



## Décision de télécom CRTC 2013-22

Version PDF

Ottawa, le 24 janvier 2013

### **Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant l'essai d'acheminement de messages textes au service 9-1-1 et la mise en œuvre du service**

Numéros de dossiers : 8621-C12-01/08 et 8665-C12-200807943

*Les services de télécommunication d'urgence, y compris le service 9-1-1, sont essentiels à la santé et à la sécurité des Canadiens. Le Conseil estime qu'un système 9-1-1 efficace qui répond aux besoins des citoyens constitue un élément important pour assurer que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial. Par conséquent, le Conseil cherche constamment des façons d'améliorer l'accès aux services de télécommunication d'urgence.*

*À la suite d'un essai concluant d'acheminement de messages textes au service 9-1-1 mené à Montréal, dans la région de Peel, à Toronto et à Vancouver, le Conseil décide que le service améliorerait l'accès au service 9-1-1 des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole et que le service doit être mis en œuvre à l'échelle du pays dès que possible. L'acheminement de messages textes au service 9-1-1 sera réservé aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole qui se seront préalablement inscrites au service auprès de leur entreprise de services sans fil.*

*Par conséquent, le Conseil ordonne aux entreprises de services sans fil et aux entreprises de services locaux titulaires d'apporter les changements requis à leurs réseaux, à leurs systèmes et à leurs processus pour pouvoir offrir le service d'acheminement de messages textes au service 9-1-1 aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole dans les 12 mois suivant la date de la présente décision. Le Conseil demande également que soit élaboré un plan de communications et un programme de sensibilisation pour renseigner les abonnés et le grand public au sujet du système d'acheminement de messages textes au service 9-1-1.*

#### **Contexte**

1. Les services de télécommunication d'urgence, y compris le service 9-1-1, sont essentiels à la santé et à la sécurité des Canadiens. Le Conseil estime qu'un système 9-1-1 efficace qui répond aux besoins des citoyens constitue un élément important pour assurer que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial. Par conséquent, le Conseil cherche constamment des façons d'améliorer l'accès aux services de télécommunication d'urgence.

2. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430, le Conseil a déterminé que les moyens actuels dont disposent les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole pour accéder au service 9-1-1 sont limités, ce qui nuit à la capacité de ces personnes de communiquer clairement, rapidement ou directement avec un téléphoniste du service 9-1-1. Le Conseil a fait remarquer que l'accès aux services d'urgence des Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole pourrait être amélioré si ces personnes pouvaient communiquer avec les téléphonistes du service 9-1-1 au moyen de messages textes.
3. Par conséquent, le Conseil a demandé au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI)<sup>1</sup> de mener une enquête et d'évaluer les avantages, les utilisations possibles et les limites en ce qui concerne l'accès au service 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).
4. Dans la décision de télécom 2010-224, le Conseil a approuvé le rapport de consensus du GTSU du CDCI<sup>2</sup> qui recommandait la solution « SEMC T9-1-1 par communication vocale silencieuse sans fil » (service T9-1-1). Ce service offre les avantages suivants :
  - accès direct au service 9-1-1 aux Canadiens sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole;
  - acheminement automatique des appels 9-1-1 au centre d'appels de la sécurité publique (CASP) approprié, même en itinérance au Canada;
  - fourniture automatique au CASP des coordonnées et des renseignements sur l'emplacement de la personne qui compose le 9-1-1;
  - utilisation de l'infrastructure de réseau existante, ce qui réduirait le temps nécessaire à la mise en œuvre.
5. Le service T9-1-1 approuvé serait offert seulement aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole qui se seraient préalablement inscrites au service auprès de leur entreprise de services sans fil. Les utilisateurs inscrits pourraient communiquer avec le service 9-1-1 en composant simplement le « 911 » sur leur téléphone cellulaire. L'appel 9-1-1 indiquerait alors qu'il provient d'une personne inscrite ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole. À la réception d'un tel appel, le téléphoniste du centre d'appels répondrait à l'appelant en lui envoyant un message texte. L'appelant et le téléphoniste poursuivraient la communication en s'échangeant des messages textes.

---

<sup>1</sup> Ont participé au GTSU du CDCI des entreprises de services sans fil, des fournisseurs de services 9-1-1, des organisations de centre d'appels de la sécurité publique, des représentants des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole et d'autres intéressés.

<sup>2</sup> *Text Messaging to 9-1-1 (T9-1-1) Service* (en anglais), 21 janvier 2010 (ESRE0051)

6. À long terme, le GTSU estime que les technologies de prochaine génération du service 9-1-1 permettront au grand public de communiquer de diverses manières avec les CASP, y compris au moyen de messages textes au service 9-1-1. Ces technologies sont en cours de développement, et leur mise en œuvre dépendra de la disponibilité et du déploiement des réseaux et des plateformes de prochaine génération pour le service 9-1-1.
7. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil a demandé au GTSU du CDCI :
  - d'entreprendre un essai technique du service T9-1-1;
  - de déposer un rapport final sur les résultats de l'essai;
  - de formuler des recommandations sur les mesures nécessaires à la mise en œuvre du service.

## Rapport

8. Le 24 octobre 2012, le GTSU du CDCI a déposé le rapport de consensus ci-dessous à l'approbation du Conseil :
  - *Text to 9-1-1 (T9-1-1) via silent voice call to 9-1-1 Trial Results* (en anglais), 3 octobre 2012, ESRE0061 (le rapport)
9. Le rapport se trouve dans la section *Rapports* de la page du GTSU, dans la section du CDCI sur le site Web du Conseil ([www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca)).
10. Dans le rapport, le GTSU a conclu que l'essai du service T9-1-1, mené à Montréal, dans la région de Peel, à Toronto et à Vancouver, avait été concluant et qu'un service T9-1-1 améliorerait l'accès au service 9-1-1 des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole. Par conséquent, le GTSU a recommandé par consensus que les fournisseurs de services sans fil (y compris les revendeurs), les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) et les CASP mettent en œuvre un service T9-1-1 à l'échelle du pays.
11. Le rapport présente aussi des calendriers estimatifs de mise en œuvre pour les divers intervenants afin que ces derniers puissent offrir un service T9-1-1; les délais variant de 7 à 29 mois à compter de la date d'approbation par le Conseil.

## Résultats de l'analyse du Conseil

12. Le Conseil fait remarquer que l'accès aux services de télécommunication d'urgence, y compris le service 9-1-1, est essentiel à la santé et à la sécurité des Canadiens. Il souligne également que l'accès au service 9-1-1 est fortement limité pour les Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole. De plus, le Conseil ajoute que les intervenants du service 9-1-1 conviennent tous que la mise en œuvre d'un service T9-1-1 serait dans l'intérêt public. Par conséquent, le Conseil est d'avis qu'un service T9-1-1 doit être mis en œuvre dès que possible.

13. Après examen des calendriers estimatifs de mise en œuvre présentés dans le rapport, le Conseil estime qu'un délai de 12 mois suffit à permettre aux entreprises de services sans fil et aux ESLT de modifier leurs réseaux, leurs systèmes et leurs processus pour prendre en charge le service T9-1-1. Le Conseil fait remarquer que les entreprises de services sans fil et MTS Inc. ont proposé de plus longs délais. Toutefois, le Conseil estime que les calendriers de plus de 12 mois proposés ne sont pas justifiés. À son avis, les entreprises de services sans fil et MTS Inc. peuvent mener en 12 mois les activités pour lesquelles elles demandent plus de temps si elles leur accordent une haute priorité.
14. Par conséquent, le Conseil **approuve** les recommandations du rapport et ordonne aux entreprises de services sans fil et aux ESLT d'apporter les changements requis pour prendre en charge le service T9-1-1 dans les 12 mois suivant la date de la présente décision.
15. Le Conseil fait remarquer que la mise en œuvre du service T9-1-1 dans certaines régions du pays dépend de la capacité des CASP qui desservent ces régions de prendre en charge le service. Le Conseil encourage donc les gouvernements provinciaux et les administrations municipales à apporter rapidement les changements requis aux systèmes des CASP pour que ceux-ci puissent offrir le service T9-1-1 dans leurs régions. Le principal changement requis est la conversion des connexions de données existantes entre le service 9-1-1 des CASP et les ESLT à des connexions fondées sur protocole Internet.
16. Le Conseil s'attend à ce que le service T9-1-1 soit offert aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole dans une région donnée dès que tous les intervenants (les entreprises de services sans fil, les ESLT et les CASP) seront prêts à le prendre en charge dans cette région.
17. Le Conseil demande également au GTSU de coordonner les activités des intervenants afin d'élaborer un calendrier de déploiement du service T9-1-1 et de déposer ce calendrier auprès du Conseil à titre d'information dans les trois mois suivant la date de la présente décision.
18. Le Conseil fait remarquer que, compte tenu de la nature du service T9-1-1, il faudra s'assurer que les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole comprennent la manière de s'inscrire à l'avance au service et d'y accéder, ainsi que les restrictions et les limites qui s'appliquent. En outre, le grand public devra être avisé que ce service est réservé aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole préalablement inscrites. Par conséquent, le Conseil demande au GTSU d'élaborer, en collaboration avec tous les intervenants, un plan de communications et un programme de sensibilisation pour renseigner les abonnés et le grand public au sujet du service T9-1-1.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *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*, Décision de télécom CRTC 2010-224, 21 avril 2010
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009, modifiée par la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430-1, 17 décembre 2009