



Avis public de télécom CRTC 2005-5

Ottawa, le 9 juin 2005

Demande de STI Canada concernant le code d'accès 5-1-1

Référence : 8698-C12-200506719, 8698-J44-200500240 et 8698-C12-200415522

Dans le présent avis, le Conseil sollicite des observations sur une demande qu'il a reçue de la Société des systèmes de transport intelligents du Canada concernant l'attribution comme numéro de téléphone d'un code d'accès à trois chiffres, le 5-1-1, utilisé pour donner au public des renseignements sur la météo et les transports.

La demande

1. Le 11 avril 2005, le Conseil a reçu une demande de la Société des systèmes de transport intelligents du Canada au nom du Consortium Canada 511, formé d'Environnement Canada, de Transports Canada, de l'Association canadienne du transport urbain, de l'Association des transports du Canada, de la Société des systèmes de transport intelligents du Canada, de 10 gouvernements provinciaux ainsi que du gouvernement du Yukon (STI Canada et autres), relativement à l'attribution d'un code d'accès national, le 5-1-1, qui permettrait aux gouvernements et à d'autres fournisseurs de services de fournir au public des renseignements sur la météo et les transports. Dans une demande antérieure, datée du 10 janvier 2005, Environnement Canada a proposé de facturer la fourniture d'information sur la météo. STI Canada et autres, dans leur demande du 11 avril 2005, ont précisé qu'Environnement Canada ne proposait plus de facturer cette information.
2. STI Canada et autres ont déclaré que le service 5-1-1 proposé fournirait aux appelants des renseignements en temps réel sur les conditions météorologiques particulièrement mauvaises, l'engorgement des routes, l'état de la chaussée et la fermeture des routes, ainsi que sur les itinéraires et les horaires de déplacements.
3. STI Canada et autres ont fait remarquer qu'actuellement, ce sont les administrations fédérale, provinciales, territoriales et locales ainsi que d'autres fournisseurs de services dans de nombreuses régions qui fournissent les renseignements sur la météo et les transports. Toutefois, cette information n'est pas disponible uniformément à la grandeur du pays. STI Canada et autres ont souligné que le téléphone est l'un des principaux moyens habituellement utilisés pour transmettre cette information et que dans la plupart des cas, chaque organisme a son propre numéro de téléphone ou une série de numéros, à cette fin, y compris des numéros à sept chiffres et à 10 chiffres ou un numéro 1-800.
4. Selon STI Canada et autres, un numéro 5-1-1 réservé spécifiquement aux renseignements sur la météo et les transports serait non seulement distinctif et universellement connu et accepté, mais facile à retenir, ce qui permettrait aux voyageurs de faire de meilleurs choix quant aux heures de déplacement, au trajet et au mode de transport.
5. STI Canada et autres ont fait valoir qu'Environnement Canada poursuit actuellement un projet visant à rehausser le service de réponse téléphonique automatique dispensé à l'échelle du pays dans le but d'offrir à tous les Canadiens, dans les deux langues officielles, un service qui soit

accessible de partout, et qui utilise plus efficacement la technologie pour améliorer l'accès des clients, en particulier, dans le cas d'événements météorologiques extrêmes et de conditions météorologiques particulièrement mauvaises. Le réseau actuel reçoit plus de 35 millions d'appels par année.

Historique

6. Dans le cadre du Plan de numérotage nord-américain (PNNA), les codes spéciaux à trois chiffres (N-1-1) sont réservés, selon les normes de l'industrie, à la prestation de l'accès abrégé à des types particuliers de services. Le public peut, par exemple, composer le 4-1-1 pour obtenir l'assistance annuelle et le 9-1-1 pour les services d'urgence.
7. Le code d'accès 5-1-1 a été réservé au Canada à l'accès aux services de relais téléphonique (SRT) pour la communication entre entendants et malentendants. Toutefois, l'accès au SRT est fourni actuellement au moyen d'un numéro sans frais. L'Association des sourds du Canada a indiqué récemment qu'elle n'était pas défavorable à la récupération du 5-1-1.
8. Certains fournisseurs de services sans fil (FSSF) utilisent le code d'accès 5-1-1 pour permettre à leurs clients qui se déplacent de logger des appels sans devoir engager de frais d'interurbain. À cause de l'augmentation récente de la demande pour l'attribution de codes N-1-1, le personnel du Conseil, dans une lettre datée du 24 décembre 2004, a demandé à certains FSSF de se prononcer sur la récupération du code 5-1-1. Le Conseil a reçu de TELUS Communications Inc. et de TELE-MOBILE Company, en date du 25 février 2005, de Bell Mobilité Inc., en son nom, d'Aliant Mobility Inc., de NMI Mobility Inc., de Télébec Mobilité, filiale de la Société en commandite Télébec, et de NorthernTel Mobility, filiale de NorthernTel, Limited Partnership, en date du 1^{er} mars 2005, ainsi que de Saskatchewan Telecommunications et de MTS Allstream Inc., en date du 3 mars 2005, des observations indiquant qu'elles étaient disposées à libérer le code d'accès 5-1-1 d'ici la fin juin 2006.
9. Dans la décision *Attribution de codes de composition à trois chiffres pour les services publics d'information et d'aiguillage*, Décision CRTC 2001-475, 9 août 2001 (la décision 2001-475), le Conseil a adopté les lignes directrices suivantes pour l'attribution de codes N-1-1 non utilisés au Canada :
 - que l'on soit en présence d'une impérieuse nécessité 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 les codes N-1-1 non utilisés soient attribués à un service ou à des services plutôt qu'à un organisme particulier;
 - que la possibilité de composer le N-1-1 soit axée sur l'intérêt public en général (y compris l'accès au réseau téléphonique par des personnes ou des groupes désavantagés);
 - que le N-1-1 n'accorde pas un avantage, sur le plan de la concurrence, au fournisseur de services rejoint en composant ce numéro;

- que les services à fournir au moyen du N-1-1 soient amplement disponibles sur le plan géographique et qu'ils soient fournis aux heures normales de bureau et en dehors de celles-ci;
- que dans la mesure du possible, l'attribution d'un N-1-1 à un service n'entre pas en conflit avec la zone du PNNA et qu'elle demeure conforme aux lignes directrices du Comité directeur canadien sur la numérotation (CDCN) en matière de N-1-1.

Appel d'observations

10. Le Conseil amorce une instance en vue de traiter la demande présentée par STI Canada et autres concernant l'attribution du code d'accès 5-1-1 comme numéro de téléphone, afin de fournir au public des renseignements sur la météo et les transports. Le Conseil invite les parties à fournir des observations sur ce qui suit :
 - i) la question de savoir si la demande de STI Canada et autres satisfait aux lignes directrices énoncées dans la décision 2001-475;
 - ii) les services qui doivent être fournis au moyen du code d'accès 5-1-1;
 - iii) le calendrier de mise en œuvre des services qui doivent être fournis au moyen du 5-1-1;
 - iv) toute autre question connexe devant être examinée dans le cadre de cette instance.

Procédure

11. STI Canada et autres sont désignées parties à l'instance.
12. Les autres parties qui désirent participer pleinement à cette instance doivent en informer le Conseil au plus tard le **16 juin 2005**. Pour ce faire, elles doivent communiquer avec le Secrétaire général, par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, par télécopieur au (819) 994-0218, ou par courriel à procedure@crtc.gc.ca. Elles doivent inclure dans cet avis leur adresse de courriel, le cas échéant. Les parties qui n'ont pas accès à Internet doivent indiquer si elles désirent recevoir des versions sur disquette des mémoires déposés en copie papier.
13. Le Conseil publiera, dès que possible après la date d'inscription, la liste complète des parties et de leur adresse postale (y compris leur adresse de courriel, le cas échéant), avec mention des parties qui désirent recevoir des versions sur disquette.
14. Le Conseil invite les parties à lui soumettre des observations écrites, au plus tard le **11 juillet 2005**, et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties. Les parties devraient y inclure les éléments de preuve qu'elles jugent nécessaires pour appuyer leur plaidoyer, c'est-à-dire les études de recherche et les documents auxquels elles désirent se référer dans cette instance.
15. Toute personne qui désire présenter des observations écrites sans recevoir de copies des divers mémoires déposés, peut le faire en les adressant au Conseil, à l'adresse donnée ci-dessus, ou en envoyant un courriel au Conseil à procedure@crtc.gc.ca, au plus tard le **11 juillet 2005**.

16. Les parties peuvent déposer auprès du Conseil des répliques aux observations concernant la demande, au plus tard le **8 août 2005** et elles doivent en signifier copie à toutes les parties.
17. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
18. Lorsqu'un document doit être déposé et signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
19. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
20. Lorsque le mémoire est déposé par voie électronique, la mention *****Fin du document***** devrait être ajoutée après le dernier paragraphe, pour indiquer que le document n'a pas été modifié pendant la transmission électronique.
21. Veuillez noter que seuls les mémoires déposés en version électronique seront affichés sur le site Web du Conseil et seulement dans la langue officielle et dans le format dans lesquels ils sont présentés.
22. Chaque paragraphe de votre mémoire devrait être numéroté.
23. Le Conseil encourage aussi les parties intéressées à examiner le contenu du dossier public de cette instance (et/ou du site Web du Conseil) pour tous renseignements complémentaires qu'elles pourraient juger utiles lors de la préparation de leurs mémoires.

Important

24. Toute information soumise, incluant, votre nom, votre adresse de courriel ainsi que tout autre renseignement personnel que vous nous aurez fourni, sera disponible sur le site Web du Conseil. Les documents soumis par voie électronique seront affichés sur le site Web du Conseil tels quels, et dans la langue officielle et le format dans lesquels ils ont été soumis. Les documents qui ne sont pas soumis par voie électronique seront disponibles en version .pdf.

Emplacement des bureaux du CRTC

25. Les documents déposés peuvent être examinés ou seront rendus disponibles rapidement sur demande aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau :

Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière
1, promenade du Portage, pièce 206
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Tél. : (819) 997-2429 - ATS : 994-0423
Télécopieur : (819) 994-0218

Place Metropolitan

99, chemin Wyse, bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5
Tél. : (902) 426-7997 - ATS : 426-6997
Télécopieur : (902) 426-2721

205, avenue Viger Ouest
Bureau 504
Montréal (Québec) H2Z 1G2
Tél. : (514) 283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624
Toronto (Ontario) M4T 1M2
Tél. : (416) 952-9096

Édifice Kensington
275, avenue Portage, bureau 1810
Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3
Tél. : (204) 983-6306 - ATS : 983-8274
Télécopieur : (204) 983-6317

Édifice Cornwall Professional
2125, 11^e Avenue, pièce 103
Regina (Saskatchewan) S4P 3X3
Tél. : (306) 780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520
Edmonton (Alberta) T5J 3N4
Tél. : (780) 495-3224

530-580, rue Hornby
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6
Tél. : (604) 666-2111 - ATS : 666-0778
Télécopieur : (604) 666-8322

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>