



Politique réglementaire de télécom CRTC 2022-234

Version PDF

Références : 2021-191 et 2021-191-1

Ottawa, le 31 août 2022

Dossier public : 1011-NOC2021-0191 et 8698-N1-202201557

Mise en œuvre du 9-8-8 comme numéro de composition abrégé de trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, et demande de Norouestel Inc. pour la modification de la mise en œuvre de la composition locale à dix chiffres

Sommaire

Le Conseil a amorcé une instance afin de déterminer la nécessité d'un numéro national à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide afin de déterminer les barrières existantes à l'établissement d'un tel numéro et, le cas échéant, de déterminer comment ces barrières peuvent être surmontées.

Le Conseil **détermine** qu'il serait approprié de mettre en œuvre un numéro à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, et que ce numéro, soit le 9-8-8, doit être mis en œuvre comme le numéro à trois chiffres pour donner accès à ces services.

Le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) de :

- faire la transition vers la composition locale à dix chiffres d'ici le **31 mai 2023** (sauf pour Norouestel Inc. à l'extérieur de la région d'interconnexion locale de Yellowknife et pour l'indicatif régional 506 au Nouveau-Brunswick);
- effectuer toutes autres modifications nécessaires pour mettre en œuvre le 9-8-8 au plus tard le **30 novembre 2023** ou **six mois** après la date à laquelle l'Agence de la santé publique du Canada déposera une lettre auprès du Conseil énonçant le numéro 1-8XX auquel les appels effectués au numéro à trois chiffres devraient être acheminés, et lancer le 9-8-8 à cette date.

Le Conseil **ordonne** également aux FST qui sont tenus de mettre en œuvre le 9-8-8 de :

- déposer auprès du Conseil leur plan de communication sur la transition à la composition locale à dix chiffres, dans les deux langues officielles, à titre informatif, au plus tard le **30 septembre 2022**;

- fournir des communications sur cette transition en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ), ainsi que dans les langues des communautés autochtones situées dans les régions qui feraient la transition de la composition locale à sept chiffres à la composition locale à dix chiffres à la suite de la mise en œuvre du numéro à trois chiffres;
- élaborer et mettre en œuvre la campagne de sensibilisation en collaboration avec l'opérateur du 9-8-8 et faire connaître le service 9-8-8 au moment où l'opérateur du 9-8-8 estime opportun de le faire.

En outre, le Conseil **détermine** que chaque FST doit assumer les coûts de transition vers la composition locale à dix chiffres, les modifications de base des commutateurs et les changements devant être apportés au réseau en vue de la mise en œuvre du service 9-8-8. De plus, le Conseil impose une condition de service, en vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*, à la fourniture de services de télécommunication, selon laquelle les FST assumeront les coûts des appels au 9-8-8 et ne factureront pas à leurs utilisateurs finals l'accès à ce service.

En ce qui concerne la possibilité d'envoyer des messages texte directement au 9-8-8, le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de services sans fil (FSSF) de mettre en œuvre la fonctionnalité du service de messagerie texte au 9-8-8 en utilisant un numéro abrégé à la même date que celle fixée par le Conseil pour la mise en œuvre du service d'appel vocal 9-8-8. Le Conseil impose également une condition de service, en vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*, à la fourniture de services mobiles sans fil, selon laquelle les FSSF assumeront les coûts d'exploitation du service de messages texte du 9-8-8 et ne factureront pas ce service à leurs utilisateurs finals.

Le Conseil **approuve** également la demande en vertu de la Partie 1 présentée par Norouestel afin de permettre la composition locale à sept et à dix chiffres sur une base facultative dans l'indicatif régional 867, sauf dans la région d'interconnexion locale de Yellowknife, où la composition locale à dix chiffres serait obligatoire, et **ordonne** à Norouestel de lancer le service 9-8-8 le jour même où il sera lancé dans les autres régions.

Les conclusions du Conseil dans la présente instance assureront une mise en œuvre rapide et efficace du 9-8-8 et permettront aux Canadiens de toutes les régions du pays d'accéder plus facilement et gratuitement aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide.

Introduction

1. Le suicide est un problème de santé publique complexe qui peut toucher les Canadiens de tous âges et de tous horizons. Entre 2017 et 2019, il y avait environ 4 500 décès par suicide au Canada annuellement, ce qui représente environ 12 décès chaque jour¹. Dans l'ensemble, le suicide est la neuvième cause de décès au Canada

¹ Voir [Les principales causes de décès, population totale, selon le groupe d'âge](#).

pour tous les groupes d'âge, certaines populations connaissant des taux plus élevés de suicide, comme les hommes, les jeunes, les personnes âgées de 45 à 59 ans, ceux qui s'identifient comme faisant partie de la communauté LGBTQ2 et certaines communautés autochtones. Plus précisément, les hommes représentent 75 % de tous les suicides au Canada. Le suicide est la deuxième cause de décès chez les adolescents et les jeunes adultes (15 à 34 ans), et environ un tiers des décès par suicide concernent des personnes âgées de 45 à 59 ans². Les taux de suicide chez les Premières Nations, les Métis et les Inuits sont également considérablement plus élevés que ceux des personnes non issues d'une communauté autochtone. Le taux de suicide chez les Premières Nations est environ trois fois plus élevé que chez les personnes non issues d'une communauté autochtone. Chez les Métis, le taux de suicide est environ deux fois plus élevé que chez les personnes non issues d'une communauté autochtone, et chez les Inuits, il est environ neuf fois plus élevé³.

2. De plus, la pandémie de COVID-19 a mis la santé mentale des Canadiens à rude épreuve et a amplifié la nécessité d'améliorer l'accès aux services en santé mentale. Par exemple, un nombre décroissant de Canadiens âgés de 15 ans et plus ont indiqué avoir une excellente ou une très bonne santé mentale au cours de la pandémie de COVID-19, soit 54 % par rapport à 68 % en 2018. Cette baisse est plus considérable chez les 15 à 24 ans, où 42 % ont indiqué avoir une excellente ou une très bonne santé mentale pendant la pandémie, comparativement à 62 % en 2018⁴. De plus, 29,1 % des Canadiens âgés de 12 ans et plus ont indiqué que leur santé mentale actuelle était relativement moins bonne ou beaucoup moins bonne qu'avant la pandémie⁵. Un accès facile et rapide aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide pourrait faire la différence entre la vie et la mort pour de nombreux Canadiens.
3. Il y a actuellement plusieurs services différents concernant les crises de santé mentale et la prévention du suicide offerts à l'échelle du Canada, dont la portée et l'envergure varient grandement. Certaines de ces organisations desservent des municipalités, tandis que d'autres couvrent une province ou un territoire, voire le pays tout entier. En outre, certaines de ces organisations sont spécialisées dans l'aide à des populations particulières, comme les enfants ou les peuples autochtones. On accède à la majorité de ces services en composant différents numéros à sept ou à dix chiffres.
4. Actuellement, Parlons suicide Canada (anciennement le Service de prévention du suicide du Canada), que l'on peut joindre au 1-833-456-4566, offre une assistance

² Voir [Suicide au Canada](#).

³ Voir [Taux de suicide chez les Premières Nations, les Métis et les Inuits \(2011 à 2016\) : résultats de la Cohorte santé et environnement du recensement canadien \(CSERCAN\) de 2011](#). Voir également le [Cadre fédéral de prévention du suicide](#) de l'Agence de la santé publique du Canada.

⁴ Voir [Les Canadiens perçoivent leur santé mentale comme étant moins bonne pendant la pandémie de COVID-19](#).

⁵ Voir [La santé des Canadiens et la COVID-19 : tableau de bord interactif](#).

vocale bilingue 24 heures sur 24, 365 jours par année, ainsi qu'une assistance par messagerie texte fournie au moyen d'un numéro abrégé⁶ (45645) en anglais de 16 h à minuit, heure de l'Est. Ce service pancanadien ne remplace pas les services existants d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide; il collabore plutôt avec les centres de crise existants pour favoriser un meilleur accès à ces services. Lorsque les résidents du Québec appellent Parlons suicide Canada, ils sont automatiquement redirigés vers la ligne d'urgence provinciale pour la prévention du suicide, 1-866-APPELLE, qui est disponible 24 heures sur 24, 365 jours par année, et qui offre des services de messagerie texte et de clavardage en ligne en plus des services vocaux.

5. Quand une personne est aux prises avec une crise de santé mentale, se rappeler du bon numéro à sept ou à dix chiffres, ou même trouver ce numéro, peut apparaître comme un défi de taille, et peut l'empêcher d'obtenir l'aide dont elle aurait besoin de toute urgence. La disponibilité d'un numéro de composition abrégé de trois chiffres (numéro à trois chiffres) facile à reconnaître et à mémoriser pourrait améliorer considérablement l'accès aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale. En outre, la disponibilité d'un numéro à trois chiffres contribuerait à éliminer la stigmatisation associée à la recherche d'une aide en cas de crise de santé mentale ou des services d'aide en matière de prévention du suicide. Ainsi, un numéro à trois chiffres pourrait avoir la même acceptation sociale que d'autres numéros à trois chiffres utilisés pour demander de l'aide ou de l'assistance, comme 8-1-1 ou 9-1-1.

Contexte

6. En 2018, le Congrès des États-Unis a introduit une [loi](#) pour exiger de la Federal Communications Commission (FCC) qu'elle étudie la faisabilité de la désignation d'un numéro de composition simple et facile à mémoriser à utiliser pour une ligne nationale d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. En 2019, la FCC a [annoncé](#) la mise en œuvre du 9-8-8 comme numéro à trois chiffres pour une telle ligne. La FCC a demandé aux entreprises de services de télécommunication et aux fournisseurs de service de communication vocale par protocole Internet (VoIP) des États-Unis de procéder aux modifications nécessaires pour mettre en œuvre le numéro à trois chiffres d'ici le 16 juillet 2022. En 2021, la FCC a aussi [imposé](#) à certains fournisseurs de services de messagerie texte de prendre en charge la messagerie texte vers le 9-8-8 d'ici le 16 juillet 2022.
7. À la fin de 2020, une [pétition](#) préconisant le lancement du 9-8-8, ou d'un autre numéro à trois chiffres, pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide a circulé au Canada. Plus de 30 000 personnes ont signé la pétition.

⁶ Ces numéros permettent aux abonnés des services sans fil mobiles d'envoyer des messages texte à un numéro abrégé (habituellement composé de cinq ou de six chiffres).

8. Une [motion](#) en vue de mettre en œuvre une ligne téléphonique nationale de prévention du suicide qui regroupe tous les numéros d'urgence en cas de crise suicidaire en un seul numéro à trois chiffres facile à mémoriser et accessible à tous les Canadiens a été adoptée à l'unanimité à la Chambre des communes le 11 décembre 2020.

Avis de consultation de télécom 2021-191

9. Le 3 juin 2021, le Conseil a amorcé une instance afin de déterminer la nécessité d'un numéro national à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide afin de déterminer les barrières existantes à l'établissement d'un tel numéro et, le cas échéant, de déterminer comment ces barrières peuvent être surmontées. Tout en exprimant certains avis préliminaires et en posant plusieurs questions spécifiques afin d'éclairer les observations des parties, le Conseil a invité les parties à formuler des commentaires sur ces questions.
10. Certaines questions ont été exclues de l'examen de l'instance. Plus particulièrement, étant donné que le Conseil n'a pas compétence sur les organisations qui fourniraient ultimement les services auxquels la population canadienne aurait accès en composant le numéro à trois chiffres, les questions relatives à la gouvernance et la coordination des organisations d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide et celles relatives au financement de leurs services n'ont pas été prises en considération.
11. À la suite d'une requête procédurale de la Deafness Advocacy Association Nova Scotia, de la Newfoundland and Labrador Association of the Deaf et de l'Ontario Association of the Deaf (collectivement la coalition des sourds et malentendants [coalition des SMJ]), le Conseil a :
 - fourni, en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ), des renseignements clés tirés de l'avis de consultation de télécom 2021-191 qui présentent un intérêt particulier pour les Canadiens qui sont sourds ou malentendants;
 - modifié ses procédures générales aux fins de la présente instance afin d'inviter les parties à présenter leurs interventions et leurs réponses en ASL ou en LSQ, en format vidéo, si elles le souhaitent;
 - fourni des périodes prolongées pour la présentation des interventions et des réponses afin de donner suffisamment de temps aux personnes et aux groupes de créer des vidéos en ASL ou en LSQ et ainsi faire en sorte que toutes les parties aient la possibilité de réviser les transcriptions de ces vidéos.
12. Le Conseil a reçu des interventions de particuliers canadiens, d'organisations autochtones, de députés, d'organisations offrant des services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention, d'organisations représentant les intérêts des

consommateurs et des Canadiens sourds, sourds et aveugles ou malentendants, de fournisseurs de services de télécommunication (FST) et de divers ordres de gouvernement.

Demande en vertu de la Partie 1 de Norouestel Inc.

13. Le 5 avril 2022, le Conseil a reçu une demande en vertu de la Partie 1 de Norouestel Inc. (Norouestel), dans laquelle l'entreprise demandait au Conseil d'approuver la mise en œuvre de la composition locale obligatoire à dix chiffres dans la région d'interconnexion locale de Yellowknife, tandis que les appelants dans le reste de l'indicatif régional 867, qui est utilisé au Nunavut, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon, seraient en mesure d'utiliser la composition locale à sept et à dix chiffres (demande en vertu de la Partie 1 de Norouestel).
14. Norouestel a proposé cette mise en œuvre pour soutenir l'introduction anticipée du numéro à trois chiffres en cours d'examen par le Conseil. Norouestel a fait valoir que sa proposition permettrait de mettre en œuvre le numéro à trois chiffres dans l'ensemble de son territoire de desserte sans qu'il soit nécessaire de faire la transition vers la composition locale à dix chiffres (sauf dans la région d'interconnexion locale de Yellowknife) et qu'elle assurerait un lancement plus efficace et plus rapide du numéro à trois chiffres dans son territoire de desserte. De plus, Norouestel a demandé que le Conseil approuve la requête avant ou en même temps que la publication de ses conclusions résultant de l'avis de consultation de télécom 2021-191.
15. Les questions soulevées dans la demande en vertu de la Partie 1 de Norouestel sont étroitement liées à celles examinées dans le cadre de la présente instance. Par conséquent, le Conseil combine par la présente le dossier de la demande en vertu de la Partie 1 de Norouestel avec celui de l'avis de consultation de télécom 2021-191, et fournit ses conclusions sur la demande en vertu de la Partie 1 de Norouestel dans le cadre de la présente décision.

Questions

16. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
 - Un numéro national à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide devrait-il être soumis aux critères des numéros N11? Dans l'affirmative, répondrait-il à ces critères?
 - Quel numéro à trois chiffres devrait être attribué pour l'accès aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide?
 - Comment les appels au numéro à trois chiffres devraient-ils être acheminés?

- Quelles sont les questions liées à la mise en œuvre du numéro à trois chiffres et à la transition vers la composition locale à dix chiffres qui doivent être traitées?
- Devrait-il y avoir une option permettant d'envoyer des messages texte au numéro à trois chiffres?
- Les renseignements sur l'emplacement d'acheminement des appelants devraient-ils être disponibles?
- Comment devraient être gérés le service de relais vidéo (SRV) et les appels VoIP mobiles?
- Quels sont les besoins spécifiques aux communautés autochtones et aux autres groupes?

Un numéro national à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide devrait-il être soumis aux critères des numéros N11? Dans l'affirmative, répondrait-il à ces critères?

Contexte

17. Dans le Plan de numérotation nord-américain (PNNA), qui fournit le cadre régissant le système intégré de numéros de téléphone pour plusieurs pays, les numéros uniques à trois chiffres (N11) sont assignés pour fournir des types de services précis, dont la majorité sert l'intérêt public en général. Par exemple, le 2-1-1 est utilisé pour les services publics d'information et d'aiguillage, et le 3-1-1 est utilisé pour les services non urgents des administrations municipales.
18. Dans la décision de télécom 2001-475, le Conseil a établi les critères suivants pour l'attribution des numéros N11 :
 - que l'on soit en présence d'une nécessité impérieuse d'avoir accès à un numéro à trois chiffres, qui ne saurait être satisfaite par d'autres formes de composition ou qu'il soit démontré que les formes de composition existantes s'avèrent insuffisantes pour garantir l'accès aux services requis;
 - que la possibilité de composer un N11 soit axée sur l'intérêt public en général (y compris l'accès au réseau téléphonique par des personnes ou groupes désavantagés);
 - que le N11 n'accorde pas un avantage sur le plan de la concurrence au fournisseur de services joint en composant ce numéro;
 - que les numéros N11 non utilisés soient attribués à un service ou à des services plutôt qu'à un organisme particulier;

- que les services à fournir au moyen du N11 soient amplement disponibles sur le plan géographique et qu'ils soient fournis en tout temps ou durant des heures prolongées;
 - que dans la mesure du possible, l'attribution d'un N11 à un service n'entre pas en conflit avec le PNNA et qu'elle demeure conforme aux lignes directrices du Comité directeur canadien sur la numérotation en matière de numéros N11.
19. Dans l'avis de consultation de télécom 2021-191, le Conseil a exprimé l'avis préliminaire que la mise en œuvre de tout numéro à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, y compris un numéro à trois chiffres qui n'est pas un numéro N11, devrait être soumise aux critères établis pour les numéros N11 dans la décision de télécom 2001-475. Le Conseil a invité les parties à formuler des observations sur cet avis préliminaire et sur la question de savoir si la mise en œuvre d'un numéro à trois chiffres répondrait aux critères établis dans la décision de télécom 2001-475.

Application des critères établis dans la décision de télécom 2001-475 à un numéro à trois chiffres qui n'est pas un numéro N11

Positions des parties

20. Toutes les parties qui ont formulé des commentaires sur cette question, à savoir Bell Canada et autres⁷; Bragg Communications Incorporated exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink); le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP), la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec; Distributel Communications Limited (Distributel); Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée (Vidéotron); Rogers Communications Canada Inc. (RCCI), Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); et TekSavvy Solutions Inc. (TekSavvy), ont appuyé l'avis préliminaire du Conseil selon lequel le numéro à trois chiffres devrait être soumis aux critères établis dans la décision de télécom 2001-475. Bell Canada et autres ont fait valoir que bien que certains de ces critères soient formulés de manière à viser spécifiquement les numéros N11, ils s'appliquent également à un numéro à trois chiffres qui n'est pas un numéro N11. Le CDIP a fait valoir que l'utilisation de numéros à trois chiffres qui ne sont pas des numéros N11 devrait également être soumise à des normes claires et uniformes afin de faire en sorte qu'ils soient utilisés de manière à maximiser les avantages pour les consommateurs.
21. RCCI a indiqué que, bien qu'elle soit favorable à l'attribution d'un numéro qui n'est pas un numéro N11 pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, cette attribution devrait être unique et ne pas servir de

⁷ Bell Canada a déposé des interventions en son propre nom (notamment Bell Aliant dans le Canada atlantique et Bell MTS au Manitoba, et y compris ses divisions DMTS et KMTS); au nom de Bell Mobilité Inc.; au nom du Groupe Maskatel Québec L.P.; au nom de NorthernTel Limited Partnership, y compris sa division Ontera; au nom de Norouestel; et au nom de Télébec, Société en commandite.

précédent pour le déploiement d'autres numéros qui ne sont pas des numéros N11 pour la composition abrégée, car cela accélérerait l'épuisement des ressources de numérotation du PNNA.

Analyse du Conseil

22. Le Conseil est d'avis que, de la même manière que les numéros N11 sont attribués pour fournir des services précis qui servent l'intérêt public en général, la nature des services auxquels on accède par le moyen de ce numéro qui n'est pas un numéro N11 à trois chiffres (c.-à-d. les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide) est conforme à la nature des services auxquels on accède par le moyen des numéros N11. Tel que discuté ci-après dans la présente section, l'évaluation de la question à savoir si un tel numéro répondrait aux critères confirmera l'applicabilité et la pertinence de ces critères dans ce cas.
23. En ce qui concerne le commentaire de RCCI selon lequel le numéro à trois chiffres devrait être une attribution unique d'un numéro qui n'est pas un numéro N11, les conclusions de la présente décision ne s'appliquent qu'à ce cas. Si le Conseil entame une instance sur l'attribution d'un autre numéro à trois chiffres qui n'est pas un numéro N11, ou si une demande est soumise à l'avenir pour l'attribution d'un tel numéro, cette demande sera évaluée en fonction de son propre mérite.
24. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **détermine** que l'attribution d'un numéro qui n'est pas un numéro N11 pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide devrait être traitée et considérée de la même manière que l'attribution des numéros N11, et être soumise aux critères établis dans la décision de télécom 2001-475.

Conformité d'un numéro à trois chiffres qui n'est pas un numéro N11 avec les critères établis dans la décision de télécom 2001-475

25. Les parties qui ont formulé des observations sur cette question ont indiqué qu'un numéro à trois chiffres qui n'est pas un numéro N11 répondrait généralement à tous les critères établis dans la décision de télécom 2001-475.
26. Le Conseil évalue ci-dessous si un tel numéro répondrait à chaque critère.

Il doit y avoir une nécessité impérieuse d'avoir accès à un numéro à trois chiffres, qui ne saurait être satisfaite par d'autres formes de composition ou qu'il soit démontré que les formes de composition existantes s'avèrent insuffisantes pour garantir l'accès aux services requis et la possibilité de composer un numéro N11 doit être axée sur l'intérêt public en général (y compris l'accès au réseau téléphonique par des personnes et groupes désavantagés)

27. Étant donné que ces deux critères sont reliés, ils seront traités ensemble.

Positions des parties

28. Bell Canada et autres, le CDIP, la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec, RCCI, TekSavvy, TELUS Communications Inc. (TCI) et Vidéotron ont fait valoir qu'il existe une nécessité impérieuse d'avoir accès à un numéro à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide qui ne peut être satisfaite par d'autres formes de composition, et que les formes de composition existantes ne conviennent pas pour accéder à ces services. RCCI a fait valoir qu'il y a un besoin urgent d'un tel numéro et qu'il n'y a pas d'autre forme de composition évidente qui serait appropriée pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide.
29. Bell Canada et autres, le CDIP et TCI ont également fait valoir qu'un numéro à trois chiffres serait plus efficace et plus facile à mémoriser que les numéros à dix chiffres, en particulier pendant les moments de grand stress associés aux crises de santé mentale, et qu'il contribuerait ainsi à réduire les obstacles à l'accès aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. Bell Canada et autres et Merit National ont argué qu'un numéro à trois chiffres réduirait la stigmatisation de la recherche d'aide pour la prévention du suicide ou les services d'aide en cas de crise de santé mentale. De plus, la coalition des SM a argué qu'un numéro à trois chiffres aurait le même niveau d'acceptation sociale qu'un autre numéro à trois chiffres utilisé pour demander de l'aide, comme le 8-1-1 ou le 9-1-1. En outre, TekSavvy a fait valoir que la disponibilité des services de santé mentale varie d'une région à l'autre et que la mise en place d'une ligne d'écoute téléphonique consacrée à la santé mentale serait un outil précieux pour aider les gens à accéder au service disponible le plus approprié.
30. Le CDIP, la coalition des SM, RCCI, le Regroupement pour les centres de prévention du suicide du Québec (Regroupement), TCI, TekSavvy et Vidéotron ont fait valoir qu'un numéro à trois chiffres servirait l'intérêt public. Le Regroupement a fait valoir que l'établissement d'un tel numéro augmenterait l'accessibilité en offrant à la population un meilleur accès aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. Vidéotron a également argué que le suicide et les problèmes de santé mentale touchent de plus en plus les Canadiens de tous âges, et que cette réalité justifie plus que jamais un accès rapide et facile à de l'aide dans ces domaines. TekSavvy a ajouté que le besoin de ressources en matière d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide est devenu encore plus évident pendant la pandémie de COVID-19.
31. De plus, TCI a fait valoir que les services fournis au moyen d'un numéro à trois chiffres seraient accessibles à tous les Canadiens, peu importe leur situation géographique ou leur statut socioéconomique. Le CDIP, la Commission de la santé mentale du Canada (CSMC) et le Mouvement populaire des sourds du Canada (MPSC) ont fait valoir qu'un numéro à trois chiffres pourrait améliorer l'accès des personnes et des groupes défavorisés, notamment les jeunes, les personnes à faible revenu, les membres de la communauté LGBTQ2 et les personnes sourdes, sourdes et aveugles ou malentendantes qui souhaitent obtenir de l'aide en cas de crise. De

même, le Conseil des Premières Nations du Yukon a argué qu'un numéro à trois chiffres serait une solution facile d'accès pour les citoyens autochtones qui sont défavorisés en matière d'accès à Internet.

Analyse du Conseil

32. Dans la décision de télécom 2006-44, le Conseil a traité une demande de l'Association canadienne pour la prévention du suicide quant à l'attribution d'un numéro abrégé, soit le 5-1-1, pour la prestation de services d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide. Finalement, le Conseil a déterminé que la demande de l'Association canadienne pour la prévention du suicide ne répondait pas à tous les critères, indiquant que l'elle n'avait pas démontré une nécessité impérieuse qui ne pouvait être satisfaite par d'autres formes de composition ou que les formes existantes ne convenaient pas. En outre, le Conseil a fait remarquer qu'un numéro N11 pour le service proposé créerait un chevauchement partiel avec le 2-1-1. L'Association canadienne pour la prévention du suicide n'a pas démontré que le numéro 2-1-1 ne serait pas convenable pour accéder aux services nécessaires d'intervention en cas de crise et de prévention du suicide. Le Conseil a donc rejeté la demande de l'Association canadienne pour la prévention du suicide.
33. Toutefois, depuis que cette décision a été rendue, d'importants développements sont venus appuyer la nécessité d'un numéro national à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, notamment la mise en œuvre du 9-8-8 par la FCC, la motion unanime de la Chambre des communes sur la question et la pression exercée par la pandémie de COVID-19 sur la santé mentale et le bien-être en général. La compréhension par la société de la gravité et de la prévalence des problèmes de santé mentale a considérablement évolué au cours des 15 dernières années, et la mise en œuvre d'un numéro à trois chiffres pour faciliter l'accès aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide serait une avancée positive et déterminante.
34. En outre, un numéro à trois chiffres réduirait la confusion pour les consommateurs et serait utile dans les situations d'urgence, comme en période de crise, car il serait plus facile à mémoriser qu'un numéro plus long.
35. Plusieurs facteurs soutiennent l'avis que les formes de composition existantes ne sont pas adaptées pour joindre les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide et qu'un numéro à trois chiffres devrait être mis en œuvre pour joindre ces services. Comme la disponibilité de ces services varie considérablement d'une région à l'autre, il pourrait être difficile pour un appelant de trouver rapidement la ressource appropriée, d'autant plus qu'il y a des services n'opèrent pas 24 heures sur 24. Un numéro à trois chiffres contribuerait également à réduire la stigmatisation de la recherche d'aide pour la prévention du suicide et des services d'aide en cas de crise de santé mentale, puisqu'un numéro à trois chiffres a le potentiel d'avoir la même acceptation sociale que les autres numéros à trois chiffres et de sensibiliser davantage le public aux services en santé mentale. De

plus, le fait d'avoir un numéro à trois chiffres aiderait à servir les personnes et les groupes défavorisés, puisqu'il serait accessible à tous les Canadiens, peu importe leur situation géographique ou leur statut socioéconomique. Plus précisément, les personnes handicapées, les ménages à faible revenu, les groupes racialisés et les jeunes de la communauté LGBTQ2 sont des segments de la population qui sont touchés de manière disproportionnée par le suicide.

36. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil est d'avis qu'un numéro à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide répondrait à une nécessité impérieuse, et que les formes de composition existantes ne sont pas adaptées. Le Conseil est également d'avis qu'un numéro à trois chiffres servirait l'intérêt public en général. Par conséquent, le Conseil est convaincu qu'un numéro à trois chiffres répondrait aux deux critères susmentionnés.

Le numéro N11 ne devrait pas accorder un avantage sur le plan de la concurrence au fournisseur de services joint en composant ce numéro.

Positions des parties

37. Vidéotron a fait valoir que le regroupement des services nationaux et provinciaux de prévention du suicide en un seul numéro à trois chiffres simplifierait le processus d'accès à ces services pour les Canadiens, quel que soit leur fournisseur de services.
38. Parlons suicide Canada a fait valoir qu'il dispose d'un réseau de centres de crise qui a permis aux centres de se soutenir mutuellement grâce au partenariat, et que les appelants peuvent composer le même numéro de téléphone de n'importe où au Canada pour obtenir de l'aide.

Analyse du Conseil

39. Le Conseil estime que les services accessibles par l'intermédiaire du numéro à trois chiffres seraient offerts d'une manière semblable à la prestation actuelle des services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide sont rejoints par l'intermédiaire de fournisseurs de services, où les appelants cherchant des services de crise composent un numéro unique de n'importe où au Canada et sont ensuite acheminés vers un service en fonction de l'indicatif régional du numéro à partir duquel ils appellent et de la disponibilité des centres d'appels membres.
40. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que la mise en œuvre d'un numéro à trois chiffres ne fournirait pas d'avantage concurrentiel à quelconque fournisseur de services rejoint au moyen de ce numéro, et il est donc convaincu qu'un numéro à trois chiffres répondrait à ce critère.

Un N11 non utilisé devrait être attribué à un service ou à des services plutôt qu'à une organisation particulière.

Positions des parties

41. Le CDIP, RCCI, TCI et TekSavvy ont fait valoir qu'un numéro à trois chiffres donnerait accès à un service reliant les appelants aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide plutôt qu'à une organisation en particulier.
42. Parlons suicide Canada a affirmé que ses services sont disponibles à l'échelle nationale et fournis localement par des bénévoles et des employés formés. Il a ajouté que ses services incluent la connexion au service de prévention du suicide du Québec, le 1-866-APPELLE. Les résidents du Québec qui appellent Parlons suicide Canada seront automatiquement acheminés vers le service du Québec.

Analyse du Conseil

43. Le numéro à trois chiffres permettrait aux utilisateurs de se connecter à un service les mettant en relation avec des services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, plutôt qu'avec une organisation en particulier. Par conséquent, le Conseil est convaincu qu'il répondrait à ce critère.

Les services à fournir au moyen du N11 doivent être amplement disponibles sur le plan géographique et être fournis en tout temps ou durant des heures prolongées.

Positions des parties

44. Le CDIP, TCI et TekSavvy ont fait valoir qu'un numéro à trois chiffres serait largement disponible géographiquement et accessible en tout temps ou durant des heures prolongées. TCI a argué que si les appels sont acheminés vers le service national de prévention du suicide existant, on suppose que ce service continuera d'être disponible partout au Canada 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par année.
45. Parlons suicide Canada a fait valoir qu'un numéro à trois chiffres continuerait à soutenir son réseau de centres de crise qui est actuellement accessible à toutes les régions et populations du Canada.

Analyse du Conseil

46. Le numéro à trois chiffres proposé serait pour un service disponible à temps plein, à l'échelle nationale. Par conséquent, le Conseil est convaincu qu'il répondrait à ce critère.

Dans la mesure du possible, l'attribution d'un N11 à un service n'entre pas en conflit avec le PNNA et qu'elle demeure conforme aux lignes directrices du Comité directeur canadien sur la numérotation en matière de numéros N11.

Positions des parties

47. TCI, TekSavvy et Vidéotron ont argué qu'un numéro à trois chiffres n'entrerait pas en conflit avec le PNNA et serait conforme aux lignes directrices du Comité directeur canadien sur la numérotation. RCCI a fait valoir que le numéro à trois chiffres proposé ne correspond pas parfaitement aux critères dans la mesure où il ne s'agit pas d'un numéro N11, mais d'un indicatif régional inutilisé. TCI a argué que puisque la FCC a déjà choisi le 9-8-8 pour un service similaire aux États-Unis, le numéro a été retiré du PNNA et peut être utilisé au Canada comme numéro à trois chiffres. Iristel Inc. (Iristel) a fait valoir que bien que le numéro à trois chiffres proposé puisse entrer en conflit avec les lignes directrices du PNNA puisque le 9-8-8 peut actuellement être utilisé comme code de central téléphonique (ou NXX)⁸, il n'enfreint pas ce critère au sens strict puisque le critère énonce qu'une telle attribution ne devrait pas entrer en conflit avec le PNNA « dans la mesure du possible ». Iristel a également fait valoir que les obstacles posés par l'utilisation d'un numéro qui n'est pas un numéro N11 sont gérables et que l'absence d'un numéro N11 disponible ne devrait pas être une raison pour éviter d'utiliser un numéro qui n'est pas un numéro N11 si les organismes de santé publique et les experts en santé mentale l'estiment nécessaire.

Analyse du Conseil

48. Le Conseil est d'avis que les obstacles posés par l'utilisation d'un numéro qui n'est pas un numéro N11, comme indiqué ci-dessus, ne devraient pas empêcher l'utilisation d'un tel numéro si cela est dans l'intérêt public.
49. Tel que discuté plus en détail dans la section suivante, le 9-8-8 serait le numéro choisi. Étant donné que la FCC a désigné le 9-8-8 pour sa ligne d'aide nationale pour les crises de santé mentale et la prévention du suicide, ce numéro ne peut pas être attribué comme indicatif régional dans le PNNA. Ainsi, son utilisation aux mêmes fins au Canada n'entrerait pas en conflit avec le PNNA et représente une utilisation efficace des ressources de numérotation du PNNA.
50. Ainsi, un numéro à trois chiffres répondrait à ce critère.

Conclusion

51. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil est d'avis qu'un numéro à trois chiffres qui n'est pas un numéro N11 pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide i) servirait l'intérêt public et ii) répondrait à tous les critères établis dans la décision de télécom 2001-475. Par

⁸ Ce sont les trois chiffres qui suivent l'indicatif régional dans un numéro de téléphone à dix chiffres.

conséquent, le Conseil **détermine** qu'il serait approprié de mettre en œuvre un tel numéro.

Quel numéro à trois chiffres devrait être attribué pour l'accès aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide?

Contexte

52. En 2020, la FCC a désigné le 9-8-8 comme le numéro à trois chiffres à utiliser aux États-Unis pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. Dans l'avis de consultation de télécom 2021-191, le Conseil a exprimé l'avis préliminaire que si un numéro à trois chiffres doit être utilisé pour de tels services au Canada, le 9-8-8 devrait être celui à considérer. Le Conseil a invité les parties à formuler des observations sur cet avis préliminaire.
53. Cependant, étant donné que le 9-8-8 a été utilisé comme code de central (c.-à-d. les trois premiers chiffres d'un numéro de téléphone à sept chiffres) dans certaines régions ou certains indicatifs régionaux au Canada, son utilisation comme numéro à trois chiffres nécessite une composition locale à dix chiffres dans ces régions. En général, avec la composition locale à sept chiffres, une fois qu'un code de central est composé, les commutateurs sont programmés pour recevoir quatre autres chiffres, et les appels composés avec moins de sept chiffres n'aboutiront pas. Étant donné que la composition locale à sept chiffres est encore la norme dans certaines régions du Canada, le Conseil a également invité les parties à formuler des observations sur la question de savoir si le Canada devrait faire la transition vers une composition locale nationale à dix chiffres dans toutes les régions afin d'appuyer l'établissement d'un numéro national qui n'est pas un numéro N11 à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide.

Positions des parties

54. La plupart des parties qui ont formulé des observations sur la question étaient d'accord avec l'avis préliminaire du Conseil selon lequel le 9-8-8 devrait être considéré dans le cadre de la présente instance.
55. L'Administrateur canadien du SRV (ACS), le CDIP, la CSMC, Eastlink, Parlons suicide Canada et RCCI ont fait valoir que l'utilisation du même numéro à trois chiffres que celui utilisé aux États-Unis permettrait de tirer parti des campagnes de messagerie et de sensibilisation déjà en place dans ce pays, tout en évitant la confusion que pourrait causer l'utilisation de numéros à trois chiffres différents dans chaque pays. Bell Canada et autres ont également fait valoir que le 9-8-8 ne peut être attribué comme indicatif régional nulle part dans les pays qui font partie du système du PNNA. Cela élimine la complexité de la mise en œuvre et les coûts de mise à niveau des logiciels, puisque Bell Canada et autres n'auront pas besoin d'intégrer une logique dans leurs systèmes pour faire la distinction entre le 9-8-8 comme indicatif régional et le 9-8-8 comme numéro à trois chiffres.

56. Le CDIP et Vidéotron ont également fait valoir que la mise en œuvre d'un numéro national à trois chiffres qui n'est pas un numéro N11 ne nécessiterait pas la réattribution et la mise hors service d'un numéro N11 qui pourrait déjà être utilisé, ce qui, selon le CDIP, réduirait considérablement les coûts. De plus, le CDIP a fait valoir que la désignation d'un numéro qui n'est pas un numéro N11, comme le 9-8-8, réduirait le temps de mise en œuvre global et que l'utilisation d'un numéro unique à trois chiffres comme le 9-8-8 perturberait moins les utilisateurs et les fournisseurs de services existants. En outre, le CDIP a fait valoir que l'utilisation du 9-8-8 comme numéro à trois chiffres n'ajouterait pas de pression sur les ressources du PNNA, puisque la FCC l'a déjà attribué à cette fin.
57. SaskTel a fait valoir que les Lignes directrices concernant la mise en œuvre des codes N11 au Canada s'appliqueraient généralement à la mise en œuvre d'un numéro à trois chiffres qui n'est pas un numéro N11 et pourrait être modifié pour inclure la mise en œuvre d'autres numéros à trois chiffres.
58. Distributel a fait valoir que le choix du 9-8-8 présente des avantages évidents, tels que la conformité avec le numéro à trois chiffres choisi aux États-Unis et les avantages connexes en matière de sensibilisation, mais aussi des inconvénients évidents, à savoir la mise en œuvre de la composition nationale à dix chiffres dans les régions qui utilisent encore la composition nationale à sept chiffres avant que le numéro puisse être mis en œuvre dans ces régions.
59. La majorité des parties qui ont formulé des observations sur la question ont soutenu la transition vers la composition locale nationale à dix chiffres dans toutes les régions en faveur de l'établissement d'un numéro à trois chiffres pour les services en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide.
60. Bell Canada et autres ont fait valoir que la plupart des régions du Canada ont déjà la composition nationale à dix chiffres et que les abonnés des régions qui ne l'ont pas sont déjà familiers avec le concept. Bell Canada et autres ont également fait valoir que, quant au réseau, la transition n'est pas trop complexe.
61. Le CDIP et TBayTel ont fait valoir que la transition vers la composition locale à dix chiffres faciliterait le processus d'utilisation des autres numéros à trois chiffres qui ne sont pas des numéros N11.

Analyse du Conseil

62. Le Conseil estime que choisir un numéro à trois chiffres qui n'est pas un numéro N11, tel que le 9-8-8, comme numéro à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide présente plusieurs avantages. En particulier, un numéro à trois chiffres qui n'est pas un numéro N11 pourrait très probablement être mis en service beaucoup plus tôt qu'un numéro N11 réattribué. Si un numéro N11 devait être réattribué, il faudrait lancer une instance supplémentaire pour déterminer quel numéro conviendrait, ce qui

retarderait probablement la mise en œuvre d'un numéro à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide.

63. Conformément à son avis préliminaire, le Conseil estime que le 9-8-8 est le numéro à trois chiffres le plus approprié. D'autres numéros à trois chiffres qui ne sont pas un numéro N11 comporteraient certaines difficultés, notamment celui d'exercer une pression supplémentaire sur les ressources du PNNA. Le choix du 9-8-8 permettrait en outre de lancer une campagne de sensibilisation du public plus cohésive, puisqu'elle s'appuierait sur les messages diffusés aux États-Unis. Le Conseil estime que cela peut encourager une meilleure adoption par le public canadien, réduire la confusion et diminuer le risque que les Canadiens composent potentiellement un mauvais numéro à trois chiffres.
64. En outre, l'utilisation du 9-8-8 réduirait encore la complexité de la mise en œuvre et les coûts de mise à niveau des logiciels, puisqu'il ne serait pas nécessaire de faire la distinction entre le 9-8-8 comme indicatif régional et le 9-8-8 comme numéro à trois chiffres. Le Conseil estime que la sélection d'un numéro à trois chiffres ne devrait pas entraîner une complexité inutile susceptible de nuire à sa mise en œuvre.
65. Cependant, choisir un numéro qui n'est pas un numéro N11 tel que le 9-8-8 obligerait certaines régions du Canada qui utilisent actuellement la composition locale à sept chiffres à faire la transition vers la composition locale à dix chiffres. Bien que la transition entraîne des retards en raison des mises à niveau du réseau, ces retards seraient moins considérables que ceux qui découleraient de la réattribution d'un numéro N11.
66. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **détermine** que le 9-8-8 doit être mis en œuvre comme numéro à trois chiffres pour fournir un accès national aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide.

Comment les appels au numéro à trois chiffres devraient-ils être acheminés?

Contexte

67. Il y a plusieurs scénarios d'acheminement des appels qui pourraient être utilisés pour les appels au 9-8-8, tels que :
 - acheminer les appels directement aux différents centres de prévention du suicide ou des services d'aide en cas de crise;
 - utiliser le réseau 9-1-1 ou 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) pour acheminer les appels aux centres de prévention du suicide et des services d'aide en cas de crise;

- traduire les appels à un numéro 1-8XX et les acheminer en utilisant des pratiques actuelles pour ces types d'appels⁹.

68. Dans l'avis de consultation de télécom 2021-191, le Conseil a exprimé l'avis préliminaire que la traduction 1-8XX, où les appels sont acheminés vers un numéro 1-8XX à l'aide de protocoles d'acheminement d'appels traditionnels, devrait être utilisée comme méthode d'acheminement pour les appels vers un numéro à trois chiffres. Les parties ont été invitées à formuler des observations sur cet avis préliminaire, ainsi que sur d'autres questions liées à l'acheminement de ces appels.

Positions des parties

69. La plupart des parties étaient d'accord avec l'avis préliminaire du Conseil selon lequel la traduction 1-8XX devrait être utilisée comme méthode d'acheminement des appels vers un numéro à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, arguant que ce scénario d'acheminement serait le moyen le plus efficace et le plus efficient de mettre en œuvre le numéro à trois chiffres. Bell Canada et autres, Parlons suicide Canada et RCCI ont fait valoir qu'en procédant ainsi, le service pourrait être fourni sur l'infrastructure et les processus existants dans la plus grande mesure du possible, et qu'il ne nécessiterait pas de modifications personnalisées du réseau ou du système. Bell Canada et autres et RCCI ont également fait valoir que la traduction 1-8XX permettrait aux centres d'appels d'acheminer les appels différemment selon l'heure de la journée et d'équilibrer le trafic téléphonique entre les centres d'appels.
70. La majorité des parties qui ont formulé des observations sur cette question, y compris Bell Canada et autres, le CDIP, Iristel, Parlons suicide Canada, RCCI et TCI, ont fait valoir que les appels au numéro à trois chiffres devraient être acheminés vers un numéro national sans frais unique. TCI a précisé valoir que l'acheminement de ces appels vers un numéro 1-8XX unique serait approprié, car une ligne nationale a déjà été établie avec l'expertise, les systèmes et les processus nécessaires en place. RCCI a également fait valoir qu'un numéro national sans frais accélérerait le déploiement du service et réduirait au minimum les coûts pour toutes les parties prenantes. Le CDIP a également indiqué que le fait d'avoir un système centralisé au Canada pour le numéro à trois chiffres i) lui permettrait de fonctionner efficacement, ii) serait la structure la plus simple à maintenir et iii) serait le moyen le plus rapide de déployer le numéro à trois chiffres.
71. La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec a signalé que le Conseil devrait envisager d'utiliser les réseaux 9-1-1 pour acheminer les appels vers le numéro à trois chiffres, car cela permettrait le transfert direct des appels entre les fournisseurs de services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du

⁹ La « traduction » désigne un processus par lequel un commutateur détermine, en fonction des renseignements d'acheminement stockés dans un commutateur ou dans d'autres bases de données de télécommunication, comment les appels doivent être acheminés afin qu'ils puissent progresser dans les réseaux de télécommunication jusqu'à la destination appropriée.

suicide et les fournisseurs de services d'urgence, ce qui faciliterait l'envoi rapide et efficace des services d'urgence, au besoin.

72. Le Regroupement a fait valoir que les appels au numéro à trois chiffres devraient être acheminés directement aux différents centres d'appels en prévention du suicide au Québec. Il a indiqué que de tels centres d'appels au Québec n'ont pas tous le mandat de recevoir les appels de la ligne d'urgence provinciale en prévention du suicide (1-866-APPELLE). Il a argué que l'acheminement des appels vers le numéro à trois chiffres directement aux centres d'appels de prévention du suicide permettrait de ne pas favoriser les centres d'appels qui représentent officiellement le 1-866-APPELLE par rapport à ceux qui ne le représentent pas.
73. Bell Canada et autres et Distributel ont fait valoir que l'acheminement des appels faits au moyen du numéro à trois chiffres directement aux divers centres d'appels pour la prévention du suicide ou aux réseaux 9-1-1 des entreprises de services locaux titulaires ne serait pas viable parce que des erreurs d'acheminement pourraient être entraînées et que la gestion de l'acheminement de ces appels serait indûment complexe et onéreuse pour les FST.
74. Bell Canada et autres et Distributel ont argué que la modification des réseaux 9-1-1 pour traiter simultanément les appels 9-1-1 et les appels au nouveau numéro à trois chiffres ajouterait probablement une complexité considérable à la transition en cours vers le 9-1-1 PG. Bell Canada et autres ont ajouté que les appels de crise de santé mentale et de prévention du suicide peuvent être longs, ce qui pourrait surcharger le système 9-1-1. En outre, Iristel a fait valoir qu'au Nunavut et au Nunavik, les autorités locales n'ont pas établi de centre d'appels de la sécurité publique (CASP)¹⁰. Elle a ajouté que même le service 9-1-1 de base n'est pas disponible, et qu'utiliser le réseau 9-1-1 pour acheminer ces appels empêcherait l'utilisation du numéro à trois chiffres dans certaines régions du Canada où il est potentiellement le plus nécessaire.
75. Bell Canada et autres, Distributel, Eastlink, Iristel, RCCI et TCI ont fait valoir que l'acheminement des appels directement à des centres d'appels précis pour la prévention du suicide créerait plusieurs difficultés. Bell Canada et autres, Distributel et TCI ont précisé que cela nécessiterait l'établissement et la gestion d'une cartographie très détaillée des routes, puisque les FST auraient besoin d'instructions d'acheminement pour déterminer comment les appels devraient être acheminés vers chaque centre d'appels. RCCI a ajouté que cette approche serait lourde quant au réseau, étant donné le nombre de FST, de centres d'appels et de systèmes de commutation. Bell Canada et autres ont également indiqué que cette option d'acheminement retarderait probablement la date de lancement du service et multiplierait les coûts à engager. Distributel a ajouté qu'une seule modification dans

¹⁰ Les CASP sont des centres d'appels chargés de répondre aux appels 9-1-1 pour les services de police, de lutte contre les incendies et d'ambulance. Les CASP disposent de téléphonistes 9-1-1 formés qui sont responsables d'envoyer les services d'urgence appropriés ou d'acheminer les appels au centre d'intervention d'urgence approprié pour l'envoi des services d'urgence.

la façon dont les appels devraient être acheminés directement à quelconque centre d'appels de crise en santé mentale et de prévention du suicide exigerait que chaque FST apporte un changement à ses protocoles d'acheminement.

76. De plus, Bell Canada et autres ont fait valoir que les préoccupations du Regroupement peuvent être traitées efficacement si le téléphoniste du 9-8-8 utilise la méthode de traduction 1-8XX pour acheminer les appels 9-8-8 directement aux centres d'appels locaux. Bell Canada et autres ont fait remarquer que les systèmes sans frais 1-8XX ont la capacité d'acheminer dynamiquement les appels vers de nombreux centres d'appels de réponse ou numéros de terminaison différents, ce qui permettrait aux centres d'appels de travailler ensemble pour faire en sorte que les services soient toujours disponibles.

Analyse du Conseil

Méthode d'acheminement des appels

77. Étant donné la nature des services qui seraient rejoints au moyen du 9-8-8, il est essentiel que la disposition choisie pour l'acheminement des appels réduise au minimum le risque d'erreurs d'acheminement dans la plus grande mesure du possible. La disposition choisie devrait également permettre un déploiement rapide du 9-8-8 et offrir la flexibilité de gérer les modifications dans les exigences d'acheminement des appels. Pour ces raisons, le Conseil estime qu'il ne serait pas approprié d'acheminer les appels passés au 9-8-8 directement vers les divers centres d'appels de crise de santé mentale et de prévention du suicide, ou par l'intermédiaire des réseaux 9-1-1 des entreprises de services locaux titulaires.
78. Une telle approche serait indûment complexe pour les FST et entraînerait un risque accru d'erreurs. Ces dispositions exigeraient des FST qu'ils gèrent une cartographie détaillée des routes et de nombreux scénarios d'acheminement des appels, ce qui serait probablement inflexible par rapport aux exigences changeantes des services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. Les appels seraient également assujettis à des erreurs d'acheminement en raison de la complexité et du large éventail d'exigences d'acheminement. Ces scénarios d'acheminement augmenteraient probablement le temps et les coûts associés à la mise en œuvre du 9-8-8, entraîneraient des coûts permanents et seraient complexes à gérer si des modifications dans l'acheminement des appels étaient nécessaires.
79. En ce qui concerne les réseaux 9-1-1, les systèmes 9-1-1 sont conçus pour des appels de courte durée avec un volume d'appels élevé dans certaines situations d'urgence (p. ex., les incendies, les accidents de voiture ou les événements météorologiques graves). Cependant, en raison de leur nature, les appels de crise de santé mentale et de prévention du suicide peuvent être très longs. Par conséquent, la capacité des réseaux 9-1-1 devrait probablement être augmentée pour éviter de surcharger les systèmes 9-1-1. De plus, le 9-1-1 est en cours de migration vers des systèmes 9-1-1 PG, et la modification des réseaux pour traiter simultanément les appels 9-1-1 et

les appels au numéro à trois chiffres compliquerait probablement cette transition et nécessiterait plus de temps pour la mise en œuvre.

80. De plus, le service national d'assistance téléphonique pour la prévention du suicide actuel, soit Parlons suicide Canada, a la capacité de transférer les appels au 9-1-1 au besoin. Cette disposition permet aux répondants aux appels placés à Parlons suicide Canada de contacter simultanément un centre d'appels d'urgence tiers pour faciliter la connexion à un CASP au besoin. Dans ces scénarios, on détermine le CASP le plus près en fonction des renseignements de localisation fournis par l'appelant.
81. Étant donné qu'il existe des mesures en place pour les intervenants actuels de Parlons suicide Canada qui n'entraîneraient pas de retard dans la mise en œuvre ou qui ne nécessiteraient pas de mises à niveau immédiates de l'infrastructure du réseau, il n'est peut-être pas immédiatement nécessaire d'exiger des FST qu'ils interconnectent les services 9-8-8 aux réseaux 9-1-1.
82. L'interconnexion des appels 9-8-8 avec les réseaux 9-1-1 pourrait être évaluée à une date ultérieure, une fois que la transition vers le 9-1-1 PG aura atteint un niveau de maturité approprié, et une fois que d'autres données auront été recueillies après le lancement du 9-8-8 (p. ex., les volumes d'appels transférés, si des modifications doivent être apportées aux efforts de collecte pour la localisation, le déploiement et l'essai de nouvelles fonctions, et l'acquisition d'équipement spécialisé par les centres d'appels de prévention du suicide).
83. L'acheminement des appels vers un numéro 1-8XX à l'aide de protocoles d'acheminement d'appels traditionnels est généralement la façon dont les appels vers certains numéros N11 sont acheminés. Cette approche serait la plus efficace et la plus rentable pour les appels 9-8-8, car elle ne nécessiterait aucune modification du réseau ou des systèmes personnalisés. De plus, selon un certain nombre de paramètres, tels que l'indicatif régional, l'heure du jour ou de la semaine et le volume d'appels, les systèmes 1-8XX ont la capacité d'acheminer dynamiquement les appels vers un différent numéro de téléphone (c.-à-d. un autre centre d'appels). Cette approche permettrait aux centres de crise de collaborer afin de faire en sorte que les services soient toujours disponibles. Les règles d'acheminement pourraient également être modifiées de manière centralisée lorsque de nouveaux centres rejoignent le réseau, ou lorsque les disponibilités changent. Cela offrirait une plus grande souplesse et un gain de temps par rapport à la reconfiguration des commutateurs des FST lorsqu'il y a un changement dans la façon dont les appels au 9-8-8 sont traités par les fournisseurs de services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide.
84. En ce qui concerne la préoccupation du Regroupement à savoir que les centres d'appels en prévention du suicide au Québec n'ont pas tous le mandat de recevoir les appels de la ligne d'urgence provinciale en prévention du suicide, il s'agit d'une question de gouvernance qui ne relève pas de la compétence du Conseil. Nonobstant ce qui précède, l'acheminement des appels au 9-8-8 vers un numéro 1-8XX à l'aide de protocoles d'acheminement d'appels traditionnels répondrait aux préoccupations

du Regroupement en permettant l'acheminement des appels vers de nombreux centres d'appels différents qui répondent aux appels ou des numéros de terminaison différents, puisque l'organisation qui serait chargée de gérer les appels passés au 9-8-8 (le téléphoniste du 9-8-8) serait en mesure de gérer à l'interne la façon dont les appels au 9-8-8 seraient acheminés en fonction de leurs particularités.

85. Par conséquent, le Conseil **détermine** que la traduction 1-8XX, où les appels sont acheminés vers un numéro 1-8XX à l'aide de protocoles d'acheminement d'appels traditionnels, doit être utilisée comme méthode d'acheminement pour les appels 9-8-8. Le Conseil **détermine** également que l'interconnexion des appels 9-8-8 avec les réseaux 9-1-1 n'est pas justifiée pour le moment.

Numéro 1-8XX pour l'acheminement des appels

86. En plus de la méthode d'acheminement des appels, il convient de prendre en considération le numéro 1-8XX vers lequel les appels au 9-8-8 seraient acheminés, puisque les FST doivent connaître ce numéro 1-8XX pour mettre en œuvre le service.
87. En ce qui concerne les autres numéros à trois chiffres qui ont été mis en œuvre (c.-à-d. les numéros N11), les Lignes directrices concernant la mise en œuvre des codes N11 au Canada traite de la notification, de la planification et de la coordination de la mise en œuvre de certains numéros N11 au Canada¹¹. Selon ces lignes directrices, l'organisation responsable de la fourniture des services accessibles par le numéro N11 doit se coordonner avec les FST pour mettre en œuvre le service et fournir les renseignements nécessaires aux dispositions d'acheminement des appels, y compris le numéro vers lequel les appels devraient être acheminés. Le Conseil ne participe pas à la détermination du numéro vers lequel les appels aux numéros N11 devraient être acheminés, car cette question est coordonnée entre les exploitants d'un service N11 et les FST.
88. L'Agence de la santé publique du Canada (ASPC), l'organisation gouvernementale chargée de superviser la gouvernance de Parlons suicide Canada, a confirmé, au moyen d'une [lettre](#) au Conseil (en anglais seulement) qu'elle fournirait au Conseil l'information concernant le point de terminaison des appels effectués au numéro à trois chiffres proposé dès qu'il sera disponible. L'ASPC collabore avec des partenaires du secteur de la santé et de la santé publique, y compris les gouvernements provinciaux et territoriaux, les parties prenantes en prévention du suicide et les organisations autochtones, pour déterminer vers quel numéro 1-8XX les appels effectués au 9-8-8 devraient être acheminés.

¹¹ Ces numéros N11 sont : 211 – Renseignements communautaires et services de référence; 311 – Services non urgents du gouvernement municipal; 511 – Renseignements sur la météo et pour les voyageurs; et 811 – Services non urgents de télétriage.

89. Par conséquent, le Conseil **détermine** que les appels au 9-8-8 doivent être acheminés vers le point de terminaison (le numéro 1-8XX) déterminé par l'ASPC à l'avenir, une fois que ce numéro sera sélectionné.

Quelles sont les questions liées à la mise en œuvre du numéro à trois chiffres et à la transition vers la composition locale à dix chiffres qui doivent être traitées?

Contexte

90. Les parties ont été invitées à formuler des commentaires sur la question de savoir si le numéro à trois chiffres devrait être déployé partout au Canada en même temps ou faire l'objet d'un déploiement graduel. Le Conseil a également sollicité des observations sur les modifications, telles que des changements au réseau, qui seraient nécessaires pour établir le numéro à trois chiffres, ainsi que sur les échéanciers et les coûts afférents.

Déploiement graduel ou déploiement national ponctuel

Positions des parties

91. De nombreuses parties ayant formulé des observations sur la question, notamment l'Association des Sourds du Canada – Canadian Association of the Deaf (ASC-CAD); l'ACS; Bell Canada et autres; le CDIP; la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec; la CSMC; Eastlink; Iristel; Jeunesse, J'écoute; Merit National, TBayTel; et Vidéotron ont fait valoir que le numéro à trois chiffres devrait être déployé partout au Canada en même temps.
92. L'ACS, Bell Canada et autres, le CDIP et Eastlink ont précisé qu'un déploiement pancanadien accompagné d'une campagne de sensibilisation bien coordonnée réduirait la confusion chez les consommateurs et fournirait un accès uniforme à tous les Canadiens. TBayTel a également indiqué qu'un déploiement national ferait en sorte que tous les Canadiens aient accès au service simultanément, à la fois là où ils vivent et dans toutes les régions où ils peuvent voyager. La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec a également fait valoir que, bien qu'elle soit en faveur d'un déploiement national, une autre solution consisterait à déployer le service par province ou par grande région (p. ex., l'Ontario, le Québec, les Maritimes) afin de permettre un déploiement plus rapide dans certaines régions si des retards considérables sont prévus dans d'autres.
93. Bell Canada et autres, la CSMC et TBayTel ont ajouté qu'un déploiement graduel poserait un risque pour la santé et la sécurité publiques. Bell Canada et autres ont argué qu'une telle approche pourrait faire en sorte que les gens en crise ne soient pas en mesure d'obtenir l'aide dont ils ont besoin, ce qui pourrait avoir des conséquences néfastes telles que des blessures graves ou la mort.
94. Certaines parties, dont l'Association canadienne des chefs de pompiers, la coalition des SM, le Comité consultatif pour les Services Sans fil des Sourds du Canada

(CSSSC), le Conseil des Premières Nations du Yukon, Distributel, les Premières Nations de Champagne et d'Aishihik, Parlons suicide Canada, RCCI et Services aux Autochtones Canada, ont fait valoir que le service devrait faire l'objet d'un déploiement graduel.

95. Services aux Autochtones Canada a argué qu'une approche graduelle permettrait de procéder à des ajustements en fonction des leçons apprises du déploiement initial. L'Association canadienne des chefs de pompiers a également argué qu'une approche graduelle permettrait aux personnes de bénéficier plus tôt du service plutôt que de retarder l'ensemble du service partout. Parlons suicide Canada a également argué qu'un déploiement graduel pourrait permettre une mise en œuvre plus ordonnée du service en donnant plus de temps i) aux fournisseurs de services de numéros à trois chiffres pour développer graduellement leur capacité, ii) aux fournisseurs de technologie pour mettre la technologie en œuvre et à l'essai, iii) aux FST pour apporter les changements nécessaires à leurs réseaux, et iv) aux régions qui utilisent encore la composition nationale à sept chiffres pour faire la transition vers la composition nationale à dix chiffres.
96. Les Premières Nations de Champagne et d'Aishihik et le Conseil des Premières Nations du Yukon ont fait valoir qu'un déploiement plus tôt du numéro à trois chiffres, ciblant les régions où les services de santé mentale sont limités ou absents, telles que les communautés autochtones éloignées, serait bénéfique pour ces régions.
97. Distributel et RCCI ont précisé que le numéro à trois chiffres devrait être déployé en premier dans toutes les régions qui supportent actuellement la composition nationale à dix chiffres. Distributel a argué que bien qu'une mise en œuvre et un lancement coordonnés à l'échelle nationale soient idéaux, la mise en place rapide du service, là où cela est possible, profitera néanmoins aux personnes vivant dans ces régions. RCCI a argué qu'un tel déploiement graduel permet d'équilibrer la vitesse d'activation du numéro à trois chiffres avec la mise en œuvre préalable de la composition locale à dix chiffres, et qu'elle permettrait de mettre en œuvre le numéro à trois chiffres dans les régions les plus peuplées le plus rapidement possible, tandis que les FST travaillent en parallèle à la conversion de la composition locale à sept chiffres en composition locale à dix chiffres.

Analyse du Conseil

98. En ce qui concerne la proposition du Conseil des Premières Nations du Yukon et des Premières Nations de Champagne et d'Aishihik de déployer d'abord le numéro à trois chiffres dans les régions où les services de santé mentale sont limités ou absents, telles que les communautés autochtones éloignées, il serait difficile de déterminer avec précision chacune de ces régions en fonction de ce critère, car le dossier de l'instance ne contient aucun renseignement permettant au Conseil de toutes les déterminer. En ce qui concerne les territoires, qui comprennent plusieurs de ces communautés, étant donné que des mesures doivent être prises avant la mise en œuvre du 9-8-8, il est peu probable qu'il soit possible de cibler ces régions en premier si un déploiement graduel est jugé approprié, puisque le déploiement

pourrait se faire plus rapidement dans les régions supportant actuellement la composition locale à dix chiffres.

99. Le Conseil reconnaît que le fait de déployer d'abord le 9-8-8 dans les régions où la composition locale est à dix chiffres permettrait probablement un déploiement plus rapide pour la majorité des Canadiens qui bénéficieraient d'un accès plus facile aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. Il pourrait également permettre une mise en œuvre plus ordonnée du service en permettant de procéder à des ajustements en fonction des leçons apprises, tout en donnant aux régions qui utilisent encore la composition nationale à sept chiffres le temps de faire la transition vers la composition nationale à dix chiffres. Toutefois, le Conseil est d'avis que peu de leçons seront tirées de la mise en œuvre du 9-8-8, puisque la traduction 1-8XX est un processus d'acheminement des appels très bien établi.
100. De plus, un déploiement graduel apporterait des risques supplémentaires de tentatives infructueuses de joindre le 9-8-8 par des appelants qui ne savent pas si le numéro à trois chiffres est disponible dans certaines régions. La confusion quant au numéro à appeler pourrait avoir des conséquences considérables pour les personnes en situation de crise et nuire à l'accès aux services d'intervention, car elle pourrait conduire les personnes dans le besoin à ne pas pouvoir obtenir l'assistance dont elles ont besoin. Bien qu'un déploiement basé sur de grandes régions (p. ex., par province) puisse faciliter la communication de la disponibilité du service 9-8-8, il ne peut pas éliminer la possibilité de confusion. En outre, un tel déploiement graduel introduirait une inégalité en ce qui concerne l'accès au service, y compris dans des régions du pays qui en ont le plus besoin, telles que certaines communautés autochtones et certaines régions des territoires où les taux de suicide sont parmi les plus élevés au pays.
101. Le déploiement du 9-8-8 partout au Canada au même moment permettrait d'offrir un accès uniforme à tous les Canadiens, peu importe où ils résident et voyagent dans le pays. Il serait également plus facile de donner de l'information au public sur le service et il y aurait moins de confusion par rapport à un déploiement graduel. Cette approche favoriserait la sécurité publique en réduisant les risques d'échec des tentatives d'appel au 9-8-8, ce qui pourrait faire en sorte que les appelants n'obtiennent pas l'aide dont ils ont besoin. Le Conseil estime également que cette approche est plus équitable qu'un scénario dans lequel un accès plus tôt au numéro à trois chiffres est fourni dans les régions qui pourraient le mettre en œuvre plus tôt, car elle ne laisserait aucune région ni collectivité sans accès à ce service.
102. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **détermine** qu'il convient d'établir un calendrier de mise en œuvre uniforme à l'échelle nationale.

Calendrier de mise en œuvre

Positions des parties

Échéancier de la transition vers la composition nationale à dix chiffres

103. Bell Canada et autres ont fait valoir que les FST devront d'abord faire passer leurs réseaux à la composition nationale à dix chiffres, puis reprogrammer et mettre en œuvre des traductions dans tous leurs commutateurs pour accepter le 9-8-8 comme numéro à trois chiffres. Bell Canada et autres ont ajouté que d'un point de vue technique, la transition de leurs réseaux à la composition locale à dix chiffres pourrait se faire dans les neuf mois suivant une conclusion du Conseil, et que la reprogrammation subséquente des commutateurs pour mettre en œuvre le numéro à trois chiffres pourrait être effectuée simultanément.
104. RCCI a signalé que six mois devraient être accordés pour la transition vers la composition locale à dix chiffres, et qu'un délai supplémentaire de six mois devrait être accordé pour la mise en œuvre du numéro à trois chiffres.
105. TCI a précisé que les modifications de la programmation de toutes ses plateformes de commutation nécessaires pour prendre en charge la composition nationale locale à dix chiffres pourraient être réalisées en quatre à six semaines, et qu'elle prévoyait qu'il faudrait 26 semaines pour la mise en œuvre du numéro à trois chiffres.
106. TBayTel a fait valoir que la mise en œuvre de la composition locale nationale à dix chiffres ne devrait pas survenir avant 18 mois à compter de la date de la décision du Conseil, avec un délai supplémentaire de six mois pour déployer le numéro à trois chiffres après la mise en œuvre de la composition locale à dix chiffres dans toutes les autres régions. Toutefois, TBayTel a indiqué qu'elle n'aurait besoin que de neuf mois pour faire la transition vers la composition locale à dix chiffres, et de six mois supplémentaires pour mettre en œuvre le numéro à trois chiffres.
107. Iristel a prévu qu'il lui faudrait plusieurs jours de développement de logiciel pour mettre en œuvre le numéro à trois chiffres.
108. La coalition des SM a proposé qu'un maximum de 15 mois soit accordé pour mettre en œuvre le numéro à trois chiffres dans les régions où la composition locale à dix chiffres est déjà mise en œuvre, de 18 à 24 mois pour le mettre en œuvre dans les régions où il faut faire une transition vers la composition locale à dix chiffres, et un maximum de 28 mois pour le mettre en œuvre dans les régions nécessitant une transition vers la composition locale à dix chiffres et le lancement du service 9-1-1.
109. Le CDIP a proposé des échéanciers similaires à ceux établis par la FCC pour la transition vers la composition locale à dix chiffres et la mise en œuvre du 9-8-8 (c.-à-d. pas plus de 13 mois pour la transition vers la composition locale à dix chiffres, et 18 mois à un maximum de deux ans pour la mise en œuvre du 9-8-8; ces échéanciers seraient simultanés).
110. Bell Canada et autres, le CDIP et RCCI ont indiqué que la transition vers la composition locale à dix chiffres obligerait également les clients tels que les exploitants de systèmes d'autocommutateurs privés (PBX) et les entreprises de systèmes d'alarme dans les indicatifs régionaux touchés à ajuster leur propre équipement et à s'habituer aux nouvelles exigences de composition. Ils ont fait valoir

que le temps que les clients pourraient devoir prendre pour se préparer à la transition doit être pris en plus du temps nécessaire aux FST pour faire la transition de la composition locale à sept chiffres à la composition locale à dix chiffres.

111. Distributel a précisé qu'une campagne de sensibilisation abrégée devrait être utilisée pour informer les clients touchés par une transition accélérée vers la composition locale à dix chiffres. Bell Canada et autres ont signalé que, bien qu'il soit possible de raccourcir considérablement l'échéancier de la campagne de communication en menant simultanément une campagne de sensibilisation des consommateurs claire et concise pour tous les indicatifs régionaux qui passent à la composition locale à dix chiffres, le Conseil doit soigneusement évaluer les besoins des clients dans son évaluation. RCCI a toutefois indiqué que les utilisateurs finals, tels que les exploitants de systèmes PBX et les entreprises de systèmes d'alarme, ont toujours besoin de l'intervalle de temps standard pour mettre en œuvre la conversion de la composition locale à sept chiffres à la composition locale à dix chiffres.
112. Le CDIP a suggéré que les FST collaborent avec le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) afin de i) résoudre rapidement les difficultés techniques associées à la transition et de mettre en œuvre les solutions requises, ainsi que ii) de préparer et de présenter un plan de transition complet pour la composition locale à dix chiffres dans les régions qui utilisent encore la composition locale à sept chiffres et le 9-8-8 comme code de central. De même, TCI a proposé qu'on demande au CDCI de créer un plan spécial pour la communication et la mise en œuvre de la composition locale à dix chiffres.

Échéancier de Norouestel pour la transition vers la composition locale à dix chiffres

113. Dans sa demande en vertu de la Partie 1, Norouestel a fait valoir que la transition vers la composition locale à dix chiffres pourrait être difficile dans le Grand Nord. Norouestel a argué que le déploiement de la composition locale à dix chiffres dans l'ensemble de l'indicatif régional 867 nécessiterait l'envoi de techniciens sur 24 sites éloignés, dont 21 ne sont accessibles que par avion, et que chaque visite de site nécessiterait deux techniciens, pour une durée moyenne prévue de sept jours, y compris le temps de déplacement. Norouestel a également indiqué qu'il n'y a aucun besoin commercial de faire la transition vers la composition locale à dix chiffres dans les territoires, puisqu'on ne prévoit pas que l'indicatif régional 867 s'épuise avant 2043. Norouestel a proposé que la composition locale à dix chiffres ne soit mise en œuvre que dans la région d'interconnexion locale de Yellowknife, qui comprend les collectivités de Yellowknife, Behchoko, Dettah et Whati, tandis que le reste de l'indicatif régional supporte la composition locale à sept et à dix chiffres sur une base facultative. Norouestel a fait remarquer que la mise en œuvre de la composition locale à dix chiffres dans la région d'interconnexion locale de Yellowknife serait nécessaire parce que le 9-8-8 est utilisé comme code dans cette région d'interconnexion locale.
114. Norouestel a argué que cette proposition :

- simplifierait la mise en œuvre de la composition locale à dix chiffres dans les territoires;
- permettrait à l'entreprise de mettre en œuvre les changements de réseau pour soutenir le service 9-8-8 dès que possible et dans le délai de neuf mois proposé par Bell Canada et autres;
- éviterait que les clients soient obligés de modifier leur comportement de composition ou à engager des dépenses pour reprogrammer leur équipement téléphonique lorsqu'il ne serait pas nécessaire de le faire dans d'autres circonstances;
- ferait en sorte que les clients aient accès au 9-8-8 sans être obligés de faire la transition vers la composition locale à dix chiffres (à l'extérieur de la région d'interconnexion locale de Yellowknife).

115. Dans son intervention relative à la demande en vertu de la Partie 1 de Norouestel, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest a fait valoir qu'il favorise une approche qui ne transmet pas les coûts aux utilisateurs du réseau et qui réduit au minimum les complications pour les fournisseurs de services et les utilisateurs de téléphone.

Analyse du Conseil

116. De manière générale, les FST doivent procéder en deux étapes pour mettre en œuvre un numéro à trois chiffres qui n'est pas un numéro N11, soit i) les FST en activité dans des régions de composition locale à sept chiffres devront mettre à niveau leurs réseaux pour permettre la composition locale à dix chiffres; et ii) les FST devront reprogrammer et mettre en œuvre des traductions dans tous leurs commutateurs pour accepter le 9-8-8 comme numéro à trois chiffres.

Échéancier de la transition vers la composition locale à dix chiffres

117. La composition locale à dix chiffres est déjà obligatoire dans la plupart des indicatifs régionaux du Canada, à quatre exceptions près : le Nouveau-Brunswick (indicatif régional 506)¹², Terre-Neuve-et-Labrador (indicatif régional 709), le nord de l'Ontario (indicatif régional 807) et les territoires (indicatif régional 867).

118. En ce qui concerne la transition de la composition locale à sept chiffres à la composition locale à dix chiffres, le Conseil estime que les échéanciers de certaines activités liées à cette transition pourraient être raccourcis. Par exemple, les Lignes directrices canadiennes sur la planification du redressement des indicatifs régionaux prévoient une période de transition de trois à quatre mois pour apprendre aux utilisateurs des télécommunications à composer des appels locaux à dix chiffres, par exemple au moyen d'annonces sur le réseau qui sont fournies aux appelants

¹² Le Nouveau-Brunswick ferait la transition vers la composition locale à dix chiffres avec un nouvel indicatif régional qui sera mis en place d'ici le 23 avril 2023.

composant un numéro à sept chiffres pour les informer de la transition. Cette transition comprend une phase où la composition locale à sept chiffres et la composition locale à dix chiffres sont fournies sur une base facultative et dure environ trois à quatre mois, suivie d'une phase où la composition locale à dix chiffres devient obligatoire.

119. Le Conseil estime que de nombreux clients sont aujourd'hui habitués à la composition locale à dix chiffres et que toutes les entreprises de services sans fil exigent actuellement la composition locale à dix chiffres dans tout le Canada, ce qui signifie que les utilisateurs finals de services sans fil utilisent actuellement la composition locale à dix chiffres dans des régions où la composition locale à sept chiffres est encore la norme. Par conséquent, le Conseil estime que la période pendant laquelle la composition locale à sept chiffres et la composition locale à dix chiffres sont fournies sur une base facultative pourrait être réduite sans que cela ait une incidence indue sur les utilisateurs finals.
120. Par conséquent, le Conseil **détermine** que la période pendant laquelle la composition locale à sept chiffres et la composition locale à dix chiffres sont fournies sur une base facultative doit être réduite à deux mois (sauf pour l'indicatif régional 506 au Nouveau-Brunswick, qui est déjà en train de faire la transition vers la composition locale à dix chiffres).
121. Conformément aux Lignes directrices canadiennes sur la planification du redressement des indicatifs régionaux, les clients doivent être avisés au moins 18 mois avant la transition à la composition locale à dix chiffres afin de leur donner le temps d'apporter les modifications nécessaires à leur équipement dans les locaux de l'abonné, comme les PBX, l'équipement de surveillance et les bases de données de numéros de téléphone, et à leurs coordonnées pour inclure les numéros de téléphone à dix chiffres, y compris dans leurs documents imprimés.
122. Compte tenu de l'importance de mettre en œuvre le 9-8-8 en temps opportun et du fait que seules quelques régions du Canada devront faire la transition vers la composition locale à dix chiffres, le Conseil est d'avis qu'il serait approprié de fournir un délai plus court pour informer les clients de la transition vers la composition locale à dix chiffres. Bien que la transition entraîne des inconvénients et des coûts pour certains clients, les avantages d'une mise en œuvre accélérée du service 9-8-8 pour les Canadiens l'emportent sur les inconvénients et les coûts associés aux changements requis pour certains clients.
123. Les FST ont indiqué que, d'un point de vue technique, il leur faudrait entre un et neuf mois pour faire la transition vers la composition locale à dix chiffres. Le Conseil estime qu'un délai de transition de neuf mois offre un équilibre approprié entre la nécessité d'une mise en œuvre rapide du service 9-8-8 et le temps dont les FST ont besoin pour apporter les modifications nécessaires à la composition locale à dix chiffres, tout en donnant aux clients plusieurs mois pour se préparer à cette transition. Comme ce délai représente l'intervalle le plus long dont un FST aurait

besoin pour effectuer cette transition, il réduit également le risque que les FST ne respectent pas le délai requis.

124. Par conséquent, le Conseil **détermine** que les FST doivent disposer de neuf mois pour faire la transition vers la composition locale à dix chiffres dans les indicatifs régionaux dans lesquels la composition locale à sept chiffres est actuellement en vigueur (à l'exception de l'indicatif régional 867 à l'extérieur de la région d'interconnexion locale de Yellowknife, comme il est expliqué plus en détail ci-dessous, et de l'indicatif régional 506 au Nouveau-Brunswick, qui est déjà en train de faire la transition vers la composition locale à dix chiffres).

Échéancier des autres changements de réseau nécessaires à la mise en œuvre du numéro à trois chiffres

125. Outre la transition vers la composition locale à dix chiffres sur leurs réseaux, les FST devront reprogrammer et mettre en œuvre des traductions dans tous leurs commutateurs filaires et sans-fil afin d'accepter le 9-8-8 comme numéro à trois chiffres dans l'ensemble de leurs réseaux. Certaines parties (p. ex., RCCI, TBayTel et TCI) ont proposé une période supplémentaire de six mois pour mettre en œuvre les autres changements de réseau nécessaires à la mise en œuvre du numéro à trois chiffres.

126. La mise en œuvre des traductions dans le réseau sans fil pourrait se faire dans un délai relativement court, étant donné que tous les réseaux mobiles sans fil au Canada sont basés sur le protocole Internet (IP) ou le protocole d'ouverture de session (SIP) et que tous les commutateurs pourraient être reprogrammés simultanément. Toutefois, cela prendrait plus de temps pour certains réseaux filaires, étant donné qu'ils ne sont pas tous basés sur le protocole IP/SIP et qu'ils comprennent des commutateurs de multiplexage par répartition dans le temps qui nécessiteraient davantage de programmation pour mettre en œuvre les traductions requises afin de permettre un numéro à trois chiffres qui n'est pas un numéro N11. La reprogrammation devra être effectuée individuellement pour chacun de ces commutateurs.

127. Par conséquent, le Conseil **détermine** que les FST doivent disposer de six mois supplémentaires pour reprogrammer et mettre en œuvre les traductions dans leurs commutateurs afin de permettre l'accès au service 9-8-8.

Échéancier de Norouestel pour la transition vers la composition locale à dix chiffres

128. Dans sa demande en vertu de la Partie 1, Norouestel a proposé de mettre en œuvre le numéro à trois chiffres dans la plupart des régions des territoires sans faire la transition vers la composition locale à dix chiffres, c'est-à-dire en permettant la composition locale à sept et à dix chiffres sur une base facultative dans l'indicatif régional 867 (sauf pour la région d'interconnexion locale de Yellowknife, où le 9-8-8 est utilisé comme code de central). Cette solution permettrait à l'entreprise d'acheminer les appels destinés au 9-8-8 vers un numéro 1-8XX sans mettre en œuvre

la composition locale à dix chiffres dans les régions où le 9-8-8 n'est pas déployé en tant que code de central.

129. Bien que la composition locale à dix chiffres ne soit pas déployée de façon obligatoire partout dans les territoires, cette transition n'est pas une fin en soi, et il n'y a pas d'inconvénients évidents associés à la prise en charge de la composition locale à sept et à dix chiffres à l'extérieur de la région d'interconnexion locale de Yellowknife. En effet, les clients n'auraient pas à modifier leur façon de composer les numéros de téléphone, ils n'auraient pas à modifier leur équipement pour prendre en charge la composition locale à dix chiffres, et ils seraient en mesure de joindre le numéro à trois chiffres comme les appelants ailleurs au Canada.
130. La solution proposée par Norouestel permettrait à l'entreprise de mettre le numéro à trois chiffres à la disposition des clients des territoires en même temps que les Canadiens vivant dans les provinces, tout en tenant compte des spécificités et des difficultés dans les territoires, notamment ceux liés à la communication de la transition dans les langues autochtones.
131. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande en vertu de la Partie 1 de Norouestel, c.-à-d. de permettre la composition locale à sept et à dix chiffres sur une base facultative dans l'indicatif régional 867, sauf dans la région d'interconnexion locale Yellowknife, où la composition locale à dix chiffres serait obligatoire. Par souci de conformité avec les autres régions où le numéro à trois chiffres est mis en œuvre, le Conseil **ordonne** également Norouestel de permettre l'accès au numéro à trois chiffres dans le même délai que celui prévu pour les autres régions, et de le lancer le même jour.

Conclusion

132. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **ordonne** aux FST de :
- faire la transition vers la composition locale à dix chiffres d'ici le **31 mai 2023** (sauf pour l'indicatif régional 867 à l'extérieur de la région d'interconnexion locale de Yellowknife et pour l'indicatif régional 506 au Nouveau-Brunswick);
 - effectuer toute autre modification nécessaire à la mise en œuvre du numéro à trois chiffres au plus tard le **30 novembre 2023** ou **six mois** après la date à laquelle l'ASPC déposera une lettre auprès du Conseil, signifiant les FST et toutes les parties à l'instance, énonçant le numéro 1-8XX auquel les appels effectués au numéro à trois chiffres devraient être acheminés et lancer le numéro à trois chiffres à cette date.
133. Étant donné les répercussions importantes que le service 9-8-8 aurait sur les Canadiens, ainsi que les risques pour la sécurité publique associés au fait que le 9-8-8 ne soit disponible qu'auprès d'un sous-ensemble de FST, le Conseil n'a pas l'intention d'accorder de prolongation au-delà de la date établie ci-dessus pour la

mise en œuvre du numéro à trois chiffres. Le Conseil s'attend à ce que les FST prennent toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que le numéro à trois chiffres soit mis en œuvre dans leurs réseaux à cette date.

Campagnes de sensibilisation des clients

Positions des parties

134. Distributel a indiqué que la coordination ou la combinaison d'une campagne de sensibilisation sur la transition accélérée vers la composition locale à dix chiffres et d'une campagne de sensibilisation sur la mise en œuvre du numéro à trois chiffres pourrait servir à amplifier les deux messages. Bell Canada et autres, le CDIP, Eastlink et RCCI ont toutefois indiqué que la campagne de sensibilisation sur la transition vers la composition locale à dix chiffres devrait être menée séparément de toute campagne de sensibilisation sur la mise en œuvre du numéro à trois chiffres. Le CDIP a argué qu'une telle approche serait plus facile à mettre en œuvre et plus simple à suivre pour les consommateurs. Bell Canada et autres ont argué que les campagnes de sensibilisation relatives à la mise en œuvre du numéro à trois chiffres devraient être la responsabilité du téléphoniste du 9-8-8, puisqu'il serait le mieux placé pour déterminer le moment approprié et le contenu de tels messages. De même, RCCI a indiqué que les FST devraient rendre le même message, par exemple en fournissant des liens sur leurs sites Web vers la campagne principale proposée par le fournisseur de services 9-8-8.
135. La coalition des SM, le CSSSC et le MPSC ont indiqué que la transition vers la composition locale à dix chiffres et la mise en œuvre du numéro à trois chiffres devraient être communiquées et expliquées à la communauté des sourds, sourds et aveugles ou malentendants au Canada afin qu'elle puisse comprendre et être au courant de la mise en œuvre du service. La coalition des SM a également indiqué que ces notifications devraient être fournies de manière efficace, efficiente et en temps opportun dans des vidéos en ASL, LSQ et langues des signes autochtones, en particulier dans le nord du Canada, et que les documents imprimés devraient être rédigés en langage clair. Le MPSC a ajouté qu'il fallait prendre en considération les Autochtones sourds et les personnes sourdes et muettes qui vivent dans les territoires, car elles sont très isolées des autres communautés des sourds et muets qui habitent plus au sud du Canada.
136. Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest a indiqué que la transition vers la composition locale à dix chiffres nécessiterait une éducation de la clientèle qui, compte tenu du coût élevé de l'Internet à large bande dans l'indicatif régional 867, ne pourrait pas reposer principalement sur des campagnes sur le Web dans cet indicatif régional. Il a également indiqué que le Conseil devrait veiller tout particulièrement à ce que les notifications aux clients et les périodes de notification répondent aux particularités du Nord du Canada.
137. RCCI a fait remarquer que dans les décisions antérieures du Conseil, le délai pour les campagnes de sensibilisation aux services N11 était de six mois. Le CDIP a indiqué

que les initiatives de sensibilisation des consommateurs devraient commencer dès la mise en œuvre des changements de réseau et être en place au moins six à sept mois avant la mise en œuvre définitive du numéro à trois chiffres.

138. TBayTel a suggéré qu'un plan unifié de sensibilisation des consommateurs et un soutien global à la mise en œuvre de la part de l'administrateur de la numérotation canadienne pour les FST locaux dans les régions restantes seraient bénéfiques.

Analyse du Conseil

Campagne de sensibilisation des clients sur la migration vers la composition locale à dix chiffres

139. En ce qui concerne le contenu de la campagne informant les clients de la migration vers la composition locale à dix chiffres et les annonces sur le réseau associées, l'industrie a une grande expérience de la mise en œuvre de ces campagnes. Conformément aux Lignes directrices canadiennes sur la planification du redressement des indicatifs régionaux, les FST doivent déposer leur programme de sensibilisation des consommateurs auprès du Conseil pour chaque cas de redressement des indicatifs régionaux. En général, ces campagnes sont gérées de manière centralisée par l'Alliance des télécommunicateurs, et il serait possible d'utiliser les modèles de communication antérieurs, tout en supprimant toute référence à la mise en œuvre d'un nouvel indicatif régional, ce qui fournirait un plan de communication simple, efficace et bien compris que tous les FST pourraient facilement mettre en œuvre.
140. Étant donné que le contenu de cette campagne serait basé sur des campagnes établies, et pour réduire la confusion concernant la date de mise en œuvre du service 9-8-8, le Conseil estime que des campagnes distinctes seraient plus faciles à mettre en œuvre et plus simples à suivre pour les consommateurs.
141. Pour éviter les retards, le Conseil n'a pas besoin d'approuver la campagne de sensibilisation des clients déposée pour la transition vers la composition locale à dix chiffres avant que la campagne ne soit mise en œuvre. Toutefois, pour les processus de redressement des indicatifs régionaux antérieurs, une fois que le Conseil a rendu une décision sur la manière dont le redressement doit être mis en œuvre, les FST ont déposé auprès du Conseil leur programme de sensibilisation des consommateurs, à titre informatif. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux FST qui doivent mettre en œuvre l'accès au 9-8-8 de déposer leur plan de communication auprès du Conseil, dans les deux langues officielles, à titre informatif, d'ici le **30 septembre 2022**.
142. Étant donné que les personnes sourdes, sourdes et aveugles ou malentendantes et certaines communautés autochtones seraient touchées par la transition vers la composition locale à dix chiffres, le Conseil **ordonne** aux FST de fournir des communications sur cette transition en ASL et LSQ, ainsi que dans les langues des communautés autochtones situées dans les régions qui feraient la transition de la composition locale à sept chiffres à la composition locale à dix chiffres en raison de

la mise en œuvre du numéro à trois chiffres¹³. Le Conseil encourage également les FST à fournir des communications en langues des signes autochtones concernant la transition vers la composition locale à dix chiffres.

Campagne de sensibilisation des clients sur la mise en œuvre du numéro à trois chiffres

143. Pour les services N11, la campagne de sensibilisation sur le service fourni par le numéro N11 relève principalement de la responsabilité de l'organisation qui fournit le service. Le dossier de la présente instance contient peu de renseignements sur ce que devrait inclure une campagne sur le service 9-8-8. Pour les services de crise en santé mentale et de prévention du suicide, l'opérateur du 9-8-8 serait l'entité la plus appropriée pour mener une telle campagne, en collaboration avec l'ASPC, les partenaires de la santé et de la santé publique, les gouvernements provinciaux et territoriaux, les parties prenantes en prévention du suicide et les organisations autochtones. Ensemble, ils seraient les mieux placés pour déterminer le moment approprié et le contenu de tels messages.
144. Cependant, étant donné l'importance de veiller à ce que le public soit informé du service 9-8-8, il serait approprié que les FST collaborent avec l'opérateur du 9-8-8 et participent aux efforts de sensibilisation au numéro à trois chiffres, par exemple en transmettant le message élaboré par l'opérateur du numéro à trois chiffres au moyen des médias sociaux, de leur site Web et des factures des clients ou des encarts de facturation.
145. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux FST qui sont tenus de mettre en œuvre l'accès au 9-8-8 d'élaborer et de mettre en œuvre la campagne de sensibilisation en collaboration avec l'opérateur du 9-8-8 et de faire connaître le service 9-8-8 au moment où l'opérateur du 9-8-8 estime approprié de le faire.

Coûts

Positions des parties

146. La majorité des parties qui ont formulé des observations sur la question ont indiqué que les FST devraient assumer les coûts de la mise en œuvre de la composition nationale à dix chiffres et du déploiement du numéro à trois chiffres.
147. Bell Canada et autres ont argué que chaque entreprise gère habituellement ses propres coûts pour tout redressement réparti standard des indicatifs régionaux, et que bien que certains investissements nécessaires à la mise en œuvre de la composition nationale à dix chiffres soient avancés par rapport aux échéances prévues à l'origine, ces coûts seraient néanmoins engagés à un moment donné dans l'avenir. Bell Canada et autres ont également argué que si le numéro à trois chiffres est mis en œuvre en traduisant les appels en un seul numéro sans frais, le coût de mise en œuvre du

¹³ Le contenu en ASL et LSQ ou les messages spécifiques en langues autochtones n'ont pas à être fournis avec les plans de communication. Les plans devraient toutefois indiquer quels renseignements seront fournis en ASL ou LSQ et en langues autochtones, ainsi qu'un échéancier pour leur communication.

numéro à trois chiffres devrait être assumé par chaque entreprise, de la même manière que les coûts de mise en œuvre des autres codes à trois chiffres sont traités aujourd'hui. SaskTel, TCI et TekSavvy ont indiqué que la transition vers la composition nationale à dix chiffres entraînerait des coûts minimes. TCI a ajouté qu'il n'y a pas de coûts prévus relatifs à du matériel supplémentaire ou à des charges logicielles particulières aux éditeurs de logiciels, et que tout le travail serait effectué par le personnel de TCI.

148. Bell Canada et autres ont indiqué qu'elles ne demanderaient généralement pas le recouvrement des coûts associés au déploiement du service 9-8-8, à condition que le service soit acheminé par un numéro 1-8XX sans frais.
149. SaskTel a indiqué que, selon l'ampleur des changements de réseau requis, l'opérateur du 9-8-8 qui demande la mise en œuvre du service devrait couvrir tous les coûts associés excédentaires que les FST pourraient devoir payer.
150. RCCI a indiqué que le Conseil devrait suivre les précédents établis par les conclusions antérieures relatives au redressement des indicatifs régionaux et aux coûts du numéro de composition abrégé N11, et que les abonnés devraient payer les frais reliés aux appels d'accès et aux SMS (service de messages courts), y compris ceux effectués à partir d'appareils sans fil ou de téléphones payants.
151. TBayTel a indiqué que tout FST qui est tenu de faire la transition vers la composition locale à dix chiffres avant la mise en œuvre du numéro à trois chiffres, et en conséquence directe de celle-ci, devrait être autorisé à recouvrer les coûts qu'il a engagés à cette fin. Elle a également indiqué que ces coûts devraient être inclus dans la portée globale du coût total des activités relatives à la mise en œuvre du numéro à trois chiffres. TBayTel a indiqué que les ressources et les coûts relatifs à la planification du redressement pourraient ne pas être envisagés ou comptabilisés jusqu'à ce que l'ajout d'un deuxième indicatif régional soit nécessaire, et que les changements de réseau requis pour la composition locale à dix chiffres ne seraient pas achevés ou intégrés dans la planification de l'évolution du réseau et du budget d'investissement.
152. Le CDIP a indiqué que les FST devraient assumer les coûts relatifs à la préparation de leurs réseaux pour la mise en œuvre du numéro à trois chiffres. Le CSSSC a indiqué que les coûts d'exploitation du service devraient être assumés par les FST ou, s'ils sont considérables, devraient être assumés par tous les clients des FST de manière égale et transparente, comme c'est le cas pour l'exploitation du 9-1-1. Le CDIP a ajouté que cela encouragerait certains petits fournisseurs de services qui offrent des services de téléphonie fixe dans les régions rurales et éloignées à demander un financement au Fonds de contribution national pour s'adapter et couvrir tous les coûts plus importants associés à la mise en œuvre.
153. Le CDIP et le MSPG ont indiqué que les utilisateurs finals ne devraient jamais avoir à payer de frais directs par appel ou de frais d'accès au réseau pour passer un appel vers le numéro à trois chiffres. Le CDIP a argué que la facturation du service créerait

des obstacles inutiles à l'accès et découragerait les utilisateurs, en particulier les utilisateurs à faible revenu et vulnérables, d'utiliser le service. De même, la coalition des SM et le CSSSC ont indiqué que l'accès au service ne devrait jamais être facturé aux utilisateurs, c'est-à-dire qu'ils ne devraient pas être soumis à des frais pour l'accès, les minutes d'appels interurbains, l'utilisation des données, les services non téléphoniques ou toute autre utilisation.

154. Le CSSSC a également indiqué que des frais devraient être perçus auprès des abonnés pour financer des services de crise accessibles, qui sont inexistantes pour les sourds, sourds et aveugles ou malentendants et les Autochtones, afin de garantir qu'il y ait suffisamment de services pour répondre à une étendue géographique aussi diversifiée que possible au Canada.

Analyse du Conseil

155. En ce qui concerne les coûts que doivent assumer les FST pour faire la transition vers la composition locale à dix chiffres, certains investissements doivent être réalisés avant les échéances prévues à l'origine pour certains indicatifs régionaux de composition locale à sept chiffres qui ne sont pas actuellement dans une fenêtre de planification du redressement. Toutefois, ces coûts seraient finalement assumés par les FST lors de la mise en œuvre du redressement des indicatifs régionaux.
156. En ce qui concerne les coûts que doivent assumer les FST pour apporter les autres changements nécessaires à la mise en œuvre du service 9-8-8, ces types de coûts sont généralement assumés par chaque entreprise dans la mise en œuvre des numéros N11. Étant donné qu'on s'attend à ce que les appels vers le 9-8-8 soient acheminés vers un seul numéro 1-8XX, les dispositions d'acheminement à mettre en œuvre seraient simples et semblables à celles établies pour certains numéros N11.
157. En outre, le Conseil estime que les coûts impliqués à la mise en œuvre de l'accès 9-8-8, y compris ceux relatifs à la transition vers la composition locale à dix chiffres, ne seraient pas considérables.
158. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **détermine** que chaque FST doit assumer les coûts de la transition vers la composition locale à dix chiffres, les modifications des commutateurs de base et les changements de réseau nécessaires à la mise en œuvre du service 9-8-8.
159. En ce qui concerne la proposition du CDIP de permettre à certaines entreprises de recouvrer leurs coûts au moyen du Fonds de contribution national, le dossier de l'instance ne contient pas suffisamment de renseignements pour que le Conseil puisse évaluer i) quels coûts devraient être admissibles ii) quelles entreprises devraient avoir accès à ce mécanisme de recouvrement des coûts, et iii) s'il serait approprié de recouvrer les coûts à partir du Fonds de contribution national. Toutefois, tout FST peut déposer auprès du Conseil une demande de recouvrement de ses coûts en vertu de la Partie 1, et le Conseil pourrait décider à ce moment-là s'il est d'accord avec une telle proposition.

160. En ce qui concerne la proposition du CSSSC de créer une nouvelle catégorie de frais d'abonnement pour financer des services accessibles de prévention des crises de santé mentale et des suicides pour les sourds, sourds et aveugles ou malentendants et les communautés autochtones, le Conseil n'a pas compétence sur de tels services et a indiqué, dans l'avis de consultation de télécom 2021-191, que cette question ne relève pas de la présente instance.
161. En ce qui concerne la facturation des frais aux appelants au 9-8-8, les appelants assument les coûts de certains appels aux services N11, par exemple pour les appels au 3-1-1 et au 8-1-1 passés depuis un téléphone cellulaire ou un téléphone payant. Cependant, les appels au 9-1-1 sont généralement gratuits. Étant donné l'importance du service auquel le 9-8-8 permettrait d'accéder, et le fait que l'imposition de frais d'accès pourrait décourager son utilisation et son adoption, il ne serait pas approprié d'imposer des frais aux clients pour accéder au service 9-8-8.
162. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil impose une condition de service, en vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*, à la fourniture de services de télécommunication, selon laquelle les FST assumeront les coûts des appels vers le 9-8-8 et ne factureront pas à leurs utilisateurs finals l'accès à ce service.
163. Si les coûts de prise en charge de l'accès au 9-8-8 assumés par les FST sont considérables, ces derniers pourraient proposer au Conseil un plan de recouvrement des coûts pour de tels coûts au moyen d'une demande en vertu de la Partie 1.

Devrait-il y avoir une option permettant d'envoyer des messages texte au numéro à trois chiffres?

Contexte

164. Dans l'avis de consultation de télécom 2021-191, le Conseil a invité les parties à se formuler des observations à savoir si la possibilité d'envoyer un message texte directement au numéro à trois chiffres devrait être mise en œuvre. En outre, les parties ont été invitées à formuler des observations sur les avantages et les défis de la mise en œuvre d'une fonctionnalité de message texte, les protocoles de messages texte possibles (p. ex., SMS, texte en temps réel [TTR]¹⁴ ou Rich Communication Services [RCS]¹⁵), ainsi que l'échéancier et les coûts associés à la mise en œuvre de la fonctionnalité.

¹⁴ Le TTR est un service de messagerie textuelle basé sur le protocole Internet. Il utilise le SIP qui permet d'envoyer et de recevoir des caractères immédiatement au moment où ils sont tapés, simulant ainsi une conversation typique en temps réel.

¹⁵ Le RCS est un protocole de communication visant à remplacer les SMS par un système de messages texte offrant davantage de fonctionnalités (p. ex., le clavardage de groupe, le transfert de fichiers, les appels vidéo sur PI et la géolocalisation).

Positions des parties

165. Toutes les parties qui ont formulé des observations sur la question ont généralement soutenu l'avis selon lequel la possibilité d'envoyer un message texte directement vers le numéro à trois chiffres devrait être mise en œuvre.
166. La plupart des parties ont indiqué que le fait de disposer d'une fonctionnalité d'envoi de messages texte serait particulièrement bénéfique pour la population des jeunes Canadiens, qui se fient davantage aux messages texte qu'aux conversations vocales. L'Association canadienne des télécommunications sans fil, le CDIP, la CSMC, le CSSSC et Services aux Autochtones Canada ont également indiqué qu'une fonctionnalité de messages texte pourrait profiter à d'autres groupes, tels que les personnes ayant des besoins particuliers ou celles vivant dans des collectivités éloignées et isolées. L'Association de l'Ouïe de l'Outaouais, le CSSSC, le MSPG, Parlons suicide Canada et Services aux Autochtones Canada ont également indiqué que l'envoi de messages texte permettrait l'accessibilité et l'accès équitable aux services de santé mentale et de prévention du suicide. En outre, de nombreuses parties ont indiqué que les messages texte offrent davantage de confidentialité et constituent une autre façon sûre pour les personnes qui ne se sentent pas à l'aise d'avoir une conversation téléphonique.
167. Le Regroupement a indiqué qu'il existe déjà au Québec un service numérique appelé suicide.ca qui offre un service d'intervention par message texte, et que si les Canadiens des autres provinces bénéficieraient de l'envoi de messages texte au numéro à trois chiffres, un service supplémentaire au Québec créerait de la confusion. En réponse à l'observation du Regroupement, Bell Canada et autres ont indiqué que, bien que le service de messagerie texte disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 existant soit une initiative novatrice de suicide.ca au Québec, une option de messagerie texte vers un numéro à trois chiffres devrait être offerte au Québec, et une campagne de sensibilisation nationale aiderait les clients du Québec à connaître ce nouveau service.
168. En ce qui concerne quel protocole de message texte à mettre en œuvre, la plupart des parties ont soutenu que le SMS serait le protocole de message texte le plus approprié parce qu'il est largement utilisé au Canada et qu'il est universellement soutenu par les appareils sans fil. L'Association canadienne des télécommunications sans fil, Bell Canada et autres, RCCI et TBayTel ont également indiqué qu'il est trop tôt pour se prononcer sur la faisabilité de l'utilisation du TTR et du RCS puisque le TTR n'a pas été lancé pour être utilisé avec les services 9-1-1 évolués au Canada, et que le RCS en est encore à ses débuts et n'est disponible que sur les appareils Android compatibles.
169. La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec a indiqué que la messagerie texte vers le numéro à trois chiffres pourrait être mise en œuvre plus tard, lorsque le TTR sera disponible. TCI a également indiqué que si le Conseil souhaite fournir des renseignements sur l'emplacement d'acheminement en envoyant des messages texte à un numéro à trois chiffres, le SMS ne serait pas la technologie appropriée à utiliser,

et que le TTR devrait être envisagé à la place lorsqu'il sera disponible. Le CDIP a indiqué que les protocoles du RCS et de TTR devraient être envisagés et intégrés progressivement au système s'il n'est pas possible de le faire lors de la mise en œuvre, puisque ces protocoles de messages texte amélioreraient les communications.

170. L'ASC-CAD, la coalition des SM et le MPSG ont indiqué que les protocoles SMS, du RCS et de TTR devraient tous être disponibles pour que le service soit pleinement accessible aux Canadiens ayant un handicap, en particulier à les sourds, sourds et aveugles ou malentendants. Le CSSSC a argué que le TTR devrait être intégré pour ses capacités critiques en temps réel, ce qui est essentiel dans les situations de crise. En réponse, l'ASC-CAD a souligné les problèmes exprimés par les parties en ce qui concerne le TTR et le RCS, mais a encouragé le service de numéro à trois chiffres à être au moins développé avec la capacité de TTR et du RCS en tête, pour une expansion future. En outre, le CSSSC a indiqué que les services de contournement qui offrent des capacités d'envoi de messages texte devraient être proposés comme options pour envoyer des messages texte au numéro à trois chiffres¹⁶.
171. L'Association canadienne des télécommunications sans fil a indiqué que la création d'un nouveau numéro abrégé, qui utilise le protocole SMS, est le seul moyen viable de mettre en œuvre la fonctionnalité d'envoi de SMS. Elle a toutefois fait remarquer que des essais supplémentaires seront nécessaires afin de déterminer si le numéro à trois chiffres déclenche un autre numéro abrégé avec le même préfixe. Plusieurs parties, dont Bell Canada et autres, Eastlink, Parlons suicide Canada, RCCI, SaskTel, TBayTel et Vidéotron, ont appuyé la proposition de l'Association canadienne des télécommunications sans fil d'établir un numéro abrégé pour l'acheminement de messages texte au numéro à trois chiffres. La coalition des SM, le CSSSC et le MPSG ont soutenu la mise en place d'un tel numéro abrégé, ainsi que d'autres moyens d'envoyer des messages texte pour le numéro à trois chiffres (p. ex., le TTR et le RCS). La coalition des SM a argué que certains parents ne donnent pas à leurs enfants l'autorisation parentale de s'inscrire à l'ACS, ce qui signifie que le seul moyen pour eux de demander de l'aide à la ligne d'assistance à trois chiffres est d'envoyer un message texte.
172. Le CDIP a indiqué que le Conseil devrait exiger des FST qu'ils collaborent avec le CDCI afin d'examiner et de relever les défis techniques liés à la mise en place d'une fonctionnalité d'envoi de messages texte et qu'ils tiennent compte des leçons tirées du cadre et des procédures du processus d'envoi de messages texte au 9-1-1 afin d'éviter les problèmes relatifs à l'envoi de messages texte au 9-1-1 pour les personnes sourdes, sourdes et aveugles ou malentendants.

¹⁶ Les services de contournement sont des services fournis par des fournisseurs tiers autres que les FST, au moyen d'applications qui permettent la fourniture de messages texte et la transmission d'autres médias, tels que des images et des clips vidéo, au moyen d'Internet. Seul le fournisseur tiers a la possibilité de contrôler la fonctionnalité du service ou du contenu. Parmi les exemples de messagerie par service de contournement, citons Facebook Messenger et WhatsApp.

173. En ce qui concerne le calendrier de déploiement, Bell Canada et autres ont indiqué que la fonctionnalité de message texte pourrait être mise en œuvre en même temps que le déploiement des appels vocaux, en supposant que le protocole SMS soit utilisé et que les messages texte soient envoyés à un agrégateur. Bell Canada et autres ont également soumis une autre option consistant à déployer la fonctionnalité de messages texte dans les six mois suivant le moment où les centres d'appels peuvent recevoir et répondre aux messages texte. Le CDIP et RCCI ont indiqué qu'ils étaient favorables au déploiement du service de messages texte en même temps que le service vocal s'il est possible de le faire sur le plan technique. Le CDIP a également indiqué qu'il devrait y avoir une date limite de mise en œuvre uniforme dans tout le Canada pour tous les fournisseurs de services de messagerie texte couverts et les messages texte au numéro à trois chiffres, puisque cela sera plus efficace afin de sensibiliser les consommateurs. Le Conseil des Premières Nations du Yukon et Parlons suicide Canada ont indiqué que si l'attente de la fonctionnalité de message texte devait retarder la mise en œuvre, ils recommandent un déploiement progressif dans lequel les services vocaux sont mis en œuvre en premier, suivis des services de messages texte.
174. L'Association canadienne des télécommunications sans fil a indiqué que le numéro abrégé pourrait être mis à disposition sur les réseaux des fournisseurs de services sans fil (FSSF) dans un délai de quatre à six semaines après avoir reçu tous les renseignements pertinents de l'opérateur du 9-8-8. Elle ajoute toutefois que la mise à disposition du numéro abrégé ne le rend pas automatiquement utilisable, et que l'opérateur du 9-8-8 devrait entreprendre certaines activités (p. ex., s'assurer de la présence d'un agrégateur et de la capacité suffisante de sa plateforme de messagerie) afin de lancer la fonctionnalité d'envoi de messages texte au moyen du numéro abrégé, ce qui ne relève pas de l'Association canadienne des télécommunications sans fil. Le CDIP a indiqué qu'étant donné que l'échéancier de mise en œuvre est incertain, il devrait être examiné par le CDCI, et que les fournisseurs de services de crise en santé mentale et de prévention du suicide et l'Association canadienne des télécommunications sans fil devraient collaborer avec le CDCI afin de définir l'échéancier et les exigences en matière d'essais nécessaires pour mettre en place la fonctionnalité de message texte.
175. En ce qui concerne les coûts, la plupart des parties ont indiqué que les FSSF devraient être responsables de leurs coûts de mise en œuvre de la fonctionnalité d'envoi de messages texte. Bell Canada et autres ont indiqué que la mise en œuvre de l'envoi de messages texte SMS aurait des coûts minimes ou négligeables. Le CDIP a également indiqué que les coûts d'exploitation du service de messages texte devraient être traités de la même manière que ceux du service vocal.
176. Parlons suicide Canada a indiqué que les FSSF devraient faire en sorte que l'utilisation du service de messages texte ne soit pas comprise dans les factures mensuelles des clients. Bell Canada et autres, Iristel, SaskTel et Vidéotron ont convenu que le service devait être fourni sans frais pour l'utilisateur final.

177. RCCI et TBayTel ont indiqué que la décision de rendre le service gratuit devrait être une décision politique du Conseil. RCCI a ajouté que si le Conseil exigeait que le service soit fourni gratuitement, RCCI aurait besoin d'environ trois à six mois pour mettre en œuvre les changements nécessaires au système de facturation.

Analyse du Conseil

178. La mise en place d'une fonctionnalité d'envoi de messages texte pour joindre les services de crise de santé mentale et de prévention du suicide a reçu un large soutien, et de nombreux avantages sont associés à la mise en œuvre de cette fonctionnalité. Par exemple, l'envoi de messages texte à un numéro à trois chiffres i) offrirait une option accessible aux Canadiens sourds, sourds et aveugles ou malentendants pour accéder aux services de santé mentale et de prévention du suicide, ii) profiterait aux jeunes utilisateurs de services de télécommunication qui comptent davantage sur les messages texte que sur les communications vocales, et iii) offrirait une autre option sûre aux personnes qui ne se sentent pas à l'aise d'avoir une conversation téléphonique. Compte tenu de ces avantages, le Conseil estime qu'il serait approprié de mettre en place une fonctionnalité de messages texte pour accéder aux services de crise en santé mentale et de prévention du suicide au moyen du 9-8-8.

179. En ce qui concerne les protocoles relatifs aux messages texte à utiliser, le protocole SMS est bien connu des utilisateurs finals de téléphones mobiles sans fil, largement utilisé au Canada et pris en charge par tous les appareils sans fil. Les protocoles du RCS et de TTR ont cependant une disponibilité limitée. Le RCS n'est pas pris en charge par tous les appareils ou par tous les FSSF au Canada. À l'heure actuelle, le TTR n'est déployé que dans les réseaux 9-1-1 PG, mais l'échéancier de mise en œuvre a été suspendu dans la décision de télécom 2021-199 pendant que l'industrie travaille à l'élaboration de normes pour sa mise en œuvre. Bien que l'offre d'un large éventail de solutions d'envoi de messages texte puisse contribuer à améliorer l'accessibilité du service, il faudrait consacrer beaucoup de temps et d'efforts à la mise en place de capacités d'envoi de messages texte pour le numéro à trois chiffres avec les protocoles du RCS ou de TTR. À l'avenir, lorsque ces protocoles seront plus largement pris en charge et disponibles, et si l'opérateur du 9-8-8 est en mesure de les prendre en charge, ces options pourront être estimées comme étant d'autres méthodes pour envoyer des messages texte vers le numéro à trois chiffres.

180. Par conséquent, le Conseil estime que le SMS devrait être le protocole à utiliser pour envoyer des messages texte au 9-8-8.

181. Les parties ont largement soutenu l'utilisation d'un numéro abrégé, qui utilise le protocole SMS, pour mettre en œuvre le service d'acheminement de messages texte vers le 9-8-8. L'utilisation d'un numéro abrégé peut permettre, sous réserve d'essais, l'utilisation d'un même numéro à trois chiffres pour le numéro abrégé, ce qui serait plus facile à retenir pour les clients. Parlons suicide Canada et certains autres fournisseurs de services de crise de santé mentale et de prévention du suicide sont déjà en mesure de prendre en charge les messages texte à l'aide des numéros abrégés. En outre, tous les FSSF du Canada sont en mesure de soutenir l'utilisation

des numéros abrégés, et le numéro abrégé à trois chiffres pourrait être mis en œuvre dans un délai relativement court et à des coûts minimes pour les FSSF. Le Conseil estime donc que cette solution serait appropriée pour mettre en œuvre le service de messages texte au 9-8-8.

182. En ce qui concerne le calendrier de mise en œuvre, le numéro abrégé pourrait être mis en œuvre dans un délai d'un ou deux mois, mais nécessiterait que tous les FSSF établissent des ententes et une connectivité avec l'agrégateur de numéro abrégé sélectionné par l'opérateur du 9-8-8. Comme indiqué ci-dessus, les FST auront 15 mois pour mettre en œuvre le numéro à trois chiffres. Le Conseil estime que cela donnerait aux FSSF suffisamment de temps pour mettre en œuvre la fonctionnalité de messages texte au 9-8-8, notamment en concluant des ententes et en assurant la connectivité avec l'agrégateur de numéro abrégé sélectionné.
183. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il serait approprié de mettre en œuvre la fonctionnalité d'envoi de messages texte au 9-8-8 en utilisant un numéro abrégé, qui serait la solution la plus efficace, la plus répandue et la plus rapide pour mettre en œuvre cette fonctionnalité. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux FSSF de mettre en œuvre le service de messages texte pour le 9-8-8 à l'aide d'un numéro abrégé à la même date que celle fixée par le Conseil pour mettre en œuvre le service d'appel vocal au 9-8-8.
184. En ce qui concerne la suggestion du CSSSC de permettre l'envoi de messages texte vers le numéro à trois chiffres au moyen d'applications de services de contournement offrant des fonctionnalités de messages texte, l'utilisation de tels moyens de communication est laissée à la discrétion de l'opérateur du 9-8-8 qui doit déterminer s'il fournit des services au moyen de ces applications.
185. Pour les mêmes raisons que celles exposées ci-dessus pour les appels vocaux au 9-8-8, les FSSF ne devraient pas facturer de frais pour les messages texte vers le 9-8-8. Le Conseil estime également que le délai fixé pour la mise en œuvre du service d'envoi de messages texte au 9-8-8 laisserait suffisamment de temps à RCCI et aux autres FSSF, le cas échéant, pour apporter les modifications nécessaires à leurs systèmes de facturation afin de fournir ce service gratuitement aux utilisateurs finals.
186. Par conséquent, le Conseil impose une condition de service, en vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*, à la fourniture de services mobiles sans fil, selon laquelle les FSSF assumeront les coûts d'exploitation du service d'envoi de messages texte au 9-8-8 et ne factureront pas ce service à leurs utilisateurs finals.
187. Si les coûts assumés par les FSSF pour soutenir le service d'envoi de messages texte au 9-8-8 sont considérables, les FSSF peuvent proposer au Conseil, au moyen d'une demande en vertu de la Partie 1, un plan de recouvrement de tels coûts.

Les renseignements sur l'emplacement d'acheminement des appelants devraient-ils être disponibles?

Contexte

188. Le Conseil a fait remarquer dans l'avis de consultation de télécom 2021-191 qu'il n'était pas clair s'il était possible pour le réseau téléphonique public commuté d'inclure une fonction permettant de saisir automatiquement la localisation de l'appelant qui pourrait ensuite être utilisée pour une intervention d'urgence (renseignements sur l'emplacement d'acheminement). Il a également fait remarquer que, bien qu'une personne appelant le numéro à trois chiffres puisse vouloir du soutien et de l'aide pendant une crise de santé mentale, il est possible qu'elle préfère rester anonyme et que son emplacement ne soit pas dévoilé, du moins au moment initial de l'appel. Le Conseil a indiqué que si ces renseignements devaient être automatiquement saisis, des problèmes en ce qui concerne la vie privée seraient probablement soulevés et certaines personnes pourraient être dissuadées d'utiliser le service. Le Conseil a invité les parties à formuler des observations sur cette question, en mettant en garde que cette caractéristique pourrait être complexe à mettre en œuvre et nécessiter des instances complémentaires.

Positions des parties

189. L'ASC-CAD, le CDIP, Eastlink, Iristel, RCCI, TCI, TekSavvy et Vidéotron ont indiqué que les appels au numéro à trois chiffres ne devraient pas automatiquement saisir les renseignements sur l'emplacement d'acheminement.

190. Eastlink et Vidéotron ont indiqué que l'inclusion de cette fonction ajouterait une complexité et des coûts inutiles à la mise en œuvre du numéro à trois chiffres. Iristel et TekSavvy ont indiqué que la fonction n'est pas réalisable sur le plan technique avec les appels VoIP mobiles, qui constituent la majorité des appels de leurs abonnés¹⁷. RCCI a indiqué que la capacité de saisir automatiquement les renseignements sur l'emplacement d'acheminement des appels autres que les appels 9-1-1 n'existe pas et qu'il faudrait des normes de l'industrie et une infrastructure de réseau.

191. Le CDIP a fait référence aux questions explorées dans le *988 Geolocation Report* de la FCC¹⁸ (en anglais seulement), notamment i) la question de savoir si le réseau téléphonique public commuté sera en mesure de saisir les renseignements sur

¹⁷ Les services VoIP mobiles sont fournis sur Internet et permettent aux appelants d'accéder aux services téléphoniques en utilisant une connexion Internet haute vitesse à partir de n'importe quel endroit. Les services VoIP mobiles fournissent un service 9-1-1 de base, car aucune adresse fixe ne peut être fournie aux téléphonistes du service 9-1-1. La mobilité de ce service rend très difficile pour les fournisseurs de services et les téléphonistes du service 9-1-1 de déterminer la provenance d'un appel.

¹⁸ [Le rapport de la FCC Geolocation Report – National Suicide Hotline Designation Act of 2020](#) a étudié les avantages, la faisabilité sur le plan technique et les coûts potentiels de la saisie de la localisation de l'appelant lorsqu'il compose le 9-8-8.

l'emplacement d'acheminement, ii) la faisabilité sur le plan technique pour les fournisseurs tels que les entreprises mobiles sans fil et les fournisseurs de services VoIP mobiles de fournir la fonction, iii) la question de savoir si les centres d'appels auront l'infrastructure nécessaire pour recevoir et acheminer les renseignements, et iv) le manque d'interopérabilité avec le système 9-1-1 et les CASP locaux. Le CDIP a indiqué que le Canada est susceptible de faire face à des défis techniques et financiers semblables, et a ajouté qu'il existe une incertitude concernant les coûts subis par les différentes parties.

192. Bell Canada et autres ont indiqué que, pour les appels de prévention du suicide qui nécessitent l'envoi des services d'urgence du 9-1-1, Parlons suicide Canada a actuellement une entente en place avec un centre d'appels d'urgence tiers qui est relié à tous les CASP au Canada. Elles ont également indiqué que si un appel à une ligne de prévention du suicide devient une urgence qui nécessite l'attention du 9-1-1, l'agent de Parlons suicide Canada appellera le centre d'appels d'urgence et tentera de se connecter avec le CASP approprié en fonction de la localisation que l'appelant peut avoir fourni verbalement, ou contactera le fournisseur de services de voix pour obtenir la localisation de l'appelant. Bell Canada et autres ont également indiqué que la seule méthode permettant de fournir un accès automatique à des renseignements fiables sur l'emplacement d'acheminement lors d'appels 9-8-8 qui deviennent des urgences qui nécessitent l'attention du 9-1-1 serait d'intégrer physiquement et directement les réseaux 9-1-1 PG à ceux sur lesquels fonctionne le 9-8-8, et que l'option la plus réalisable à court terme serait de se fier à un scénario d'acheminement des appels 1-8XX pour la saisie des renseignements sur la localisation.
193. En outre, le CDIP et RCCI ont indiqué que cette fonction pourrait être mise en œuvre dans une phase ultérieure du projet de numéro à trois chiffres. Le CDIP a suggéré que le CDCI entreprenne des travaux d'adaptation de la technologie dossier d'affichage automatique d'adresses et d'affichage automatique des numéros pour le 9-8-8, mais a indiqué qu'il serait difficile d'estimer actuellement un calendrier de mise en œuvre, car il faut tenir compte de la vie privée des consommateurs et des questions techniques.
194. De nombreuses parties ont également indiqué que la saisie automatique des renseignements sur l'emplacement d'acheminement soulèverait des problèmes en matière de vie privée et de confidentialité qui pourraient décourager les consommateurs d'utiliser le numéro à trois chiffres. Le CDIP a indiqué que les groupes à faible revenu et vulnérables pourraient être dissuadés d'appeler le numéro à trois chiffres par crainte d'être embarrassés et par aversion pour une intervention des autorités si les renseignements relatifs à leur localisation sont communiqués. Le CDIP a également indiqué que les renseignements relatifs à la localisation des appelants ne doivent être obtenus que par le fournisseur de services 9-8-8 si l'appelant y consent expressément ou s'il demande explicitement que l'aide soit envoyée où il se trouve.

195. L'Association canadienne des chefs de pompiers, la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec, Parlons suicide Canada et le Regroupement ont indiqué qu'ils étaient en faveur d'un numéro à trois chiffres qui saisit automatiquement les renseignements sur l'emplacement d'acheminement, car cela permettrait, entre autres, d'accroître la sécurité dans les situations d'urgence afin que les services puissent être déployés, à condition que les considérations relatives à la vie privée soient respectées. Parlons suicide Canada a indiqué que cela permettrait de simplifier et d'améliorer le processus de transfert dans les 2 à 3 % de cas où un appel ou un SMS est transmis au 9-1-1. Le Regroupement a indiqué que les centres d'appels en prévention du suicide offrent actuellement des services d'intervention téléphonique confidentiels, mais non anonymes, et que la plupart de ces centres sont équipés d'un système téléphonique qui peut accéder automatiquement au numéro de téléphone de l'appelant afin que le centre d'appels puisse retrouver rapidement l'emplacement de la personne si elle est estimée comme étant en danger de se suicider et qu'une action immédiate est requise.
196. Parlons suicide Canada a en outre indiqué qu'une approche progressive du déploiement de la fonction est une solution possible qui permettrait de prendre en compte divers facteurs, notamment de trouver un juste équilibre entre le temps, les ressources et la consultation des parties prenantes et les avantages de la géolocalisation. Parlons suicide Canada a ajouté qu'une approche progressive permettrait d'accroître la sécurité et de mieux simplifier les appels au service sans retarder l'accès dans l'intervalle. De plus, au moyen d'une approche progressive, les partenaires pourraient demander au Conseil une autorisation spéciale, en raison des services d'urgence fournis par Parlons suicide Canada, afin d'obtenir des renseignements sans restriction sur l'appelant pour tous les appels passés au service. En outre, Parlons suicide Canada a indiqué que pour obtenir les renseignements de l'appelant sur le réseau public, les opérateurs de réseaux mobiles sans fil devraient confirmer leur capacité à fournir ces renseignements.
197. RCCI a répondu qu'étant donné que la FCC n'a pas exigé la fourniture de renseignements sur l'emplacement d'acheminement pour le 9-8-8, il est peu probable que les vendeurs d'équipement développent cette fonction unique seulement pour les FST canadiens. TCI a indiqué qu'il n'y a pas suffisamment de détails sur les avantages de la saisie automatique des renseignements sur la localisation dans le dossier de la présente instance pour justifier la mise en place de cette fonction.

Analyse du Conseil

198. Plusieurs parties ont indiqué qu'il ne serait pas raisonnablement possible pour le réseau téléphonique public commuté de saisir automatiquement des renseignements sur l'emplacement d'acheminement qui pourraient ensuite être utilisés en cas d'intervention d'urgence. Pour ce faire, il faudrait plutôt établir une connexion directe avec les réseaux 9-1-1. Plus précisément, la base de données d'affichage automatique d'adresses utilisée pour faciliter la collecte des données de localisation des appels placés au 9-1-1 a été conçue pour répondre à des normes explicites qui n'ont pas encore été évaluées pour le 9-8-8.

199. Les centres de services de crise en santé mentale et de prévention du suicide utilisent actuellement d'autres mécanismes pour acheminer la majorité des appels vers le service approprié. Par exemple, Parlons suicide Canada est actuellement capable d'acheminer les appels en fonction de l'indicatif régional et du code de central de l'appelant. Dans ce scénario, la localisation de l'appelant serait généralisée à l'échange ou à la zone de couverture de l'indicatif régional et du code de central du domicile de l'appelant, par opposition à la localisation physique exacte de l'appelant. Une réserve liée à cette approche serait l'incapacité de l'entité gérant le numéro à trois chiffres à déterminer si la localisation réelle de l'appelant correspond à son indicatif régional et à son code de central si l'utilisateur final utilise un service VoIP mobile ou un service mobile sans fil en dehors de son indicatif régional.
200. En outre, de nombreux appelants contactent des lignes de crise en partie en raison de l'anonymat qui leur est offert. Le Conseil reconnaît que les secondes sont précieuses lorsque l'on estime la nature des appels passés à un service de prévention du suicide, surtout lorsqu'il s'agit de relier les appelants par interconnexion indirecte aux services d'urgence (c.-à-d. le 9-1-1) par le conseiller qui répond à l'appel. Les problèmes en matière de santé mentale continuent d'être stigmatisés, et la saisie automatique de la géolocalisation et des données personnelles des appelants peut avoir un effet dissuasif sur les utilisateurs finals qui cherchent de l'aide. Les fournisseurs de services de crise de santé mentale et de prévention du suicide, tels que Parlons suicide Canada, ont mis en place des processus pour protéger l'anonymat et la vie privée des appelants, tout en étant en mesure d'acheminer l'appel vers les services d'urgence lorsque le conseiller estime nécessaire de le faire. Par exemple, Parlons suicide Canada a la capacité de transférer les appels au 9-1-1 au besoin. Cette disposition permet aux personnes répondant aux appels passés à Parlons suicide Canada de contacter simultanément un centre d'appels d'urgence tiers pour faciliter la connexion à un CASP au besoin.
201. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que les préoccupations en matière de protection de la vie privée relatives à la collecte automatique de renseignements sur l'emplacement d'acheminement, ainsi que les défis techniques connexes, l'emportent sur les avantages de la collecte de ces renseignements. Le Conseil estime également que la mise en œuvre rapide du service est de la plus haute importance, et que des mises à niveau du réseau peuvent être apportées ultérieurement au besoin.
202. Par conséquent, le Conseil **détermine** que les renseignements sur l'emplacement d'acheminement ne doivent pas être automatiquement recueillis lors des appels au 9-8-8.

Comment devraient être gérés le SRV et les appels VoIP mobiles?

Contexte

203. Dans l'avis de consultation de télécom 2021-191, le Conseil a fait remarquer que les appelants utilisant le SRV et le service VoIP mobile ne peuvent pas accéder à la plupart des services N11, car ces types d'appels ne fournissent pas les

renseignements de localisation nécessaires pour qu'ils soient acheminés vers le destinataire approprié. Le Conseil a indiqué qu'il faudrait étudier les options permettant de résoudre cet enjeu, telles que l'utilisation d'une approche semblable à celle utilisée pour les appels 9-1-1 provenant de services VoIP locaux fixes ou non¹⁹ et mobiles, selon laquelle les appels sont triés et traités par un centre d'appels tiers. Le Conseil a donc invité les parties à formuler des observations sur la manière dont les appels de SRV et VoIP mobiles vers le numéro à trois chiffres devraient être traités.

Positions des parties

204. De nombreuses parties, dont l'ASC-CAD, Bell Canada et autres, le CDIP, Iristel, RCCI et TekSavvy, ont indiqué que l'acheminement des appels de SRV et VoIP mobile au numéro à trois chiffres vers un seul numéro sans frais est l'approche la plus appropriée pour traiter ces types d'appels.

Appels VoIP mobiles vers le numéro à trois chiffres

205. Bell Canada et autres, RCCI et SaskTel ont indiqué que les appels au numéro à trois chiffres provenant d'utilisateurs de services VoIP mobiles pourraient être mis en œuvre de la même manière que les autres appels à ce numéro provenant de services VoIP non mobiles. Bell Canada et autres ont argué que la raison pour laquelle les FST sont tenus d'avoir un centre d'appels d'urgence tiers pour les appels 9-1-1 VoIP mobiles est qu'il n'y a pas de renseignements sur la localisation disponible pour ces appels. Pour que le 9-1-1 fonctionne avec les services VoIP mobiles, l'appel doit être acheminé par le centre d'appels d'urgence tiers au CASP local approprié. Bell Canada et autres et Distributel ont argué que le fait qu'un centre d'appels local traite les appels au numéro à trois chiffres n'est peut-être pas la question la plus importante, et qu'il serait plus important que des conseillers en prévention du suicide formés répondent à l'appel, plutôt que par un agent cherchant à réacheminer l'appel. Distributel a ajouté que cette approche permettrait de trier les appels immédiatement et sans aucun obstacle potentiel (p. ex., être d'abord obligé de fournir des renseignements à un centre d'appels tiers) qui pourrait amener l'appelant à abandonner l'appel. Bell Canada et autres ont également indiqué qu'une fois qu'un professionnel formé a répondu à l'appel, s'il est logique de dépêcher des services d'urgence locaux où se trouve l'appelant, il peut y avoir un mécanisme permettant au centre d'appels pour la prévention du suicide de transférer l'appel à un CASP local, comme cela se fait aujourd'hui.

206. TBayTel a indiqué que si la conclusion du Conseil concernant le traitement des appels VoIP mobiles implique une approche semblable à celle qui est actuellement utilisée pour les appels 9-1-1, des modifications appropriées aux ententes existantes

¹⁹ Le service VoIP fixe ou non propre à une circonscription implique l'utilisation d'un numéro de téléphone qui n'est associé à aucun des centraux de la zone de desserte du CASP d'un client.

pour le triage 9-1-1 entre les tiers et les fournisseurs de réseau d'origine devraient être apportées pour inclure les appels au numéro à trois chiffres.

Appels de SRV vers le numéro à trois chiffres

207. Bell Canada et autres et RCCI ont indiqué que l'accès aux services de crise en santé mentale et de prévention du suicide au moyen du numéro à trois chiffres pour les utilisateurs du SRV devrait être fourni au moyen des mêmes processus que ceux qui sont en place aujourd'hui pour les utilisateurs du SRV. Bell Canada et autres ont argué que ces processus sont déjà élaborés, bien compris par les utilisateurs du SRV et qu'il est possible de les mettre en œuvre partout au pays.
208. L'ACS a indiqué qu'elle ne prévoyait pas d'obstacles importants si la mise en œuvre du numéro à trois chiffres impliquait l'acheminement des appels vers un seul numéro sans frais. Il a indiqué que lorsque le numéro sera disponible auprès de son fournisseur de services VoIP, l'ACS commencera à réaliser des essais sur l'acheminement de ce numéro sur le réseau du SRV Canada VRS [service de relais vidéo] Canada. Il a également indiqué que le numéro pourrait être mis en œuvre dans son réseau dans un intervalle de six à douze mois. L'ACS a toutefois fait remarquer que ce délai ne tient pas compte du développement de la fonctionnalité du service pour répondre aux exigences spécifiques établies par le Conseil ou par d'autres entités. L'ACS a également indiqué que l'architecture de réseau qu'il utilise actuellement pour acheminer les appels 9-1-1 peut fournir un modèle pour l'acheminement des appels placés à l'aide du numéro à trois chiffres, c'est-à-dire l'établissement d'une file d'attente d'appels distincte priorisée selon la conclusion du Conseil, les appels étant ensuite acheminés vers le prochain interprète vidéo qualifié disponible. En outre, l'ACS a indiqué que la mise en œuvre du numéro à trois chiffres pourrait obliger l'organisation à augmenter le nombre d'interprète vidéo et à leur fournir une formation particulière, ou à mettre au point des processus permettant de résoudre des problèmes tels que des appels plus longs et la gestion des appels d'urgence.
209. L'ASC-CAD, appuyée par le CDIP, a indiqué que pour mieux déterminer si la solution permettant d'accéder au numéro à trois chiffres au moyen du réseau du SRV Canada VRS est idéale pour ses utilisateurs, un groupe pilote initial d'utilisateurs des sourds, sourds et aveugles ou malentendants du SRV devrait participer à l'essai de ce service avant qu'il ne soit offert au grand public. Le CSSSC et le MPSG ont indiqué qu'il pourrait être raisonnable de disposer d'un plan de mise en œuvre échelonné sur 18 mois pour la configuration du SRV à trois chiffres.
210. L'ASC-CAD et la coalition des SM, soutenues par le CSSSC, ont également indiqué que le système de SRV doit traiter les appels au numéro à trois chiffres de la même manière que les appels au 9-1-1, c'est-à-dire qu'il doit déterminer l'appel le plus prioritaire pour mettre l'appelant en relation avec le prochain interprète vidéo disponible. L'ASC-CAD et le CSSSC ont en outre indiqué que l'ACS serait tenu de fournir une formation particulière aux interprètes vidéos pour les préparer à un environnement très stressant facilitant la communication entre l'appelant en crise et

les conseillers. En outre, la coalition des SM et le MPSG ont indiqué que le Fonds de contribution national devrait couvrir toutes les dépenses de l'ACS relatives aux appels de SRV effectués au numéro à trois chiffres. La coalition des SM a ajouté que ces fonds devraient s'ajouter à ceux déjà fournis à l'ACS pour ses services existants.

211. En outre, l'ASC-CAD, la coalition des SM, le CSSSC et le MPSG ont indiqué que l'application du SRV devait être modifiée de manière à ce que sa page d'accueil comporte un bouton permettant d'appeler directement le numéro à trois chiffres. L'ASC-CAD a ajouté que l'application de SRV Canada VRS ne devrait pas utiliser les allocations de données des utilisateurs. Elle a argué que cela garantirait qu'en cas de crise, les utilisateurs sourds, sourds et aveugles ou malentendants ne verraient pas un appel vidéo interrompu en raison d'un manque de données.
212. TBayTel a indiqué que l'ACS devrait être chargé de déterminer les complexités de la fonctionnalité du SRV avec le numéro à trois chiffres et d'établir un cadre pour sa mise en œuvre. TBayTel a proposé que l'ACS soumette un rapport, préparé en consultation avec les représentants des communautés des sourds, sourds et aveugles ou malentendants, décrivant ses recommandations sur la mise en œuvre, la disponibilité, les mesures de performance, les coûts et la structure de financement. Le CDIP, la coalition des SM et le MPSG ont affirmé que le CDCI devrait collaborer avec l'ACS pour régler cette question. La coalition des SM a ajouté que les FST, les fournisseurs de services 7-1-1 ou de relais IP et les organisations de, pour et par les consommateurs sourds, sourds et aveugles ou malentendants devraient également se joindre à l'ACS et au CISC dans ce processus, et que la portée des questions à évaluer devrait s'étendre des simples appels de SRV au numéro à trois chiffres aux questions plus larges de rendre la ligne d'assistance dans son intégralité conviviale et accessible aux personnes sourdes, sourdes et aveugles ou malentendantes.

Analyse du Conseil

Appels VoIP mobiles vers le numéro à trois chiffres

213. Le point de vue du Conseil est conforme à celui des parties en ce sens que la priorité devrait être accordée à la fourniture d'un soutien en matière de santé mentale aux personnes qui appellent le numéro à trois chiffres, plutôt que de déterminer où les appels devraient être acheminés. Le fait d'acheminer les appels VoIP mobiles d'abord vers un centre d'appels tiers avant de les réacheminer vers un service de crise de santé mentale et de prévention du suicide retarderait l'intervention des conseillers et pourrait augmenter le risque que l'appelant abandonne l'appel. En outre, les appels vers le numéro à trois chiffres doivent être acheminés de manière centralisée vers le même numéro sans frais, et ce scénario garantirait que chaque appel, y compris ceux provenant de services VoIP mobiles, serait traité par des conseillers formés. Si des appels VoIP mobiles doivent être transférés au 9-1-1, Parlons suicide Canada et d'autres centres de crise en santé mentale et de prévention du suicide ont déjà mis en place des processus et des dispositions pour permettre l'acheminement des appels entre eux et les services d'urgence.

214. Par conséquent, le Conseil **détermine** que les appels au 9-8-8 provenant d'utilisateurs de services VoIP mobiles doivent être mis en œuvre de la même manière que les autres appels au numéro à trois chiffres provenant d'utilisateurs de services VoIP non mobiles, et qu'il ne serait pas nécessaire d'imposer un type différent d'arrangement en matière d'acheminement des appels pour ces types d'appels.

Appels de SRV vers le numéro à trois chiffres

215. Pour les mêmes raisons que celles exposées ci-dessus pour les services VoIP mobiles, il ne serait pas approprié d'ajouter une étape supplémentaire pour les utilisateurs de SRV en les obligeant à passer par un centre d'appels tiers avant de pouvoir accéder aux services de crise de santé mentale et de prévention du suicide. Les utilisateurs du SRV peuvent actuellement accéder à ces services au moyen du SRV et ils pourront continuer à le faire au moyen du SRV lorsque le 9-8-8 sera mis en œuvre. L'acheminement des appels du SRV au 9-8-8 vers le même numéro sans frais permettrait de s'assurer que les appels de SRV sont traités par des conseillers formés, comme tous les appels au 9-8-8, et que des processus sont en place pour que les appels soient transmis aux services d'urgence, le cas échéant.

216. Par conséquent, le Conseil **détermine** que les appels de SRV au 9-8-8 doivent être mis en œuvre de la même manière que les autres appels au 9-8-8, et qu'il ne serait pas nécessaire de rendre obligatoire un autre type de dispositif d'acheminement des appels pour ces types d'appels.

Autres modifications proposées au SRV pour tenir compte de la mise en œuvre du numéro à trois chiffres

217. Bien que des améliorations puissent être apportées pour permettre aux Canadiens sourds, sourds et aveugles ou malentendants de joindre les services de crise en santé mentale et de prévention du suicide plus efficacement, la façon dont le SRV est actuellement mis en œuvre permet aux appelants du SRV de joindre de tels services. Le fournisseur de services sous-jacent de l'ACS serait chargé de mettre en œuvre les protocoles d'acheminement appropriés vers ses systèmes afin que les appels au 9-8-8 soient acheminés vers le numéro sans frais approprié. Ainsi, l'ACS n'aurait pas à mettre en œuvre de dispositions d'acheminement spécifiques pour que les appels de SRV soient acheminés vers les services de santé mentale et de prévention du suicide au moyen du 9-8-8.

218. En ce qui concerne i) l'établissement d'une nouvelle file d'attente prioritaire de SRV pour les appels au numéro à trois chiffres, et ii) la modification de l'application de SRV pour ajouter un bouton permettant de joindre directement le numéro à trois chiffres, il pourrait être approprié pour l'ACS d'examiner si de telles améliorations devraient être apportées à SRV à l'avenir, en collaboration avec les utilisateurs sourds, sourds et aveugles ou malentendants du SRV.

219. Dans l'avis de consultation de télécom 2021-102, le Conseil a amorcé une instance de révision du SRV. Ainsi, si l'ACS estime que des changements au cadre

réglementaire du SRV ou à son financement sont nécessaires en raison de la mise en œuvre du 9-8-8, l'ACS a la possibilité de présenter ses arguments sur les changements qu'il estime nécessaires dans le cadre de cette instance.

220. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil encourage l'ACS à examiner, en collaboration avec les communautés des sourds, sourds et aveugles ou malentendants de, quelles modifications au SRV et l'application connexe devraient être mises en œuvre avec l'introduction du service 9-8-8.

Quels sont les besoins spécifiques aux communautés autochtones et aux autres groupes?

Contexte

221. Le Conseil a fait remarquer dans l'avis de consultation de télécom 2021-191 que certains segments de la population canadienne ont été ciblés comme étant plus susceptibles de se faire du mal. Bien que la prestation des services auxquels le 9-8-8 serait assigné ne relève pas de sa compétence, le Conseil estime néanmoins qu'il est important de souligner les observations faites pour répondre aux besoins particuliers des groupes en quête d'équité tels que les communautés autochtones et des sourds, sourds et aveugles ou malentendants.

Positions des parties

Communautés autochtones

222. L'Alberta Health Services' Addiction and Mental Health Branch (la direction générale de la toxicomanie et de la santé mentale du ministère de la Santé de l'Alberta) a indiqué que les services de crise en santé mentale et de prévention du suicide destinés à la population générale adulte peuvent ne pas être appropriés ou culturellement sûrs pour certaines personnes, notamment les populations autochtones. Les Premières Nations de Champagne et d'Aishihik, le Conseil des Premières Nations du Yukon et la Première Nation des Na-Cho Nyak Dun ont indiqué qu'il était nécessaire de faire en sorte que la prestation des services de santé mentale et de prévention du suicide tienne compte de la culture et aborde les questions relatives à la langue, à la facilité d'accès et à la disponibilité des services. Les Premières Nations de Champagne et d'Aishihik et la Première Nation des Na-Cho Nyak Dun ont argué que l'accès au numéro à trois chiffres afin d'avoir accès à des services d'aide ou de soutien ne suffit pas à lui seul à répondre aux besoins des populations autochtones si ces services sont difficiles à comprendre, ne tiennent pas compte des différences culturelles, sont difficiles d'accès ou ne sont pas adaptés aux circonstances locales.
223. Plusieurs parties ont affirmé qu'il était nécessaire d'aborder les problèmes de santé mentale des populations autochtones, en particulier dans les territoires. Les Premières Nations de Champagne et d'Aishihik ont indiqué que la pandémie de COVID-19 a révélé des inégalités indéniables entre les citoyens autochtones et ceux non issus d'une communauté autochtone au sein du système de santé, notamment en

matière de soutien à la santé mentale. Elles ont également indiqué qu'un examen des données concernant la santé mentale suggère que l'accès des communautés locales à des services spécifiques au bien-être mental est un besoin considérable pour le Yukon, et en particulier pour les citoyens autochtones. Les Premières Nations de Champagne et d'Aishihik ont également indiqué que la ligne d'écoute téléphonique de la KUU-US Crisis Line Society destinée aux Premières Nations et aux Autochtones devrait être accessible au moyen du numéro à trois chiffres²⁰.

224. Youth for Youth Québec a fait valoir que 14 communautés de la région du Nunavik sont confrontées à une épidémie croissante de suicides parmi leurs jeunes Inuits. Il a également indiqué que si les initiatives les plus réussies pour lutter contre des épidémies semblables au sein des communautés autochtones ont été principalement axées sur la revitalisation culturelle, un numéro supplémentaire à trois chiffres n'est guère importun et n'impose pas de nouvelles exigences à ces communautés.

225. Le Conseil des Premières Nations du Yukon a indiqué qu'un accès accru aux stratégies en matière de bien-être mental au Yukon (et en fait dans le Nord), comme un numéro à trois chiffres, contribuerait à développer la force et la résilience des communautés en facilitant les services de prévention ciblés pour les personnes et les familles à haut risque. Il a également indiqué que ce type de service servirait mieux les petites communautés éloignées du Yukon, car l'accès à Internet n'est pas toujours fiable ni disponible.

Communautés autochtones sourdes, sourdes et aveugles ou malentendantes

226. Le CSSSC a indiqué qu'il fallait s'assurer que les services accessibles au moyen du numéro à trois chiffres seraient accessibles aux communautés autochtones sourdes. Il a indiqué que l'incidence des problèmes de toxicomanie et de santé mentale est élevée dans ces communautés, et que les personnes autochtones sourdes, vivant hors ou dans les réserves, se suicident plus souvent que les personnes non issues d'une communauté autochtone. Le CSSSC a également indiqué qu'il y a un manque de soutien en matière de santé mentale et d'accès aux services de santé mentale, en particulier aux services de crise dans ces communautés autochtones. Le CSSSC a donc recommandé que le Conseil contribue à l'élimination des obstacles auxquels se heurte les communautés autochtones sourdes du Canada pour accéder aux services de crise en santé mentale et de prévention du suicide.

Canadiens sourds, sourds et aveugles ou malentendants

227. L'ASC-CAD, la coalition des SM, le CSSSC et le MPSG ont exprimé des préoccupations quant à l'accessibilité et à la disponibilité des services de crise en santé mentale et de prévention du suicide pour les personnes sourdes, sourdes et

²⁰ Les services de KUU-US sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans frais, de n'importe où en Colombie-Britannique, et tout le personnel d'intervention en cas de crise est certifié et formé à l'égard de la sécurité culturelle autochtone.

aveugles ou malentendantes qui utilisent une langue des signes comme langue principale.

228. L'ASC-CAD a indiqué que Parlons suicide Canada ne fournit pas de communications accessibles en langue des signes et que l'ASC-CAD craint que les organisations de prévention des crises de santé mentale et du suicide qui ne font pas la promotion de l'accessibilité à l'information, aux services et aux communications pour les Canadiens sourds, sourds et aveugles ou malentendants créera des obstacles pour ceux qui ne peuvent pas accéder à ces services au moyen du SRV ou au moyen d'autres initiatives en matière d'accessibilité qui utilisent les langues des signes. Le CSSSC a également indiqué qu'il n'existe pas d'organisation nationale en matière de santé mentale particulièrement aux Canadiens sourds, sourds et aveugles ou malentendants, et seulement deux programmes de santé mentale dédiés aux sourds, sourds et aveugles ou malentendants, qui sont financés par les gouvernements provinciaux (Colombie-Britannique et Ontario).
229. La coalition des SM a souligné que les Canadiens sourds, sourds et aveugles ou malentendants courent un risque plus élevé de suicide, les adultes sourds ayant un taux plus élevé de diagnostic de dépression ou de trouble anxieux à un stade plus précoce par rapport à la population générale, et que les étudiants de niveau postsecondaire sourds ou malentendants sont deux fois plus susceptibles d'envisager ou de tenter de se suicider que les étudiants non sourds. De plus, le CSSSC a indiqué que la pandémie de COVID-19 a mis en évidence les lacunes des services en matière de soutien en santé mentale pour les Canadiens sourds, sourds et aveugles ou malentendants, et qu'il y a eu une augmentation des suicides et des crises de santé mentale au sein de la communauté.
230. L'ASC-CAD a répondu que Jeunesse, J'écoute offre un service de message texte en tout temps, tous les jours de la semaine. D'après les données de Jeunesse, J'écoute, les jeunes en situation de crise sont neuf fois plus susceptibles de demander de l'aide par message texte ou par clavardage que par téléphone. L'ASC-CAD a souligné que la mise en œuvre d'un service de numéro à trois chiffres disponible par message texte n'aidera pas seulement les personnes sourdes, sourdes et aveugles ou malentendantes, mais aussi d'autres Canadiens ayant besoin de soutien en matière de santé mentale et qui ne veulent ou ne peuvent pas parler au téléphone.

Analyse du Conseil

231. Le Conseil estime que, bien que la prestation ou la création de nouveaux services en matière de santé mentale et de prévention du suicide ne relève pas de sa compétence, le dossier de la présente instance démontre l'importance de fournir ces services de manière inclusive et accessible.
232. Le Conseil estime que Jeunesse, J'écoute et les partenaires de Parlons suicide Canada sont activement mobilisés dans l'amélioration de la qualité de la prestation de services aux groupes canadiens en quête d'équité. Des mesures ont été mises en place pour s'assurer que les conseillers et les intervenants fournissent des soins

culturellement appropriés qui correspondent aux besoins spécifiques des communautés autochtones et de certains groupes partout au Canada.

233. Les renseignements versés au dossier de la présente instance par les fournisseurs actuels de services de crise en santé mentale et de prévention du suicide démontrent également qu'il y a un effort actif pour répondre aux besoins uniques des populations autochtones, avec des consultations et des séances de participation communautaire effectuées pour anticiper les besoins actuels et futurs en matière de formation et d'amélioration de la prestation des services. Jeunesse, J'écoute, par exemple, semble être activement mobilisée dans l'amélioration de la prestation de services pour soutenir les jeunes des Premières Nations, Inuits et Métis partout au Canada par la mise en œuvre du plan d'action de Jeunesse, J'écoute²¹, sous la gouvernance de leur Conseil consultatif autochtone. En plus de cette initiative, le site Web de Jeunesse, J'écoute offre une page d'accueil pour d'autres programmes de soutien et de mobilisation en faveur des jeunes Autochtones.

234. Les données révèlent que de nombreuses communautés autochtones sont particulièrement exposées à des taux de suicide élevés. Par exemple, les quatre régions inuites du Canada affichent des taux cinq à vingt fois supérieurs à la moyenne nationale. Le Conseil reconnaît le travail important qui est entrepris et les nombreuses initiatives qui ont été lancées dans ces communautés afin d'améliorer la situation. Le Conseil estime qu'un numéro à trois chiffres offrant un accès culturellement sensible aux services de crise de santé mentale et de prévention du suicide a le potentiel de soutenir ces efforts.

235. Le Conseil estime que les agences et les organisations impliquées dans la prestation de ces services ont démontré qu'elles sont à l'écoute des besoins particuliers des groupes en quête d'équité, qu'elles s'engagent à se réconcilier avec les populations autochtones et s'engagent à faire en sorte que leurs services soient adaptés de manière appropriée. À ce titre, le Conseil est convaincu que l'ASPC, en collaboration avec ses partenaires, continuera de préconiser et d'exécuter des mesures en vue d'aborder ces questions lors de la prestation du service auquel les Canadiens auront accès grâce au numéro à trois chiffres.

Conclusion

236. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **détermine** :

- qu'il serait approprié de mettre en œuvre un numéro à trois chiffres pour des services d'intervention en cas de crises de santé mentale et de prévention du suicide;

²¹ Voir [Trouver l'espoir : Stratégie d'action de Jeunesse, J'écoute pour soutenir les jeunes des Premières Nations, Inuit et Métis](#).

- que le 9-8-8 doit être mise en œuvre comme numéro à trois chiffres pour permettre un accès national aux services de crise en santé mentale et de prévention du suicide;
- que la traduction 1-8XX doit être utilisée comme méthode d'acheminement pour les appels au 9-8-8.

237. Le Conseil **ordonne** aux FST de :

- faire la transition vers la composition locale à dix chiffres d'ici le **31 mai 2023** (sauf pour l'indicatif régional 867 à l'extérieur de la région d'interconnexion locale de Yellowknife et pour l'indicatif régional 506 au Nouveau-Brunswick);
- effectuer toute autre modification nécessaire à la mise en œuvre du 9-8-8, au plus tard le **30 novembre 2023** ou **six mois** après la date à laquelle l'ASPC déposera une lettre auprès du Conseil, signifiant les FST et toutes les parties à l'instance, énonçant le numéro 1-8XX auquel les appels effectués au numéro à trois chiffres devraient être acheminés, et lancer le 9-8-8 à cette date;
- déposer leur plan de communication sur la transition vers la composition locale à dix chiffres auprès du Conseil, dans les deux langues officielles, à titre informatif, d'ici le **30 septembre 2022**;
- fournir des communications sur cette transition en ASL et LSQ, ainsi que dans les langues des communautés autochtones situées dans les régions qui feraient la transition vers une composition locale à sept chiffres à une composition locale à dix chiffres en raison de la mise en œuvre du 9-8-8;
- élaborer et mettre en œuvre la campagne de sensibilisation en collaboration avec l'opérateur du 9-8-8 et faire connaître le service 9-8-8 au moment que l'opérateur du 9-8-8 estime opportun de le faire.

238. Le Conseil **approuve** également la demande en vertu de la Partie 1 présentée par Norouestel pour permettre la composition locale à sept et à dix chiffres sur une base facultative dans l'indicatif régional 867 (sauf dans la région d'interconnexion locale de Yellowknife, où la composition locale à dix chiffres serait obligatoire), et **ordonne** à Norouestel de lancer le 9-8-8 à la même date limite que celle prévue pour les autres régions.

239. De plus, le Conseil **détermine** que chaque FST doit assumer les coûts de transition vers la composition locale à dix chiffres, les modifications des commutateurs de base et les changements de réseau nécessaires à la mise en œuvre du 9-8-8. En outre, le Conseil impose une condition de service, en vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*, à la fourniture de services de télécommunication, selon

laquelle les FST assumeront les coûts des appels au 9-8-8 et ne factureront pas à leurs utilisateurs finals l'accès à ce service.

240. En ce qui concerne la possibilité d'envoyer des messages texte directement au 9-8-8, le Conseil **ordonne** aux FSSF de mettre en œuvre le service de messages texte pour le 9-8-8 à l'aide d'un numéro abrégé à la même date que celle fixée par le Conseil pour la mise en œuvre du service d'appel vocal au 9-8-8. Le Conseil impose également une condition de service, en vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*, à la fourniture de services mobiles sans fil, selon laquelle les FSSF assumeront les coûts d'exploitation du service de messages texte du 9-8-8 et ne factureront pas ce service à leurs utilisateurs finals.

241. Enfin, le Conseil **détermine** que:

- les renseignements sur l'emplacement d'acheminement ne doivent pas être recueillis automatiquement lors des appels au 9-8-8;
- les appels au 9-8-8 provenant d'utilisateurs mobiles du service VoIP et les appels du SRV doivent être mis en œuvre de la même manière que les autres appels au 9-8-8.

Instructions

242. Les Instructions de 2006²² exigent que le Conseil, dans la mise en œuvre des objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications*, se fie, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique. Par ailleurs, lorsqu'il a recours à la réglementation, le Conseil devrait prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts et qui ne font obstacle au libre jeu du marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire afin d'atteindre les objectifs de la politique.

243. De plus, les Instructions de 2019²³ prévoient que dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil devrait examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation. De plus, dans ses décisions, le Conseil devrait démontrer sa conformité avec les Instructions de 2019 et préciser comment ces décisions, le cas échéant, peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.

²² Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

²³ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019

244. Le Conseil estime que ses conclusions répondent également aux objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7f) et 7h) de la *Loi sur les télécommunications*²⁴.
245. Le Conseil est d'avis que ses conclusions concernant la mise en œuvre d'un numéro à trois chiffres pour les services de crise en santé mentale et de prévention du suicide permettront aux Canadiens de toutes les régions du pays d'avoir un accès plus facile, accessible et gratuit à ces services. Le Conseil est également d'avis que les mesures établies dans la présente décision garantiront une mise en œuvre rapide et efficace du numéro à trois chiffres. En outre, les conclusions s'appliquent de manière neutre du point de vue de la concurrence à tous les FST qui fournissent des services téléphoniques locaux ainsi que des services mobiles vocaux et de messages texte.
246. Le Conseil estime donc que, conformément aux sous-alinéas 1(a)ii) et 1(b)iii) des Instructions de 2006 et aux sous-alinéas 1(a)iii), iv) et v) des Instructions de 2019, ses conclusions dans la présente décision i) sont efficaces et proportionnelles à leur objet et qui font obstacles au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de politique susmentionnés; ii) sont mises en œuvre de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence dans la plus grande mesure du possible; iii) font en sorte qu'un accès abordable à des services de télécommunication de grande qualité soit disponible dans toutes les régions du Canada, y compris les régions rurales; et iv) améliorent et protègent les droits des consommateurs dans leurs relations avec les FST, y compris les droits relatifs à l'accessibilité.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération*, Décision de télécom CRTC 2021-199, 14 juin 2021
- *Appel aux observations – Mise en œuvre d'un numéro de composition abrégé de trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide*, Avis de consultation de télécom CRTC 2021-191, 3 juin 2021; modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2021-191-1, 30 novembre 2021

²⁴ Les objectifs cités de la politique sont les suivants : 7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions; 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; 7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire; 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

- *Appel aux observations – Examen du service de relais vidéo*, Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102, 11 mars 2021; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102-1, 26 avril 2021; 2021-102-2, 30 juin 2021; et 2021-102-3, 14 mars 2022
- *Demandes concernant l'attribution du code d'accès 5-1-1*, Décision de télécom CRTC 2006-44, 28 juillet 2006
- *Attribution de codes de composition à trois chiffres pour les services publics d'information et d'aiguillage*, Décision CRTC 2001-475, 9 août 2001