



Décision de télécom CRTC 2010-224

Ottawa, le 21 avril 2010

Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Améliorer l'accès des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole aux services d'urgence

Numéro de dossier : 8665-C12-200807943

1. Dans la politique réglementaire *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009, le Conseil a demandé au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de mener une enquête et d'évaluer les avantages, les utilisations possibles et les limites en ce qui concerne l'accès aux services 9-1-1 des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole par divers modes de messagerie textuelle, y compris le service d'envoi de messages courts (SEMC), la messagerie instantanée (MI), le texte en temps réel (TTR) et le relais par protocole Internet (IP). Le Conseil a également demandé au GTSU de déposer un rapport au plus tard le 21 janvier 2010.
2. Le 21 janvier 2010, le GTSU du CDCI a déposé le rapport de consensus ci-dessous auprès du Conseil aux fins d'approbation :
 - Rapport ESRE0051, 21 janvier 2010, Acheminement de messages textes au service 9-1-1 (T9-1-1).

On peut consulter le rapport de consensus sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca.

3. Dans le rapport, le GTSU du CDCI a conclu que les messages textes acheminés au 9-1-1 par SEMC, MI, TTR et la technologie de relais par IP ne sont pas, pour l'instant, des solutions viables permettant aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole d'accéder aux centres d'appels 9-1-1, communément appelés « centres d'appels de la sécurité publique (CASP) », pour les raisons suivantes :
 - le SEMC, la MI, le TTR et le relais par IP ne permettent ni l'acheminement automatique au CASP approprié, ni la fourniture automatique des renseignements sur l'emplacement de l'appelant au CASP;
 - la MI et le TTR, contrairement au SEMC, ne fournissent pas automatiquement de renseignements sur l'identification de l'abonné, comme le numéro de téléphone.

4. De plus, le GTSU du CDCI a estimé qu'à long terme, les normes et les technologies du service 9-1-1 de la prochaine génération, qui sont en cours d'élaboration, permettraient aux utilisateurs d'accéder aux CASP en utilisant diverses méthodes de messagerie texte destinée au 9-1-1. La mise en œuvre de ces capacités dépendra du niveau d'évolution du réseautage par IP, ainsi que des réseaux et des plateformes 9-1-1 de la prochaine génération. Le GTSU du CDCI a indiqué qu'il surveillera ces technologies et formulera des recommandations à leur égard lorsqu'elles répondront aux critères du service 9-1-1 évolué.
5. À court terme, le GTSU du CDCI a proposé une enquête approfondie sur une solution de rechange potentielle nommée « SEMC T9-1-1 par communication vocale silencieuse sans fil ». Selon cette solution, lorsqu'une personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole et préalablement abonnée au service communiquera avec un CASP en composant le 9-1-1 à l'aide d'un téléphone cellulaire, ses coordonnées et les renseignements sur son emplacement seront automatiquement transmis de la même façon qu'ils le sont pour les autres utilisateurs de téléphone cellulaire, mais l'appel 9-1-1 serait étiqueté comme provenant d'une personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole. Sur réception d'un appel 9-1-1 étiqueté, le téléphoniste du centre d'appels y répondrait en envoyant un message texte à l'appelant, ce qui permettrait ainsi à ce dernier d'échanger des messages textes avec le téléphoniste. Toutefois, cette solution ne permettrait pas aux personnes d'effectuer un appel 9-1-1 par messagerie texte ou d'envoyer un texte directement au 9-1-1, et obligerait les CASP à modifier leurs procédures de prise d'appels.
6. Le GTSU du CDCI a proposé d'effectuer un essai technique de la solution du SEMC T9-1-1 par communication vocale silencieuse sans fil en prenant les diverses mesures indiquées dans le rapport. Il prévoit avoir besoin de 12 à 18 mois pour réaliser l'essai.
7. Le GTSU du CDCI a recommandé cet essai technique puisque la solution du SEMC T9-1-1 par communication vocale silencieuse sans fil :
 - permet l'acheminement automatique des appels 9-1-1 au CASP approprié;
 - permet la fourniture automatique au CASP des coordonnées et des renseignements sur l'emplacement de la personne qui compose le 9-1-1;
 - utilise l'infrastructure de réseau actuelle, ce qui réduirait le temps nécessaire à la mise en œuvre.
8. Le Conseil a examiné les recommandations formulées dans le rapport de consensus susmentionné et les **approuve**. Il demande au GTSU du CDCI :

- de prendre immédiatement les mesures nécessaires à l'exécution de l'essai technique de la solution recommandée dans le rapport, y compris de terminer l'enquête sur les différentes particularités techniques, en collaboration avec les entreprises de services sans fil, les fournisseurs du service 9-1-1 et les responsables de la sécurité publique;
 - de lui présenter un rapport de situation, tous les six mois à compter de la date de la présente décision, soulignant l'avancement des mesures prises pour exécuter l'essai technique et indiquant ce qu'il reste à faire, ainsi que les délais nécessaires pour compléter l'essai;
 - de déposer un rapport final sur les résultats de l'essai, y compris toute mesure supplémentaire qui serait nécessaire pour la mise en œuvre du service.
9. Lorsque le GTSU du CDCI aura formulé des recommandations en se fondant sur les renseignements recueillis lors de l'essai et sur les particularités techniques connexes, le Conseil déterminera si d'autres démarches s'imposent relativement aux questions de politique générale, dont la façon de s'abonner à ce service et les méthodes de financement possibles.

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>.