santé, les services publics, les lieux de travail, les instances judiciaires et les services communautaires. La prestation virtuelle (en ligne) de services d'interprétation en langue des signes et de sous-titrage est devenue un moyen important d'élargir leur accessibilité. Les services virtuels peuvent aider davantage de personnes à y avoir accès, mais ils ne fonctionnent pas toujours bien. Ce projet a cherché à déterminer quels facteurs favorisent le bon fonctionnement des services de communication virtuelle et quels sont ceux qui y font obstacle.

3 Pourquoi ce projet est-il important?

Lorsque la communication virtuelle fonctionne bien, les personnes peuvent bénéficier d'un accompagnement plus rapidement et dans davantage de lieux. Lorsqu'elle ne fonctionne pas bien, les personnes risquent de passer à côté d'informations importantes ou d'être exclues. Le projet visait à produire des recommandations claires pour améliorer les services de communication virtuelle et soutenir l'élaboration future de normes d'accessibilité.

4 Que cherchait le projet?

Le projet s'est concentré sur trois questions principales :

- Que révèlent les études et les rapports concernant les obstacles, les aides et les bonnes pratiques en matière d'interprétation en langue des signes et de sous-titrage virtuels?
- Selon les personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes, les interprètes en langue des signes, les sous-titreurs et les partenaires de communication, qu'est-ce qui fonctionne actuellement et qu'est-ce qui doit encore être amélioré?
- Dans quelle mesure les services d'interprétation virtuelle sur demande fonctionnent-ils dans des contextes réels de prestation de services et sur le lieu de travail, et qu'est-ce qui facilite ou complique la prestation efficace de ces services?

5 Comment l'équipe a-t-elle mené la recherche?

L'équipe s'est appuyée sur trois types de données. Tout d'abord, elle a passé en revue les études et rapports publiés entre 2013 et 2023. Ensuite, elle a mené des entretiens et organisé des discussions de groupe sur les lacunes actuelles et les conditions idéales. Enfin, elle a testé des services d'interprétation virtuelle en langue des signes sur demande au sein de deux organisations afin d'observer leur fonctionnement en situation réelle. L'équipe du projet a également collaboré avec un comité consultatif. Cette collaboration a permis d'ancrer le travail aux expériences vécues par la communauté.

6 Quelles étaient les conclusions de l'équipe?

6.1 La communication virtuelle peut améliorer l'accès.

Les services de communication virtuelle peuvent réduire les temps d'attente et aider les personnes vivant dans des endroits où il est plus difficile d'accéder à des services en présentiel. Les services d'interprétation virtuelle en langue des signes sur demande peuvent s'avérer efficaces pour des interactions courtes et imprévues, telles que des conversations rapides sur le lieu de travail ou dans le cadre du service à la clientèle.

6.2. Une bonne accessibilité dépend de conditions de base

La communication virtuelle peut améliorer l'accès, mais uniquement lorsque les obstacles sont surmontés et que les conditions essentielles sont réunies. Parmi les obstacles courants figuraient une formation insuffisante, une qualité audio ou vidéo médiocre, une technologie peu fiable, des problèmes de confidentialité, un éclairage ou un espace inadéquat, ainsi que des procédures peu claires.

Les organisations ont besoin de plateformes adaptées, de règles de configuration claires et de plans de mise en œuvre concrets. Les participants au projet ont indiqué que les meilleures expériences virtuelles se produisaient lorsque la connexion Internet

était fiable et que le son et les images étaient clairs. Un bon accès dépend de conditions de base, notamment :

- une connexion Internet fiable;
- un son et une image clairs;
- un bon éclairage et un bon placement de la caméra;
- un écran suffisamment grand pour voir les interprètes en langue des signes, les sous-titres et les autres informations visuelles, et
- Des plateformes permettant aux utilisateurs de mettre en avant ou de sélectionner des interprètes et de contrôler l’affichage des sous-titres.

6.3. Les personnes et les pratiques jouent également un rôle important

Les conclusions du projet ont mis en évidence que les services fonctionnaient mieux lorsque :

- des professionnels qualifiés en interprétation en langue des signes et en sous-titrage assuraient les prestations;
- les utilisateurs travaillaient avec des prestataires qu’ils connaissaient déjà, ce qui leur assurait le confort et facilitait la communication;
- une bonne préparation était mise en place, comprenant des vérifications techniques avant la séance et la transmission des documents à l’avance.
- Tant les utilisateurs que les prestataires/le personnel avaient suivi une formation pratique sur la configuration, les rôles et le dépannage, afin que les problèmes puissent être résolus rapidement.

6.4. Les services virtuels ne conviennent pas à tous les contextes

Certaines situations nécessitaient un accompagnement en présentiel ou encore une combinaison d’accompagnement virtuel et en présentiel (hybride). Des recommandations claires sont nécessaires pour permettre aux utilisateurs de choisir l’option la mieux adaptée au contexte et aux besoins de la personne.

7 Ce qui doit changer

Le projet a abouti à une conclusion principale : l’accès à la communication virtuelle doit être considéré comme un soutien essentiel à l’accessibilité, et non comme un simple ajout :

- Définir des normes minimales claires en matière de qualité audio, vidéo et de performances de la plateforme.
- S’assurer qu’un plan de secours est en place en cas de défaillance technique.

- Utiliser des paramètres de plateforme accessibles afin que les interprètes en langue des signes, les sous-titres et autres informations visuelles essentielles restent visibles.
- Offrir une assistance technique en direct et établir des processus de dépannage bien définis.
- Adopter des étapes de préparation standard, telles que des vérifications avant la session, une définition claire des rôles et le partage des documents à l'avance.
- Définir des règles claires pour déterminer quand un service virtuel est approprié et quand un accompagnement en présentiel ou hybride est nécessaire.
- Recruter des professionnels qualifiés, leur dispenser une formation, mettre en place des contrôles de qualité et réduire la fatigue des intervenants grâce à une meilleure planification des horaires.
- Améliorer l'accès aux appareils et à l'Internet afin que l'accompagnement ne dépende pas des revenus de la personne, en particulier pour les personnes sourdes-aveugles et malvoyantes.

8 Conclusion

Le projet a révélé que l'interprétation en langue des signes et le sous-titrage virtuels peuvent améliorer l'accès, réduire les délais et favoriser une participation plus complète des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes à tous les niveaux de la société. Cependant, ces services ne fonctionnent efficacement que lorsque la technologie, la formation, le contrôle par les utilisateurs, le soutien organisationnel et l'adéquation des services sont tous en place. Les conclusions du projet offrent des orientations pratiques, fondées sur les retours de la communauté, qui peuvent soutenir l'élaboration de normes d'accessibilité et la mise en place de services qui répondent aux besoins de la communauté.