



Avis de consultation de télécom CRTC 2025-20

Version PDF

Ottawa–Gatineau, le 27 janvier 2025

Dossier public : [1011-NOC2025-0020](#)

Appel aux observations – Améliorer l’acheminement des appels et des textos au 9-8-8

Date limite de dépôt des interventions : 26 février 2025

Date limite de dépôt des répliques : 10 mars 2025

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Sommaire

Le numéro 9-8-8 fournit à toute personne au Canada un service de soutien bilingue respectueux des traumatismes et culturellement adapté en cas de crise en matière de santé mentale et pour la prévention du suicide. Le service est gratuit et disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 durant toute l’année.

L’Agence de la santé publique du Canada (ASPC) supervise le financement et l’administration du service [9-8-8 : Ligne d’aide en cas de crise de suicide](#), qui est offert par le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH). Le Conseil est chargé d’ordonner aux fournisseurs de services de télécommunication d’apporter les modifications nécessaires au réseau pour mettre en place le service 9-8-8 ainsi que toute amélioration subséquente.

Lorsqu’une personne appelle ou texte au 9-8-8, elle doit être mise en contact avec le centre d’intervention local le plus près. Or, l’ASPC et le CAMH ont découvert que ce n’était pas le cas pour certains appels au 9-8-8. Le CAMH a proposé une autre méthode d’acheminement afin d’aider à résoudre ce problème. Il a également demandé au Conseil d’aider à améliorer l’acheminement des appels 9-8-8.

En réponse à cette suggestion, le Conseil amorce une instance afin d’obtenir des commentaires sur la façon d’améliorer l’acheminement des appels et des textos au 9-8-8.

Contexte

1. Le 9-8-8 est un service important et gratuit en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide offert à toute personne au Canada qui cherche à obtenir une aide immédiate. Quand quelqu’un est aux prises avec une crise, se souvenir d’un numéro à sept ou à dix chiffres ou trouver ce numéro peut être difficile et empêcher cette personne d’obtenir l’aide dont elle pourrait avoir besoin de toute urgence. Le

code de composition abrégé (numéro à trois chiffres) 9-8-8 a donc été créé pour aider à faciliter l'accès aux services de gestion de crise.

2. Les appels au 9-8-8 sont acheminés vers un numéro sans frais 1-8XX en fonction de l'indicatif régional de la personne qui appelle (trois premiers chiffres de son numéro de téléphone). Cela veut dire qu'une fois qu'un appel est reçu au numéro 1-8XX dans le système 9-8-8, il est acheminé vers le centre de gestion de crise le plus près de l'indicatif régional de l'appelant, et non de l'endroit où cette personne se trouve réellement. Par ailleurs, les appels faits par quelqu'un ayant bloqué l'affichage de son numéro sont acheminés vers le centre national de gestion de crise en l'absence d'information sur l'indicatif régional.
3. Lorsque le service 9-8-8 a été instauré au Canada dans le cadre de la politique réglementaire de télécom [2022-234](#) (politique), le Conseil a établi les exigences suivantes pour l'acheminement des appels :
 - Les fournisseurs de services de télécommunication doivent utiliser l'acheminement vers un numéro 1-8XX pour les appels au 9-8-8. Cela a été jugé le mode d'acheminement le plus efficace et le plus rentable pour les appels au 9-8-8 au moment où la politique a été publiée.
 - Les appels au 9-8-8 ne doivent pas être interconnectés avec les réseaux 9-1-1 pour diverses raisons, y compris celles liées à la confidentialité de l'appelant et aux conséquences potentielles que cela pourrait avoir sur l'instauration du service 9-1-1 de prochaine génération.
 - Les renseignements de localisation des appels, qui identifient l'endroit exact d'où appelle une personne, ne doivent pas être amassés automatiquement pour les appels au 9-8-8, car cela pourrait dissuader les appelants qui souhaitent rester anonymes lorsqu'ils accèdent au service.
 - Les appels provenant d'utilisateurs nomades du service de voix sur protocole Internet (VoIP) et d'utilisateurs du service de relais vidéo (SRV)¹ doivent être traités de la même manière que tous les autres appels au 9-8-8.
4. Depuis le lancement du service 9-8-8, l'Agence de la santé publique du Canada et le Centre de toxicomanie et de santé mentale ont relevé des préoccupations au sujet de la méthode d'acheminement actuelle. Plus particulièrement, ils ont relevé que cette méthode s'appuie sur l'indicatif régional du numéro de téléphone de l'appelant pour déterminer lequel des près de 40 centres d'intervention devrait recevoir l'appel².

¹ Le SRV permet aux personnes qui utilisent la langue des signes de faire des appels téléphoniques et de communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux en utilisant la langue des signes.

² Le plan de numérotation, souvent appelé indicatif régional, fait référence aux trois premiers chiffres d'un numéro de téléphone à dix chiffres et est attribué à un secteur géographique précis en fonction du plan de numérotation correspondant.

5. Étant donné que les Canadiennes et les Canadiens peuvent conserver leur numéro de téléphone lorsqu'ils déménagent ou changent de fournisseur de services³, le numéro de téléphone d'un appelant ne correspond pas nécessairement à l'endroit où la personne se trouve physiquement. Par exemple, lorsque quelqu'un à Vancouver compose le 9-8-8 à partir d'un numéro de téléphone avec un indicatif régional 416 (lequel correspond à Toronto), son appel sera acheminé à un centre d'intervention de Toronto plutôt que de Vancouver.
6. Cette situation peut nuire à la capacité des centres d'intervention de mettre les appelants en contact avec les services et les ressources d'urgence locaux. Les services et les ressources qu'un centre fournit peuvent par ailleurs être adaptés à ses collectivités locales, et un centre local est plus conscient des besoins des collectivités qu'il sert.
7. Le CAMH a proposé une méthode d'acheminement qui utilise les numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA) locaux⁴ pour acheminer les appels en fonction de l'endroit où ils entrent dans le réseau. Il a indiqué que cette approche pourrait permettre d'acheminer plus précisément les appels tout en améliorant la résilience du réseau 9-8-8, puisque l'attribution de plusieurs numéros de SDA réduirait la probabilité de pannes à l'échelle nationale. Les détails de la [proposition](#) du CAMH sont disponibles dans le document du CAMH versé au dossier de la présente instance.

Appel aux observations

8. Le Conseil amorce la présente instance pour recueillir des observations sur la façon d'aider à améliorer l'acheminement des appels et des textos au 9-8-8.
9. Les questions suivantes doivent être abordées dans le présent avis :
 - Proposition du CAMH
 - Solutions de rechange potentielles
 - Délais de mise en œuvre
 - Coûts de mise en œuvre
 - Conséquences sur la protection de la vie privée des utilisateurs finals
 - Considérations techniques

³ Cela est possible en vertu des [règles de transfert des numéros](#) du Conseil.

⁴ Les numéros de SDA sont des numéros de téléphone qui permettent un acheminement personnalisé et systématique des appels.

10. Le Conseil invite les intéressés à lui faire part de leurs observations sur les questions susmentionnées, y compris en donnant des réponses à des questions précises à l'annexe du présent avis.
11. Le Conseil n'a pas compétence sur les organismes d'aide en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. Par conséquent, les questions relatives à la gouvernance, à la coordination et au financement des services d'aide en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide dépassent le cadre de la présente instance.

Proposition du CAMH

12. Le CAMH a proposé de s'appuyer sur des numéros de SDA locaux pour acheminer les appels en fonction des points d'entrée dans le réseau, en utilisant des numéros d'acheminement local (NAL)⁵ pour les acheminer vers le centre d'intervention le plus près au lieu du centre d'intervention associé à l'indicatif régional de la personne qui appelle. Par ailleurs, le CAMH a indiqué que cette méthode permettrait d'améliorer l'acheminement lorsque quelqu'un appelle à partir d'un numéro dont l'affichage est bloqué.
13. Le CAMH a indiqué que sa proposition aurait uniquement une incidence sur l'infrastructure réseau d'arrière-plan et ne modifierait en aucun cas l'expérience d'une personne qui communique avec le 9-8-8. Il ne s'attend pas à ce que sa proposition porte atteinte à la vie privée des appelants, puisque les renseignements de localisation des appels ne seraient pas saisis automatiquement. Le CAMH a aussi indiqué que cette méthode d'acheminement permettrait aux numéros de téléphone dont l'affichage est bloqué de rester anonymes. Pour en savoir plus sur [l'évaluation des impacts sur la vie privée](#) de la proposition du CAMH, veuillez consulter le document du CAMH versé au dossier de la présente instance.
14. Le CAMH a indiqué que la solution qu'il propose offre l'avantage supplémentaire d'améliorer la résilience du réseau 9-8-8. Un seul et unique numéro 1-8XX sous-jacent exploité par un seul fournisseur est plus susceptible de subir des pannes de réseau généralisées à cause d'un manque de redondance. Avec des numéros de SDA locaux, toute panne locale pourrait être contournée en acheminant les appels vers les numéros de SDA fonctionnels dans les centres d'intervention voisins.
15. Si la proposition du CAMH devait être approuvée par le Conseil, le CAMH travaillerait avec les fournisseurs de services pour évaluer le nombre de numéros de SDA nécessaires pour assurer une couverture géographique complète ainsi qu'un plan d'acheminement robuste partout au Canada.

⁵ Un NAL est un numéro à 10 chiffres utilisé pour identifier de manière unique un commutateur. En vertu de la solution proposée par le CAMH, les appels seraient acheminés en fonction du NAL du commutateur du fournisseur de services qui reçoit l'appel entrant.

16. Le Conseil invite les intéressés à lui faire part d'observations sur l'introduction de numéros de SDA locaux pour l'acheminement des appels au 9-8-8.

Solutions de rechange potentielles

17. Le Conseil envisage aussi d'autres méthodes qui pourraient améliorer l'acheminement des appels et des textos au 9-8-8. Par exemple, la Commission fédérale des communications (FCC) des États-Unis [a exigé](#) que les fournisseurs de services sans fil mettent en place l'acheminement géographique⁶ des appels au 9-8-8 et étudie la possibilité de l'exiger pour les textos envoyés au 9-8-8 aux États-Unis.

18. Les fournisseurs de services de télécommunication et les intéressés sont invités à signaler toute autre méthode qui pourrait améliorer l'acheminement des appels au 9-8-8.

19. Le Conseil accueille favorablement les propositions de solutions de rechange qui aideraient à améliorer l'acheminement des appels au 9-8-8. Toute solution de rechange devrait décrire les avantages et les défis par rapport à la proposition du CAMH.

Délais de mise en œuvre

20. Dans la politique, le Conseil a déterminé que le service 9-8-8 allait être déployé à la même date partout au Canada. Cette approche a permis de s'assurer que le service allait être accessible dans toutes les provinces et tous les territoires en même temps.

21. Pour garantir la continuité du service, la solution proposée par le CAMH permettrait de maintenir le numéro 1-8XX existant opérationnel pendant que les numéros de SDA sont mis en place et commencerait à acheminer les appels au 9-8-8 vers des numéros locaux désignés. Un déploiement progressif pourrait rendre un plus grand nombre de services localisés disponibles plus tôt à mesure que les modifications au réseau seront apportées.

22. Le CAMH a proposé une période de mise en œuvre de six à huit mois afin de faciliter la transition pour les fournisseurs de services.

23. Le Conseil invite les intéressés à lui faire part d'observations sur les délais et les approches réalisables pour la mise en œuvre des améliorations à l'acheminement.

Coûts de mise en œuvre

24. Dans la politique, le Conseil avait fait remarquer que les coûts de mise à niveau du réseau pour l'instauration du service 9-8-8 ne seraient pas importants et déterminé que les fournisseurs de services de télécommunication allaient les assumer. Le Conseil avait aussi ordonné aux fournisseurs de services de télécommunication de ne

⁶ [L'acheminement géographique](#) est un terme général faisant référence aux solutions techniques qui permettent d'acheminer les appels en fonction d'où ils proviennent.

pas facturer aux clients l'accès au 9-8-8, car cela risquerait de dissuader certaines personnes de recourir au service. Le CAMH a laissé entendre que sa proposition allait permettre de réaliser des économies pour la prestation du service 9-8-8, mais les montants qu'allaient devoir payer les fournisseurs de services de télécommunication pour mettre en œuvre la solution n'étaient pas clairs.

25. Le Conseil invite les intéressés à lui faire part d'observations sur les coûts associés à la mise en œuvre de la proposition du CAMH ou de toute autre solution de rechange suggérée.
26. Le Conseil estime à première vue que ce sont les fournisseurs de services de télécommunication qui devront payer tous les coûts associés aux modifications à apporter au réseau afin d'instaurer une méthode d'acheminement différente et invite les intéressés à lui faire part de leurs observations à ce sujet.

Conséquences sur la protection de la vie privée des utilisateurs finals

27. Le dossier sur la protection de la vie privée et la confidentialité des consommateurs a été bien élaboré dans le cadre de l'instance ayant abouti à la politique. Les parties ont soulevé des préoccupations par rapport à la protection de la vie privée en lien avec la saisie automatique des renseignements de localisation des utilisateurs pour les appels au 9-8-8.
28. Le Conseil cherche à protéger l'anonymat des utilisateurs du service 9-8-8 et à maintenir les conclusions sur la protection de la vie privée énoncées dans la politique. Toute décision qui sera prise par rapport à l'acheminement des appels au 9-8-8 ne devrait pas dissuader les appelants qui souhaitent rester anonymes d'accéder au service.
29. Le Conseil invite les intéressés à lui faire part d'observations sur la question de savoir si la proposition du CAMH ou toute autre proposition de rechange soulève des considérations en matière de protection de la vie privée. Le CAMH a indiqué que sa proposition n'impliquerait pas l'accès à des données géographiques ou leur utilisation, sauf si l'intervenant le juge approprié pour mettre un appelant en contact avec les services d'urgence. Les centres d'intervention pourraient voir de quelle région provient un appel, mais pas connaître l'endroit exact où se trouve l'appelant.
30. Le CAMH a inclus une [évaluation des impacts sur la vie privée](#) dans sa proposition, laquelle se trouve dans le dossier de la présente instance. Toute autre solution proposée devra comprendre une évaluation des impacts sur la vie privée pour veiller à ce que les risques d'atteinte à la vie privée soient relevés et traités.

Considérations techniques

31. Dans la politique, le Conseil a déterminé que les appels au 9-8-8 faits en utilisant le VoIP et le SRV devraient être acheminés de la même manière que tous les autres appels.

32. Toute méthode d'acheminement proposée devrait tenir compte d'autres technologies utilisées pour accéder au service 9-8-8, par exemple le SRV. Elle devrait à tout le moins fournir le même niveau de service que celui que reçoivent présentement les gens qui utilisent le SRV pour appeler au 9-8-8.
33. Le CAMH a indiqué que sa proposition n'aurait aucune incidence sur le service de textos, ni sur la façon dont les appels faits en utilisant le VoIP et le SRV se rendent au 9-8-8.
34. Le Conseil invite les intéressés à lui faire part d'observations sur les conséquences de l'acheminement des appels faits en employant différentes technologies, particulièrement le VoIP et le SRV.
35. Par ailleurs, le Conseil invite l'Administrateur canadien du SRV à lui faire part des considérations techniques qui devraient être prises en compte pour la solution proposée par le CAMH ou toute autre solution de rechange proposée pour les appelants qui utilisent le SRV afin d'accéder au 9-8-8.

Ce qu'il faut savoir pour participer à la présente instance

Procédure

36. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les Lignes directrices à l'égard des *Règles de pratique et de procédure du CRTC* (bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959) ont pour but d'aider le public à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer plus efficacement aux instances du Conseil.

Déposer une intervention

37. Le Conseil invite les intéressés à déposer des observations au sujet des enjeux identifiés ci-dessus et les questions identifiées dans l'annexe du présent avis. Il les acceptera au plus tard le **26 février 2025**.
38. Les intéressés qui ont besoin d'aide pour déposer leurs observations peuvent communiquer avec le groupe des audiences et des instances publiques du Conseil à audience@crtc.gc.ca.
39. Le CAMH et l'Administrateur canadien du SRV sont désignés parties à la présente instance et peuvent déposer des interventions auprès du Conseil au plus tard le **26 février 2025**.
40. Les intéressés qui souhaitent déposer une intervention deviennent automatiquement parties à la présente instance. Seules les parties à l'instance peuvent participer aux étapes ultérieures de l'instance.

41. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil au moyen de l'une des façons suivantes :

- en remplissant le formulaire d'intervention du Conseil;
- en envoyant une télécopie au 819-994-0218;
- en écrivant par courrier à l'adresse suivante : CRTC, Ottawa–Gatineau (Ontario) K1A 0N2.

42. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Les mémoires seront affichés dans la langue officielle et le format dans lesquels ils ont été reçus.

43. L'heure limite de dépôt des interventions au Conseil est fixée à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa–Gatineau). Les parties doivent veiller à ce que leurs mémoires soient déposés en temps opportun. Elles ne seront pas informées si leurs mémoires sont reçus après la date limite. Les mémoires déposés en retard ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.

Déposer des répliques

44. Les parties peuvent déposer leurs répliques auprès du Conseil au plus tard le **10 mars 2025**. Leurs répliques peuvent porter sur toute question figurant dans le dossier de l'instance.

Avis de confidentialité

45. Veuillez porter attention aux points suivants :

- Les documents seront affichés sur le site Web du Conseil exactement comme ils ont été reçus. Ces documents comprennent tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, tels que le nom complet, le courriel, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur.
- Tous les renseignements personnels que les parties fournissent dans le cadre de la présente instance publique, à l'exception des renseignements désignés comme confidentiels, seront affichés sur le site Web du Conseil et pourront être consultés par d'autres personnes.
- Toutefois, les renseignements que les parties fournissent ne peuvent être consultés qu'à partir de la page Web de cette instance publique. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de cette instance publique.

- Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.

Confidentialité

46. Les instances du Conseil sont conçues pour permettre au public d'apporter sa contribution afin qu'il puisse prendre de meilleures décisions plus éclairées. Par conséquent, la règle générale est que tous les renseignements déposés auprès du Conseil sont versés au dossier public et peuvent être examinés par toutes les parties et le public.
47. Cependant, le Conseil a souvent besoin de renseignements détaillés de la part des entreprises qu'il réglemente et supervise pour prendre une décision éclairée. Ces renseignements peuvent être de nature confidentielle sur le plan commercial, d'autant plus que l'environnement dans lequel les entreprises exercent leurs activités devient de plus en plus concurrentiel. Le Conseil acceptera donc de considérer certains renseignements confidentiels.
48. Les parties peuvent demander que ces renseignements soient déposés à titre confidentiel en vertu du paragraphe 39(1) de la *Loi sur les télécommunications*, avec une justification détaillée des raisons pour lesquelles ces renseignements devraient être considérés confidentiels. Le Conseil rappelle aux parties qui font une telle demande que lorsqu'un document contenant des renseignements confidentiels est déposé, une version abrégée doit également être déposée afin d'être incluse dans le dossier public.

Formats accessibles aux personnes handicapées

49. Le Conseil s'attend à ce que, pour la présente instance, les entités réglementées déposent leurs mémoires dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage toutes les parties à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
50. Dans le cas où un document n'aurait pas été déposé dans un format accessible, vous pouvez communiquer avec le groupe des audiences et des instances publiques du Conseil à l'adresse électronique audience@crtc.gc.ca pour demander au personnel du Conseil d'obtenir ce document dans un format accessible auprès de la partie qui l'a initialement déposé.

Accéder aux documents

51. On peut accéder aux interventions, ainsi qu'à d'autres documents dont il est question dans le présent avis, en cliquant sur les liens dans la page [Consultations et audiences : donnez votre avis](#) du Conseil.

52. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau.
Veuillez contacter :

Centre de documentation

Examinationroom@crtc.gc.ca

Tél. : 819-997-4389

Télec. : 819-994-0218

Service à la clientèle

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

53. Les intéressés peuvent trouver les versions électroniques des documents en cliquant sur « [\[Soumettre une intervention ou consulter les documents connexes\]](#) » dans le haut du présent avis.

Secrétaire général

Documents connexes

- *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, Politique réglementaire de télécom CRTC 2022-234, 31 août 2022; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2022-234-1, 9 décembre 2022*
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015*
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011*
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010*

Annexe de l'Avis de consultation de télécom CRTC 2025-20

Proposition du Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH)

Q1. Est-ce que la mise en place de numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA) locaux conformément à la proposition du CAMH permettrait d'offrir une meilleure méthode d'acheminement au 9-8-8?

- a) Identifier le flux de données de l'appelant, y compris les renseignements qui sont transmis, par qui ils sont conservés et pendant combien de temps ils le sont.
- b) Fournir un flux d'appels de bout en bout et identifier les différents points sur le parcours des appels, avec schémas à l'appui en cas de besoin. Inclure les scénarios d'appel suivants :
 - i) Appel fait à partir d'une ligne téléphonique fixe avec un numéro de téléphone de la région où se trouve l'appelant
 - ii) Appel fait à partir d'une ligne téléphonique fixe avec un numéro de téléphone d'une région autre que celle où se trouve l'appelant
 - iii) Appel fait à partir d'une ligne téléphonique fixe ou d'un téléphone mobile dont l'affichage du numéro est bloqué
 - iv) Appel fait à partir d'un téléphone mobile avec un numéro de téléphone de la région où se trouve l'appelant
 - v) Appel fait à partir d'un téléphone mobile avec un numéro de téléphone d'une région autre que celle où se trouve l'appelant
- c) Comment seraient traités les appels faits à partir de numéros non canadiens (en itinérance internationale)?
- d) Commenter les conséquences de la proposition du CAMH sur la protection de la vie privée.

Q2. Commenter les aspects suivants à la lumière de l'échéancier de mise en œuvre de six à huit mois proposé par le CAMH.

- a) Est-il possible de mettre en œuvre la proposition du CAMH dans le délai suggéré?
- b) Combien devraient payer les fournisseurs de services pour tester et mettre en œuvre la méthode d'acheminement dans ce délai?
- c) Y a-t-il des défis ou des obstacles prévisibles à la mise en œuvre dans le délai proposé?

Q3. Déterminer à quel point la solution proposée par le CAMH pourrait être efficace pour les différentes technologies utilisées afin d'accéder au 9-8-8, notamment les appels téléphoniques avec une ligne fixe ou un service sans fil, les textos et les appels fixes ou nomades avec le service de voix sur protocole Internet (VoIP) et le service de relais vidéo (SRV).

Q4. Quelles modifications au réseau devraient être apportées pour mettre en œuvre la proposition du CAMH?

- a) Indiquer les coûts associés à la mise en place de telles modifications.
- b) Indiquer le temps nécessaire pour apporter ces modifications.
- c) Y a-t-il des défis ou des obstacles prévisibles pour la mise en œuvre?

Solutions de rechange

Q5. Les intéressés sont invités à faire part d'autres solutions qui pourraient améliorer la façon dont les appels et les textos sont acheminés au 9-8-8. Les mémoires détaillant toute solution de rechange doivent aborder les éléments suivants :

- a) Comment les appels seraient-ils localisés et acheminés vers les centres d'intervention avec les solutions de rechange, notamment les appels provenant d'un numéro dont l'affichage est bloqué?
 - i) Identifier le flux de données de l'appelant, y compris les renseignements qui sont transmis, par qui ils sont conservés et pendant combien de temps ils le sont.
- b) Fournir un flux d'appels de bout en bout et identifier les différents points sur le parcours des appels, avec schémas à l'appui en cas de besoin. Inclure les scénarios d'appel suivants :
 - i) Appel fait à partir d'une ligne téléphonique fixe avec un numéro de téléphone de la région où se trouve l'appelant
 - ii) Appel fait à partir d'une ligne téléphonique fixe avec un numéro de téléphone d'une région autre que celle où se trouve l'appelant
 - iii) Appel fait à partir d'une ligne téléphonique fixe ou d'un téléphone mobile dont l'affichage du numéro est bloqué
 - iv) Appel fait à partir d'un téléphone mobile avec un numéro de téléphone de la région où se trouve l'appelant
 - v) Appel fait à partir d'un téléphone mobile avec un numéro de téléphone d'une région autre que celle où se trouve l'appelant

- c) Comment seraient traités les appels faits à partir de numéros non canadiens (en itinérance internationale)?
- d) Les solutions de rechange permettraient-elles d'améliorer la résilience du réseau 9-8-8 existant?
- e) Quels sont les avantages et les défis associés aux solutions proposées? Comparer les solutions avec les avantages et les défis prévisibles pour la proposition du CAMH.
- f) Soumettre une évaluation des conséquences sur la vie privée qu'entraîneraient les solutions de rechange.

Q6. Quelles modifications au réseau seraient nécessaires pour mettre en œuvre les solutions de rechange?

- a) Indiquer les coûts associés à la mise en place de telles modifications.
- b) Indiquer le temps nécessaire pour apporter ces modifications.
- c) Y a-t-il des défis ou des obstacles prévisibles pour la mise en œuvre?

Q7. Déterminer à quel point cette proposition pourrait être efficace pour les différentes technologies utilisées afin d'accéder au 9-8-8, notamment les appels téléphoniques avec une ligne fixe ou un service sans fil, les textos et les appels fixes ou nomades avec le VoIP et le SRV.

Proposition du CAMH et solutions de rechange

Q8. Les méthodes d'acheminement envisagées devraient-elles être déployées partout au Canada en même temps ou faire l'objet d'une mise en place progressive? Expliquez pourquoi.

Q9. Y a-t-il des enjeux, outre ceux énumérés ci-dessus, que le Conseil devrait aborder par rapport à l'acheminement des appels au 9-8-8?