



Avis de consultation de télécom CRTC 2017-33

Version PDF

Ottawa, le 2 février 2017

Numéro de dossier : 1011-NOC2017-0033

Appel aux observations

Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondés sur le texte

Date limite de dépôt des interventions : 3 avril 2017

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

Introduction

1. Les services de relais téléphonique (SRT) sont des services texte-voix qui permettent aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole de faire et de recevoir des appels téléphoniques. Le Conseil exige actuellement des fournisseurs de services téléphoniques filaires qu'ils offrent deux types de SRT : les services de relais par téléscripteur (TTY)¹ et les services de relais par protocole Internet (IP)². Dans le présent avis, le terme « SRT » désigne à la fois les services de relais TTY et les services de relais IP.
2. Dans le cadre de la présente instance, le Conseil examine le cadre réglementaire régissant les SRT. Plus précisément, le Conseil sollicite des observations sur la façon dont les SRT pourraient être modifiés afin de répondre aux besoins des utilisateurs dans le marché d'aujourd'hui, sur la question de savoir si les services demeurent pertinents à la lumière des tendances et innovations actuelles, sur le choix des fournisseurs de services qui devraient être tenus de fournir de tels services ainsi que sur la façon dont ces services devraient être financés, entre autres choses.
3. Le présent appel aux observations ne concerne pas l'offre de services de relais vidéo (SRV), lesquels sont fondés sur le langage des signes et non sur le texte.

Contexte

4. Au fil des ans, le Conseil a rendu plusieurs décisions visant à promouvoir l'accessibilité des services de télécommunication pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole. Le Conseil a déterminé qu'il faut offrir

¹ Voir la décision de télécom 85-29.

² Voir la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430.

aux Canadiens ayant une incapacité des moyens équitables pour leur permettre de communiquer, comme pour les autres utilisateurs de services téléphoniques. Il est également reconnu que les services de relais fournissent aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole des moyens techniques qui leur permettent de communiquer par téléphone avec d'autres utilisateurs des services téléphoniques.

5. Par conséquent, le Conseil exige actuellement des fournisseurs de services téléphoniques filaires qu'ils offrent les services de relais TTY de même que les services de relais IP, en tout temps. Cependant, les fournisseurs de services sans fil (FSSF) ne sont généralement pas tenus de fournir des SRT.
6. Lors d'un appel effectué à l'aide des services de relais TTY, l'agent de relais communique avec la personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole au moyen d'un TTY et avec une personne n'ayant pas une déficience auditive ou un trouble de la parole au moyen d'une conversation de vive voix. La personne ayant une incapacité accède aux services au moyen d'un TTY branché à un service téléphonique filaire. La personne qui n'a pas d'incapacité signale un numéro sans frais pour joindre l'agent de relais à l'aide de n'importe quel service téléphonique.
7. Lors d'un appel effectué à l'aide des services de relais IP, l'agent de relais communique avec la personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole par texte et avec une personne n'ayant pas une déficience auditive ou un trouble de la parole au moyen d'une conversation de vive voix. La personne ayant une incapacité accède aux services au moyen de n'importe quel appareil pouvant accéder à Internet pour joindre le site Web du fournisseur des services de relais, ou encore à l'aide d'une application de messagerie texte pour joindre l'agent de relais. La personne qui n'a pas d'incapacité signale un numéro sans frais pour joindre l'agent de relais à l'aide de n'importe quel service téléphonique.
8. Les fournisseurs de services téléphoniques filaires peuvent s'acquitter de leur obligation d'offrir des SRT à leurs clients de détail :
 - en offrant les services eux-mêmes;
 - en achetant des SRT en gros auprès d'un fournisseur de services téléphoniques titulaire (également appelé « entreprise de services locaux titulaire [ESLT] »), comme Bell Canada, MTS Inc., Saskatchewan Telecommunications ou la Société TELUS Communications (STC);
 - ou en embauchant un centre d'appels indépendant qui fournira les services.
9. Comme il en sera question ci-après, les fournisseurs de services téléphoniques titulaires du Canada sont tenus d'offrir au détail des SRT à leurs clients de services filaires et d'offrir des SRT de gros aux autres fournisseurs de services téléphoniques (c.-à-d. les fournisseurs non titulaires). Pour financer l'offre de SRT, les fournisseurs

de services téléphoniques titulaires sont assujettis aux tarifs de détail et de gros que le Conseil a établis dans les années 1990 et qu'il n'a pas ajustés depuis.

Problèmes liés aux SRT soulevés dans le cadre d'instances précédentes

10. Au cours des dernières années, plusieurs particuliers, groupes de défense des consommateurs et groupes de promotion de l'accessibilité ont fait part de leurs préoccupations au Conseil concernant la qualité de service des SRT.
11. Par exemple, dans le cadre de l'instance ayant mené à la décision du Conseil de rendre obligatoire l'offre de SRV au Canada (décision sur les SRV)³, plusieurs intervenants ont exprimé des inquiétudes concernant la qualité de service des SRT. De nombreuses préoccupations similaires ont été reprises dans le dossier de l'instance du Conseil visant à revoir les services de télécommunication de base, laquelle a été amorcée par l'avis de consultation de télécom 2015-134, ainsi que dans l'exercice de collecte de renseignements sur les SRT (décrit ci-dessous).
12. Le dossier de l'instance relative aux SRV indique également que de 2008 à 2012, le total des revenus annuels perçus par les principaux fournisseurs de services de télécommunication (FST)⁴ pour l'offre de SRT dans l'ensemble du Canada dépassait le montant requis pour fournir les SRT aux clients⁵.
13. Le Conseil a fait remarquer dans la décision sur les SRV que les problèmes liés aux SRT échappaient à la portée de l'instance relative aux SRV et qu'il déterminerait s'il est pertinent d'examiner les SRT à une date ultérieure.

Exercice de collecte de renseignements sur les SRT

14. À la suite de la publication de la décision sur les SRV, le Conseil a amorcé l'exercice de collecte de renseignements sur les SRT, lequel comporte deux parties :
 - (i) la publication de [demandes de renseignements](#), en mai 2014, février 2015 et juin 2015, à l'intention des principaux FST qui offrent des services téléphoniques filaires, de sorte que le Conseil puisse obtenir des données pertinentes sur les finances et les appels liés à l'offre de SRT;
 - (ii) la tenue d'une [consultation en ligne](#), en juin 2015, afin de comprendre les besoins des consommateurs relatifs aux SRT et ce qu'ils attendent de ces services.

³ Voir la politique réglementaire de télécom 2014-187.

⁴ En l'espèce, les « principaux FST » sont les fournisseurs de services téléphoniques titulaires et les grandes entreprises de services locaux titulaires concurrentes comme Rogers Communications Canada Inc. et Vidéotron s.e.n.c.

⁵ Les tarifs mensuels approuvés par le Conseil pour les SRT sont fondés sur les coûts de la Phase II auxquels s'additionne une majoration. La majoration est d'environ 10 % pour les SRT de détail et 25 % pour les SRT de gros.

15. Dans les demandes de renseignements, on a demandé aux principaux FST de commencer à mesurer, à compter du 1^{er} septembre 2014, les données concernant certains indicateurs liés aux SRT, comme le nombre d'appels, les temps d'attente, la durée des appels, les appels abandonnés, le nombre d'utilisateurs, les heures de service des agents et les dépenses. On a ensuite demandé aux principaux FST de soumettre des données pour l'ensemble des indicateurs spécifiés. Plus particulièrement, les renseignements fournis par les principaux FST indiquaient notamment que, de 2008 à 2014, le volume général d'appels effectués au moyen des SRT a diminué chaque année. Plus précisément, la baisse du volume d'appels effectués au moyen des services de relais TTY pendant cette période n'a pas été compensée par l'augmentation du volume d'appels effectués au moyen des services de relais IP.
16. Les réponses à la consultation en ligne ont révélé des inquiétudes concernant la qualité du service fourni par les agents de relais, le long temps d'attente pour joindre un agent de relais, la qualité technique des SRT, la méconnaissance des SRT chez les consommateurs de services de télécommunication, l'absence de plateformes mobiles pour le relais IP, l'obligation de s'abonner à un service téléphonique filaire pour accéder au relais IP et le fait qu'un grand nombre d'entreprises et organismes refusent d'accepter les appels effectués au moyen d'un service de relais (principalement pour des questions de confidentialité).

Appel aux observations

17. Le Conseil amorce par les présentes une instance ayant pour but d'examiner le cadre réglementaire régissant les SRT. Le Conseil sollicite des observations, avec justification à l'appui, sur les points suivants :
- qualité du service des offres actuelles de SRT;
 - accès aux SRT à partir d'appareils sans fil;
 - connaissance des SRT;
 - avenir des SRT au Canada;
 - pertinence du cadre réglementaire actuel;
 - pertinence des tarifs actuels.
18. Le présent appel aux observations concerne seulement l'offre des services de relais fondés sur le texte actuellement obligatoires (c.-à-d. les SRT), et exclut :
- les autres produits fondés sur le texte (p. ex. le système CapTel et le relais parole-parole);
 - l'offre de SRV – comme il a été noté dans la décision sur les SRV, ces services feront l'objet d'un examen complet après trois ans d'activité.

Qualité du service des offres actuelles de SRT

Afin d'offrir les avantages escomptés aux consommateurs ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole, ainsi qu'aux consommateurs qui n'ont pas ce type d'incapacité (ci-après les « utilisateurs de services vocaux »), la qualité des SRT doit être suffisante pour répondre aux besoins des utilisateurs.

Questions à l'intention des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole :

Q1 : Les offres actuelles de SRT (c.-à-d. les services de relais TTY et les services de relais IP) vous permettent-elles de faire les appels téléphoniques nécessaires dans le cadre de vos activités quotidiennes?

Q2 : Avez-vous fait face à des difficultés au moment d'utiliser les services de relais TTY ou les services de relais IP?

Q3 : Quelle fut votre expérience lorsque vous avez tenté de joindre, au moyen des SRT, d'autres entreprises (p. ex. banques, compagnies de services publics, compagnies d'assurance, FST, avocats et médecins), des organismes gouvernementaux et d'autres organisations?

Questions à l'intention des utilisateurs de services vocaux :

Q4 : Les SRT vous permettent-ils de communiquer efficacement avec des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole?

Q5 : Si vous travaillez pour une entreprise, un organisme gouvernemental ou une autre organisation qui communique par téléphone avec des clients ou des consommateurs, rencontrez-vous des obstacles dans la conduite de vos activités lorsque vous utilisez les SRT?

Questions à l'intention des FST :

Q6 : Quelles garanties avez-vous actuellement en place pour assurer la grande qualité des SRT?

Q7 : Quelles mesures avez-vous prises pour améliorer la qualité de service des SRT?

Questions à l'intention des FST et des particuliers (c.-à-d. les utilisateurs de services vocaux ainsi que les utilisateurs ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole) :

Q8 : Des améliorations sont-elles nécessaires pour faciliter l'utilisation des SRT ou les rendre plus utiles? Quels aspects des SRT, le cas échéant, devrait-on améliorer?

Q9 : Quelles mesures réglementaires conviendraient pour améliorer la qualité des SRT? Par exemple, des normes visant la qualité du service constitueraient-elles une mesure réglementaire pertinente? Dans l'affirmative, proposez des normes

appropriées. Consultez l'annexe 1 pour connaître les normes qui existent aux États-Unis.

Q10 : Comment le Conseil devrait-il surveiller la conformité avec toute nouvelle mesure réglementaire? Par exemple, les FST devraient-ils présenter des rapports au Conseil de façon périodique? Dans l'affirmative, à quelle fréquence?

Accès aux SRT à partir d'appareils sans fil

Les Canadiens réduisent leur dépendance aux services téléphoniques filaires au profit des services sans fil mobiles et des services Internet à large bande. Les services sans fil sont désormais offerts à 99 % des Canadiens, et 23,7 % des ménages canadiens utilisent exclusivement les services sans fil mobiles⁶. Actuellement, les FSSF ne sont généralement pas tenus de fournir des SRT.

Le 16 décembre 2016, la commission fédérale des communications (Federal Communications Commission [FCC]) des États-Unis a modifié ses règles pour faciliter la transition depuis le relais TTY vers le texte en temps réel⁷ sur des réseaux IP⁸. Les grands FSSF et les fabricants de ce pays qui fournissent des appareils pour le texte en temps réel doivent mettre en œuvre ce service au plus tard le 31 décembre 2017.

Question à l'intention des FST et des particuliers (c.-à-d. les utilisateurs de services vocaux ainsi que les utilisateurs ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole) :

Q11 : Est-ce que tous les FSSF au Canada devraient être tenus de fournir des SRT? Expliquez votre réponse.

Questions à l'intention des FST :

Q12 : Si un consommateur souhaite accéder aux SRT par l'entremise des services de relais IP, exigez-vous du consommateur qu'il s'abonne à un service téléphonique filaire? Dans l'affirmative, expliquez pourquoi.

Q13 : Si un consommateur souhaite accéder aux SRT par l'entremise d'un TTY à partir d'un appareil sans fil, exigez-vous du consommateur qu'il s'abonne à un service téléphonique filaire? Dans l'affirmative, expliquez pourquoi.

Q14 : Quels efforts avez-vous déployés pour rendre accessible le service de relais IP sur différents appareils sans fil et systèmes d'exploitation? Quelles mesures prévoyez-vous prendre?

⁶ Selon les renseignements contenus dans le *Rapport de surveillance des communications* du CRTC, 2016

⁷ Le texte en temps réel est un protocole de messagerie fondé sur IP qui permet aux personnes ayant ou non une incapacité de communiquer directement les unes avec les autres en utilisant du texte sur une ligne téléphonique, et ce, sans devoir acheter un appareil autonome comme le TTY. Avec le texte en temps réel, le texte peut être vu au moment où il est tapé, sans qu'il soit nécessaire d'appuyer sur « envoyer ».

⁸ Voir la page « [Report and Order and Further Notice of Proposed Rulemaking 16-169](#) » (en anglais seulement).

Connaissance des SRT

Questions à l'intention des particuliers (c.-à-d. les utilisateurs de services vocaux ainsi que les utilisateurs ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole) :

Q15 : Comment avez-vous pris connaissance des services de relais TTY?

Q16 : Comment avez-vous pris connaissance des services de relais IP?

Questions à l'intention des FST et des particuliers (c.-à-d. les utilisateurs de services vocaux ainsi que les utilisateurs ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole) :

Q17 : La sensibilisation à l'égard des SRT et la promotion de ceux-ci sont-elles suffisantes auprès i) de la communauté des Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole, ii) de la population canadienne en général et iii) des entreprises ou organismes qui peuvent recevoir des appels en provenance d'un agent de relais?

Q18 : Si les efforts de sensibilisation et de promotion ne sont pas suffisants, quelles sont les mesures qui pourraient être prises pour les renforcer et qui devrait être responsable de la prise de telles mesures?

Questions à l'intention des FST :

Q19 : Comment assurez-vous la promotion des services de relais TTY?

Q20 : Comment assurez-vous la promotion des services de relais IP?

Avenir des SRT au Canada

Questions à l'intention des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole :

Q21 : Avez-vous déjà utilisé des services IP (p. ex. SRV, Skype, FaceTime, Messenger) ou texté au lieu de faire des appels téléphoniques avec les services de relais TTY ou de relais IP?

Q22 : Y a-t-il des circonstances dans lesquelles vous préférez ou devez utiliser les services de relais TTY ou de relais IP pour faire des appels téléphoniques?

Q23 : Comment pensez-vous que la croissance des services sans fil et des services IP aura une incidence sur votre future utilisation des services de relais TTY ou de relais IP pour faire des appels téléphoniques?

La FCC a récemment annoncé qu'elle continuerait d'étudier s'il convient d'utiliser le message en temps réel comme solution de rechange à la technologie TTY dans un environnement vocal filaire fondé sur IP⁹.

Questions à l'intention des FST :

Q24 : Comment la transition depuis les réseaux téléphoniques publics commutés à circuits vers les réseaux IP au Canada influera-t-elle sur l'offre des SRT, particulièrement les services de relais TTY?

- Est-ce que vous vous attendez à ce que les services de relais TTY fonctionnent bien sur les réseaux IP?
- Quels sont les obstacles techniques qui seraient associés à la prise en charge des transmissions pour les services de relais TTY sur des réseaux IP?

Q25 : Comment les SRT devraient-ils être modifiés afin de répondre aux besoins des utilisateurs?

Question à l'intention des FST et des particuliers (c.-à-d. les utilisateurs de services vocaux ainsi que les utilisateurs ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole) :

Q26 : À quel moment le Conseil devrait-il mener son prochain examen du cadre réglementaire régissant les SRT?

Pertinence du cadre réglementaire actuel

Questions propres au cadre réglementaire régissant les SRT de détail

Le Conseil exige actuellement de diverses catégories de fournisseurs de services téléphoniques filaires qu'ils offrent des SRT de détail à leurs clients. Ces fournisseurs comprennent l'ensemble des :

- entreprises de services locaux (ESL), y compris les ESLT, les petites ESLT et les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) filaires et sans fil;
- revendeurs de services locaux;
- fournisseurs de services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP).

Les ESLC sans fil sont tenues d'offrir des SRT; les FSSF ne le sont pas, sauf s'ils sont inscrits auprès du Conseil à titre d'ESLC sans fil (c.-à-d. de type II¹⁰).

⁹ Voir la page « [Report and Order and Further Notice of Proposed Rulemaking 16-169](#) » (en anglais seulement).

¹⁰ Consulter la page <http://crtc.gc.ca/fra/comm/telecom/eslcclec.htm> pour connaître la définition des types d'ESLC.

Les SRT de détail peuvent être fournis soit directement par le FST, soit par un fournisseur de services indépendant.

Questions à l'intention des FST et des particuliers (c.-à-d. les utilisateurs de services vocaux ainsi que les utilisateurs ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole) :

Q27 : Est-il toujours pertinent que les fournisseurs susmentionnés (c.-à-d. les ESL, les revendeurs de services locaux et les fournisseurs de services VoIP) demeurent obligés d'offrir des SRT à leurs clients? Dans la négative, expliquez pourquoi et proposez une exigence réglementaire plus pertinente.

Q28 : Demeure-t-il pertinent que les SRT de détail puissent être fournis par l'entremise d'un fournisseur de services indépendant? Dans la négative, expliquez pourquoi et proposez une exigence réglementaire plus pertinente.

Question à l'intention des FSSF qui ne sont pas des ESLC sans fil :

Q29 : Votre compagnie offre-t-elle actuellement des SRT? Dans la négative, expliquez pourquoi.

Questions propres au cadre réglementaire régissant les SRT de gros

Le Conseil exige des ESLT qu'elles offrent des SRT de gros sur leur territoire d'exploitation, ce qui permet aux ESL, aux revendeurs de services locaux et aux fournisseurs de services VoIP de s'acquitter de leur obligation d'offrir des SRT de détail à leurs clients. Comme c'est le cas pour les SRT de détail, les SRT de gros peuvent être fournis soit directement par l'ESLT, soit par un fournisseur de services indépendant.

Question à l'intention des FST :

Q30 : Demeure-t-il nécessaire que le Conseil continue d'exiger de toutes les ESLT qu'elles offrent des SRT de gros sur leur territoire d'exploitation respectif? Dans la négative, comment l'offre de SRT par d'autres FST pourrait-elle être assurée sans cette obligation?

Pertinence des tarifs actuels

Questions propres aux tarifs des SRT de détail

Les dépenses des ESLT pour assurer l'offre de SRT de détail sont recouvrées au moyen de tarifs, dont la plupart sont gelés depuis 1998. Les tarifs sont établis en fonction des coûts de la Phase II et comprennent une majoration d'environ 10 %. Ils sont établis dans les tarifs généraux des ESLT et sont facturés à tous les abonnés des services téléphoniques filaires qui utilisent les réseaux des ESLT. Toutefois, les tarifs sont intégrés dans les tarifs mensuels des services locaux filaires des ESLT et n'apparaissent donc pas comme un élément distinct sur la facture de l'abonné. Bien que les ESLT soient assujetties aux tarifs, ni les ESLC ni les revendeurs ne sont tenus de déposer des tarifs concernant les SRT de détail.

Les renseignements recueillis dans le cadre de l'instance relative aux SRV ont révélé que, de 2008 à 2012, le total des revenus perçus par les entreprises, principalement les ESLT, pour l'offre de SRT dépassait le montant des dépenses de plus de 10 millions de dollars par année. Les chiffres présentés dans le tableau suivant tiennent compte des revenus et des dépenses liés à l'offre de SRT de détail et de gros.

Données financières sur les SRT (millions de dollars)					
	2008	2009	2010	2011	2012
Revenus	31,66	30,51	33,44	32,95	24,17
Dépenses	12,84	14,27	18,72	18,21	13,83
Surplus	18,83	16,24	14,72	14,74	10,34

Questions à l'intention des FST et des particuliers (c.-à-d. les utilisateurs de services vocaux ainsi que les utilisateurs ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole) :

Q31 : Compte tenu des surplus et du fait que les tarifs de détail pour les SRT ont été gelés, ces tarifs demeurent-ils appropriés?

Q32 : Faut-il continuer de financer l'offre des SRT de détail par les ESLT au moyen de tarifs? Dans la négative, le modèle de financement pour les SRV serait-il approprié?

Q33 : Présentez vos opinions sur la question de savoir si le Conseil, en plus de recueillir des contributions auprès des abonnés des services filaires, devrait aussi exiger que des contributions soient recueillies auprès des abonnés des services sans fil.

Q34 : Le Conseil devrait-il exiger des fournisseurs de services Internet qu'ils financent les SRT?

Questions propres aux tarifs des SRT de gros

Comme c'est le cas pour les SRT de détail, les dépenses des ESLT pour assurer l'offre de SRT de gros sont recouvrées au moyen de tarifs, dont la plupart sont gelés depuis 1998. Ces tarifs sont établis en fonction des coûts de la Phase II et comprennent une majoration d'environ 25 %. Ils sont établis dans les tarifs généraux des ESLT et sont facturés aux FST qui achètent des SRT de gros auprès d'ESLT.

Depuis 2010, la STC a déposé différentes demandes et a obtenu l'autorisation du Conseil pour des tarifs d'installations spéciales¹¹ en vue d'offrir des SRT de gros à certaines ESLT et ESLC. Ces tarifs permettent à la STC de facturer à la seconde, ce qui ne peut être fait avec les tarifs généraux des ESLT, lesquels s'appliquent par service d'accès au

¹¹ Dans la décision de télécom 94-19, le Conseil a approuvé l'utilisation des tarifs d'installations spéciales, permettant l'établissement d'accords propres aux abonnés pour des services qui comportent des caractéristiques ou des technologies différentes de celles couvertes par les tarifs généraux.

réseau. La STC est la seule ESLT à avoir demandé des tarifs d'installations spéciales pour l'offre de SRT de gros.

Questions à l'intention des FST :

Q35 : Faut-il continuer de financer l'offre de SRT de gros au moyen de tarifs?

- Dans l'affirmative, les tarifs de SRT de gros énoncés dans les tarifs généraux des ESLT demeurent-ils appropriés? Ces tarifs devraient-ils être dégelés?

Q36 : Est-il pertinent de permettre à d'autres ESLT de fournir des SRT de gros en vertu de tarifs d'installations spéciales, à un tarif différent de celui précisé dans leurs tarifs généraux et qui permet une facturation à la seconde, plutôt que par service d'accès au réseau?

Q37 : Devrait-on autoriser les ESLT à conclure des ententes hors tarif pour l'offre de SRT de gros?

Procédure

19. 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 *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.
20. Les compagnies énumérées à l'annexe 2 du présent avis sont désignées parties à la présente instance et peuvent déposer des interventions auprès du Conseil, au plus tard le **3 avril 2017**.
21. Pour s'assurer qu'il dispose du dossier factuel nécessaire pour mener son examen, et afin d'aider les parties à formuler leur intervention, le personnel du Conseil a sollicité des renseignements auprès des ESL dont le nom figure à l'annexe 2 du présent avis par voie de lettres distinctes, envoyées aujourd'hui. Les réponses à ces demandes de renseignements doivent être reçues au plus tard le **6 mars 2017** et seront ajoutées au dossier public de la présente instance.
22. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à l'instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard

le **3 avril 2017**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.

23. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur position. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
24. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
25. Toutes les parties peuvent déposer auprès du Conseil des répliques aux interventions et des réponses aux demandes de renseignements présentées par d'autres parties, au plus tard le **3 mai 2017**.
26. Toutes les parties peuvent déposer auprès du Conseil un mémoire final sur toute question s'inscrivant dans le cadre de la présente instance, au plus tard le **2 juin 2017**. Le mémoire final, y compris un sommaire exécutif, ne doit pas dépasser 15 pages.
27. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.ca pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
28. Les mémoires de plus de cinq pages doivent inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires doit être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
29. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil 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 tous les Canadiens 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.
30. Les mémoires doivent être déposés auprès de la Secrétaire générale du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le
[[formulaire d'intervention](#)]

ou

par la poste à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

31. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
32. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
33. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessous ait été suivie.
34. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les quatre mois suivant la fermeture du dossier.

Avis important

35. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur.
36. 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.

37. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
38. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. 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 ce processus public.

Disponibilité des documents

39. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca au moyen du numéro de dossier indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Participer », puis en cliquant sur « Soumettre des idées et des commentaires » et ensuite « les instances en période d'observation ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
40. Les documents peuvent également être consultés à l'adresse suivante, sur demande, pendant les heures normales de bureau.

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage, bureau 206
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Téléphone : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire générale

Documents connexes

- *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
- *Examen des services de télécommunication de base*, Avis de consultation de télécom CRTC 2015-134, 9 avril 2015; tel que modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2015-134-1, 3 juin 2015; 2015-134-2, 22 décembre 2015;

2015-134-3, 14 janvier 2016; 2015-134-4, 9 mars 2016; et 2015-134-5, 28 avril 2016

- *Service de relais vidéo*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, 22 avril 2014
- *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
- *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
- *Examen du cadre de réglementation*, Décision de télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994
- *Compagnie de téléphone de la Colombie-Britannique – Service de relais téléphonique*, Décision Télécom CRTC 85-29, 23 décembre 1985

Annexe 1 de l'Avis de consultation de télécom CRTC 2017-33

Normes minimales de la FCC concernant les services de relais de télécommunication

Les fournisseurs de services de relais de télécommunication doivent offrir un service qui satisfait à certaines normes minimales obligatoires établies par la FCC. Par exemple, l'agent de relais qui répond ou qui fait un appel au moyen des services de relais de télécommunication doit :

- être dûment formé sur les besoins des personnes ayant une incapacité;
- être un interprète qualifié;
- détenir les compétences pertinentes (écriture au clavier, interprétation de l'ASL tapé, langage, etc.) et être capable de communiquer oralement de façon claire;
- taper au moins 60 mots par minute;
- rester en ligne pendant au moins 10 minutes pour éviter toute interruption pour l'utilisateur de services de relais de télécommunication;
- répondre à 85 % des appels dans un délai de 10 secondes (la conformité est mesurée chaque jour);
- déployer tous les efforts nécessaires pour répondre à la demande d'un utilisateur de services de relais de télécommunication qui souhaite communiquer avec un agent plutôt qu'avec une agente de relais, ou inversement;
- protéger la vie privée de l'utilisateur;
- être en mesure de traiter des appels d'urgence (9-1-1) et les acheminer vers les services d'urgence concernés.

Les fournisseurs de services de relais de télécommunication doivent soumettre certaines données de conformité dans le cadre de leurs demandes de remboursement auprès du Telecommunications Relay Fund (fonds pour les services de télécommunication).

Annexe 2 de l'Avis de consultation de télécom CRTC 2017-33

Compagnies désignées parties à la présente instance

ESL :

- Bell Aliant Communications régionales, société en commandite
- Bell Canada
- Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink
- Cogeco Communications inc.
- Freedom Mobile Inc.
- MTS Inc.
- Norouestel Inc.
- Rogers Communications Canada Inc.
- Saskatchewan Telecommunications
- Shaw Telecom Inc.
- TBayTel
- Télébec, Société en commandite
- Société TELUS Communications
- Vidéotron s.e.n.c.

FSSF non inscrits à titre d'ESLC :

- Bell Mobilité inc.
- CityWest Mobility Corp.
- Globalstar Canada Satellite Co.
- Gogo Connectivity Ltd.
- Ice Wireless Inc.
- Inukshuk Wireless Partnership
- Lynx Mobility Inc.
- Nexicom Mobility Inc.
- Shaw Telecom Inc.
- Sogetel Mobilité inc.