



Avis de consultation de télécom CRTC 2021-191

Version PDF

Ottawa, le 3 juin 2021

Dossier public : 1011-NOC2021-0191

Appel aux observations – Mise en œuvre d'un numéro de composition abrégé de trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide

Date limite de dépôt des interventions : 1^{er} septembre 2021

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

Introduction

1. Le suicide est un problème de santé publique complexe qui peut toucher les Canadiens de tous âges et de tous horizons. Il y a environ 4 000 décès par suicide au Canada chaque année, ce qui représente environ 10 décès chaque jour. Dans l'ensemble, le suicide est la neuvième cause de décès au Canada pour tous les groupes d'âge, certaines populations étant beaucoup plus à risque, comme les hommes, les jeunes, les personnes âgées de 45 à 59 ans et certaines communautés autochtones. Plus précisément, les hommes représentent 74 % de tous les suicides au Canada. Le suicide est la deuxième cause de décès chez les enfants, les adolescents et les jeunes adultes (10 à 34 ans), et environ un tiers des décès par suicide concernent des personnes âgées de 45 à 59 ans¹. Si toutes les communautés autochtones ne connaissent pas des taux de suicide plus élevés, dans les quatre régions inuites du Canada, les taux de suicide sont cinq à vingt fois supérieurs à la moyenne nationale. En outre, le suicide et les blessures auto-infligées sont les principales causes de décès chez les jeunes et les adultes des Premières Nations âgés de 44 ans et moins². La pression exercée sur la santé mentale par la pandémie de COVID-19 a souligné la nécessité d'améliorer l'accès aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale. Un accès facile et rapide aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide pourrait faire la différence entre la vie et la mort pour de nombreux Canadiens.
2. Il y a actuellement plusieurs services différents concernant les crises de santé mentale et la prévention du suicide offerts à l'échelle du Canada, dont la portée et l'envergure varient grandement. Certaines de ces organisations desservent des municipalités,

¹ Voir [Suicide au Canada](#).

² Voir le [Cadre fédéral de prévention du suicide](#) de l'Agence de la santé publique du Canada.

tandis que d'autres couvrent une province ou un territoire, voire le pays tout entier. En outre, certaines de ces organisations sont spécialisées dans l'aide à des populations particulières, comme les enfants ou les peuples autochtones. On accède à la majorité de ces services en composant différents numéros à sept ou à dix chiffres.

3. Quand une personne est aux prises avec une crise de santé mentale, se rappeler du bon numéro à sept ou à dix chiffres, ou trouver ce numéro, peut apparaître comme un défi de taille, et peut l'empêcher d'obtenir l'aide dont elle aurait besoin de toute urgence. La mise en œuvre d'un numéro de composition abrégé de trois chiffres (numéro à trois chiffres) facile à reconnaître et à mémoriser pourrait améliorer considérablement l'accès aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale. En outre, la disponibilité d'un numéro à trois chiffres contribuerait à éliminer la stigmatisation associée à la recherche d'une aide en cas de crise de santé mentale ou de counseling en matière de prévention du suicide. Ainsi, un numéro à trois chiffres pourrait avoir la même acceptation sociale que d'autres numéros à trois chiffres utilisés pour demander de l'aide ou de l'assistance, comme 8-1-1 ou 9-1-1³.

Contexte

4. En 2018, le Congrès des États-Unis a introduit une [loi](#) pour exiger de la Federal Communications Commission (FCC) qu'elle étudie la faisabilité de la désignation d'un numéro de composition simple et facile à mémoriser à utiliser pour une ligne nationale d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. En 2019, la FCC a [annoncé](#) la mise en œuvre du 9-8-8 comme numéro à trois chiffres pour une telle ligne. La FCC a demandé aux entreprises de services de télécommunication et aux fournisseurs de service de communication vocale par protocole Internet (VoIP) des États-Unis de procéder aux modifications nécessaires pour mettre en œuvre le numéro à trois chiffres d'ici le 16 juillet 2022.
5. À la fin de 2020, une pétition préconisant le lancement du 9-8-8, ou d'un autre numéro à trois chiffres, pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide a circulé au Canada. Plus de 30 000 personnes ont signé la [pétition](#).
6. Une [motion](#) en vue de mettre en œuvre une ligne téléphonique nationale de prévention du suicide qui regroupe tous les numéros d'urgence en cas de crise suicidaire en un seul numéro à trois chiffres facile à mémoriser et accessible à tous les Canadiens a été adoptée à l'unanimité à la Chambre des communes le 11 décembre 2020.
7. Actuellement, le Service de prévention du suicide du Canada, que l'on peut joindre au 1-833-456-4566, offre une assistance vocale bilingue 24 heures sur 24, 365 jours par année, ainsi qu'une assistance par messagerie texte fournie au moyen d'un numéro

³ Le 8-1-1 est affecté aux services de télétriage non urgents et le 9-1-1 est affecté aux services d'urgence.

abrégé⁴ (45645) en anglais de 16 h à minuit, heure de l'Est⁵. Ce service pancanadien ne remplace pas les services existants d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide; il collabore plutôt avec les centres de crise existants pour favoriser un meilleur accès à ces services.

Instance

8. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil entame par les présentes une instance en vue d'établir la nécessité de la mise en œuvre d'un numéro national à trois chiffres pour un service d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, d'identifier les obstacles existants à la mise en œuvre d'un tel numéro et, si nécessaire, de déterminer la manière dont ces obstacles peuvent être surmontés.
9. Certaines questions ne seront pas examinées dans le cadre de la présente instance. En particulier, étant donné que le Conseil n'a pas compétence sur les organisations qui fourniraient en fin de compte les services auxquels on aurait accès en utilisant le numéro à trois chiffres, les questions relatives à la gouvernance et à la coordination des organisations d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide et au financement de tels services ne seront pas examinées dans le cadre de la présente instance.

Questions

Nécessité d'un numéro à trois chiffres pour des services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide

10. Dans le cadre du Plan de numérotation nord-américain, qui fournit le cadre d'un système de numéros de téléphone à l'échelle du continent, des numéros uniques à trois chiffres, à savoir les numéros N11, sont attribués en tant que norme de l'industrie pour fournir des types de services précis, dont la majorité sert l'intérêt public en général.
11. Dans la décision de télécom 2001-475, le Conseil a établi les lignes directrices suivantes pour l'attribution des numéros N11 :
 - que l'on soit en présence d'une nécessité impérieuse 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;

⁴ Ces numéros permettent aux abonnés des services sans fil mobiles d'envoyer des messages texte à un numéro abrégé (habituellement composé de cinq ou de six chiffres). Au Canada, les numéros abrégés sont administrés par l'Association canadienne des télécommunications sans fil.

⁵ Il est à noter que le Service canadien de prévention du suicide encourage les résidents du Québec à composer le 1-866-APPELLE. Le numéro 1-866-APPELLE est disponible 24 heures sur 24, 365 jours par année, et offre également un service de clavardage en ligne.

- que les numéros N11 non utilisés soient attribués à un service ou à des services plutôt qu'à une organisation en particulier;
- que la possibilité de composer un numéro N11 soit axée sur l'intérêt public en général (y compris l'accès au réseau téléphonique par des personnes ou groupes désavantagés);
- que le numéro N11 n'accorde pas un avantage sur le plan de la concurrence au fournisseur de services joint en composant ce numéro;
- que les services à fournir au moyen du numéro N11 soient amplement disponibles sur le plan géographique et qu'ils soient fournis en tout temps ou durant des heures prolongées;
- que dans la mesure du possible, l'attribution d'un numéro N11 à un service n'entre pas en conflit avec le Plan de numérotation nord-américain et qu'elle demeure conforme aux lignes directrices du Comité directeur canadien sur la numérotation⁶ en matière de numéros N11.

12. Il est également possible d'établir des numéros à trois chiffres qui ne sont pas des numéros N11, comme le numéro 9-8-8 qui a été désigné aux États-Unis pour un service national d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. Étant donné qu'un numéro à trois chiffres autre qu'un numéro N11 permettant d'accéder à un service national d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide fournirait un service de nature similaire à ceux disponibles au moyen de différents numéros N11, tout numéro à trois chiffres autre qu'un numéro N11 fournissant un tel service pourrait être considéré de la même manière que les numéros N11 et être soumis au même cadre réglementaire.

13. À ce titre, le Conseil est de l'avis préliminaire que la mise en œuvre de tout numéro à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, y compris un numéro à trois chiffres qui ne sont pas des numéros N11, devrait être soumise aux critères établis pour les numéros N11 dans la décision de télécom 2001-475.

14. Le Conseil invite donc les parties à présenter leurs observations sur cet avis préliminaire. Les parties sont également invitées à se prononcer sur la question de savoir si la mise en œuvre d'un numéro national à trois chiffres pour un service d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide répondrait aux critères établis dans la décision de télécom 2001-475.

⁶ Le Comité directeur canadien sur la numérotation est un groupe de travail qui relève du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion. Il traite des questions de numérotation qui sont du ressort du Conseil et il établit les lignes directrices sur lesquelles l'administrateur de la numérotation canadienne se fonde pour assurer la gestion de la numérotation aux fins de l'industrie canadienne des télécommunications.

Attribution de numéros à trois chiffres et questions connexes

15. Tous les numéros N11 ont maintenant été attribués aux services publics ou sociaux⁷. Ainsi, afin d'utiliser un numéro N11 pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, il faudrait réattribuer l'un de ces numéros.
16. Cependant, la réaffectation d'un numéro N11 serait probablement un long processus. Les mesures destinées à réaffecter un numéro N11 existant comprendraient la mise hors service de son utilisation actuelle, ce qui nécessiterait probablement une coordination avec les fournisseurs de services de télécommunication (FST) et les organisations concernées qui auraient besoin de négocier et de prendre d'autres dispositions pour l'acheminement des appels. Bien que les coûts associés à la mise hors service d'un numéro N11 soient inconnus, ils pourraient être importants en fonction des ententes particulières qui ont été conclues entre les FST et les organisations concernées. La mise hors service d'un numéro N11 peut également nécessiter une longue période de mise en veilleuse⁸ avant de pouvoir activer la nouvelle utilisation du numéro N11. Ces délais devront être ajoutés à ceux nécessaires à la mise en œuvre du nouveau service N11. En outre, cette option nécessiterait probablement que le Conseil lance une instance pour déterminer quel numéro N11 devrait être réaffecté et l'approche appropriée pour le faire.
17. Une autre option consisterait à utiliser un numéro autre qu'un numéro N11, comme le numéro 9-8-8 qui a été désigné aux États-Unis. Un tel numéro ne nécessiterait pas la réattribution d'un numéro N11 existant, et pourrait être mis en œuvre beaucoup plus rapidement qu'un numéro N11 réattribué dans la grande majorité des régions.
18. L'utilisation d'un numéro non N11 autre que le 9-8-8 s'accompagne de certains défis. Par exemple, l'utilisation d'un numéro autre qu'un numéro N11 pourrait exercer une pression sur les ressources de numérotation nord-américaines, puisqu'un tel numéro ne pourrait plus être utilisé comme indicatif régional (IR)⁹, ce qui ferait en sorte qu'environ huit millions de numéros de téléphone ne seraient plus disponibles. Étant

⁷ Au Canada, les numéros N11 ont été attribués comme suit : 2-1-1 pour les services publics d'information et d'aiguillage; 3-1-1 pour les services municipaux autres que les services d'urgence; 4-1-1 pour l'assistance-annuaire locale; 5-1-1 pour les services d'information aux voyageurs; 6-1-1 pour le service de réparation des fournisseurs de services de télécommunication; 7-1-1 pour le service de relais téléphonique pour les personnes sourdes et malentendantes; 8-1-1 pour les services de télétriage pour les soins de santé non urgents; et 9-1-1 pour les services d'urgence. Il est à noter que les numéros 0-1-1 et 1-1-1 ne sont pas utilisés comme des numéros N11, car ils sont utilisés comme indicatifs de pays.

⁸ La période de mise en veilleuse représente la période entre le moment où un numéro de téléphone est déconnecté et le moment où ce numéro peut être réaffecté. L'objectif du processus de mise en veilleuse vise à informer les appelants que l'utilisation d'un numéro de téléphone a changé ou a été interrompue. La mise en veilleuse se fait au moyen de messages préenregistrés sur le réseau. Ces messages peuvent varier au fur et à mesure que le processus de mise en veilleuse progresse.

⁹ L'IR représente les trois premiers chiffres d'un numéro de téléphone à dix chiffres (p. ex. IR-NXX-XXXX).

donné que la FCC a déjà désigné le 9-8-8 comme un numéro à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, il ne peut être attribué comme IR et pourrait être utilisé au Canada sans exercer une pression supplémentaire sur les ressources de numérotation nord-américaines. En outre, l'utilisation du même numéro à trois chiffres qu'aux États-Unis permettrait à une éventuelle campagne de sensibilisation canadienne de s'appuyer sur la sensibilisation au numéro créé par la FCC à la suite de l'initiative du Congrès des États-Unis.

19. Cependant, étant donné que le 9-8-8 a été utilisé comme indicatif de central (NXX)¹⁰ dans certains IR au Canada, son utilisation comme numéro à trois chiffres nécessite une composition locale à dix chiffres. Avec la composition locale à sept chiffres, une fois qu'un indicatif de central est composé, les commutateurs sont programmés pour recevoir quatre autres chiffres, et les appels composés avec moins de sept chiffres n'aboutiront pas. La composition locale à dix chiffres est déjà obligatoire dans la majorité des IR au Canada. Si la numérotation locale à sept chiffres est encore la norme dans certaines régions¹¹, la numérotation locale à dix chiffres est en cours de mise en œuvre, ou sa mise en place est prévue ou sera prévue dans un avenir proche, dans certaines de ces régions¹².
20. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil est de l'avis préliminaire que, si un numéro à trois chiffres doit être utilisé pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, le 9-8-8 devrait être le numéro à trois chiffres à considérer dans le cadre de la présente instance.
21. Le Conseil invite donc les parties à formuler des observations sur cet avis préliminaire. Les parties sont également invitées à formuler des observations sur les avantages, les défis, les coûts et les échéanciers associés à la mise en œuvre d'un numéro à trois chiffres et à la transition vers la composition locale nationale à dix chiffres, ainsi que toute autre solution qui pourrait être utilisée pour déployer un numéro à trois chiffres dans tout le Canada.

Acheminement des appels pour le numéro à trois chiffres

22. Plusieurs scénarios d'acheminement des appels seraient possibles pour les appels à un numéro à trois chiffres, tels que les suivants :
 - acheminer les appels directement aux différents centres de prévention du suicide ou de counseling en cas de crise;

¹⁰ L'indicatif NXX représente les trois chiffres qui suivent l'IR (p. ex. IR-NXX-XXXX).

¹¹ Ces régions sont le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador, le nord de l'Ontario et les Territoires.

¹² Par exemple, un processus de mise en œuvre du redressement de l'IR par recouvrement est en cours au Nouveau-Brunswick, et la province passera à la composition locale à dix chiffres au plus tard le 23 avril 2023.

- utiliser le réseau 9-1-1 ou le 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) pour acheminer les appels aux centres de prévention du suicide ou de counseling en cas de crise;
- traduire les appels à un numéro 1-8XX et les acheminer au moyen des pratiques actuelles pour ces types d'appels.

Acheminer les appels directement aux différents centres de prévention du suicide ou de counseling en cas de crise

23. Dans le cadre de ce scénario, les FST achemineraient les appels au numéro à trois chiffres dans une région géographique déterminée directement vers un centre d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. Compte tenu du nombre de centres à l'échelle du pays, demander à chaque FST de gérer l'acheminement des appels serait une tâche lourde et complexe qui mènerait vraisemblablement à une probabilité accrue d'erreurs. Cette disposition obligerait les FST à gérer une grande variété de scénarios d'acheminement des appels qui seraient rigides aux exigences changeantes et assujettis à des erreurs d'acheminement en raison de la complexité et du vaste éventail d'exigences d'acheminement différentes.

Utiliser le réseau 9-1-1 ou 9-1-1 PG pour acheminer les appels aux centres de prévention du suicide ou de counseling en cas de crise

24. Dans le cadre de ce scénario, les FST achemineraient les appels faits au numéro à trois chiffres vers les réseaux 9-1-1 des entreprises de services locaux titulaires. Cette approche comporte plusieurs des mêmes enjeux associés à l'option présentée ci-dessus, car des ententes d'acheminement complexes devraient tout de même être administrées par les entreprises de services locaux titulaires. Une autre préoccupation concernant cette option est que les systèmes 9-1-1 sont conçus pour des appels de courte durée avec un volume d'appels élevé dans certaines situations d'urgence (p. ex. les incendies, les accidents de voiture ou les événements météorologiques). Cependant, les appels concernant les crises de santé mentale et la prévention du suicide peuvent varier en longueur, en raison de leur nature. Par conséquent, il est fort probable qu'il faudrait accroître la capacité du réseau pour éviter de surcharger les systèmes 9-1-1. De plus, le 9-1-1 est sur le point de migrer vers des systèmes 9-1-1 PG basés sur le protocole Internet (IP)/protocole d'initiation de session (SIP), et la modification des réseaux pour traiter simultanément les appels 9-1-1 et les appels au numéro à trois chiffres compliquerait probablement cette transition.

Traduire les appels à un numéro 1-8XX et les acheminer au moyen des pratiques actuelles pour ces types d'appels

25. Dans le cadre de ce scénario, les appels destinés au numéro à trois chiffres seraient acheminés vers un numéro 1-8XX à l'aide de protocoles d'acheminement d'appels traditionnels, ce qui est généralement le cas pour les appels destinés à certains numéros N11. Cette approche devrait rendre la mise en œuvre des numéros à trois chiffres plus simple pour les FST par rapport aux options décrites ci-dessus, car aucune modification du réseau ou des systèmes personnalisée ne serait nécessaire. Selon un certain nombre de paramètres, tels que le numéro de l'appelant, l'heure du

jour ou de la semaine et le volume d'appels, les systèmes 1-8XX ont également la capacité d'acheminer les appels de façon dynamique à un autre numéro de téléphone. Cette approche permettrait aux centres d'intervention en cas de crise de travailler ensemble pour garantir que les services sont toujours disponibles et permettrait de modifier centralement les règles d'acheminement quand de nouveaux centres adhèrent au réseau, ou quand les disponibilités changent.

26. Compte tenu des gains d'efficacité attendus de cette option, le Conseil est de l'avis préliminaire que la traduction 1-8XX devrait être utilisée comme méthode d'acheminement d'un numéro à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. Les parties sont invitées à présenter leurs observations sur cet avis préliminaire, ainsi que sur d'autres questions liées à l'acheminement des appels vers le numéro à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide.

Fonctionnalités et autres questions

27. L'utilisation d'un numéro à trois chiffres sur le réseau téléphonique public commuté permettrait probablement d'obtenir des renseignements suffisamment détaillés sur l'emplacement pour acheminer les appels vers le service approprié d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. Cependant, le service de relais vidéo et les appels VoIP mobiles ne peuvent pas accéder à la plupart des services N11, car ces types d'appels ne fournissent pas les renseignements sur l'emplacement nécessaires pour qu'ils soient acheminés vers le destinataire approprié. Le même problème risque de se produire avec les appels vers un numéro à trois chiffres. Il faudrait étudier les options permettant de résoudre ce problème, comme l'utilisation d'une approche semblable à celle utilisée pour les appels 9-1-1 provenant de services VoIP locaux mobiles et fixes/non propres à une circonscription, selon laquelle les appels sont triés et traités par un centre d'appels tiers.
28. Il pourrait être possible d'utiliser le réseau public pour le numéro à trois chiffres et de l'interconnecter aux réseaux 9-1-1 pour permettre le transfert des appels entre les deux systèmes. Dans la décision de télécom 2005-39, le Conseil a évalué l'utilisation du 8-1-1 pour l'accès à des services de télétriage aux soins de santé non urgents et a estimé qu'il était justifié de lier les services 8-1-1 et 9-1-1 afin de permettre des capacités similaires. Par conséquent, l'interconnexion entre les réseaux fournissant des services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide et les réseaux 9-1-1 pourrait également devoir être étudiée.
29. D'autres caractéristiques qui pourraient être plus complexes à mettre en œuvre ou qui soulèvent d'autres questions nécessiteraient des instances de suivi. Par exemple, l'interconnexion avec les réseaux 9-1-1 peut permettre au personnel du 9-1-1 de disposer de renseignements sur l'emplacement d'acheminement, comme l'adresse ou les coordonnées du Global Positioning System (GPS), si un appel au numéro à trois chiffres est transféré au 9-1-1, selon le réseau d'origine. Toutefois, il n'est pas certain qu'il soit possible pour le réseau public de saisir automatiquement des renseignements sur l'emplacement d'acheminement qui pourraient ensuite être utilisés pour une

intervention d'urgence. De plus, bien qu'une personne appelant le numéro à trois chiffres puisse vouloir du soutien et de l'aide pendant une crise de santé mentale, il est possible qu'elle préfère rester anonyme et que son emplacement ne soit pas dévoilé, du moins au moment initial de l'appel. Si ces renseignements devaient être automatiquement saisis, ils soulèveraient probablement des problèmes de confidentialité et pourraient dissuader certaines personnes d'utiliser le service.

30. La possibilité d'envoyer un message texte directement au numéro à trois chiffres pourrait nécessiter un examen plus approfondi, car les messages texte, ou le service de messages courts (SMS), sont acheminés différemment des appels téléphoniques. Ils ne peuvent donc pas être traduits par un numéro 1-8XX comme les appels à trois chiffres, et exigeraient donc une solution distincte.
31. Les parties sont donc invitées à formuler des observations sur ces questions, ainsi que sur d'autres questions, problèmes ou propositions connexes qui devraient être examinés dans le cadre de la présente instance, ou dans une instance de suivi, le cas échéant.

Appel aux observations

32. Le Conseil invite par les présentes les parties à formuler des observations sur les questions indiquées ci-dessus ainsi que les questions spécifiques exposées ci-dessous.
33. Dans leur réponse, les parties devraient inclure toutes les justifications nécessaires et les éléments de preuve à l'appui. Le Conseil examinera les questions soulevées dans le cadre de la présente instance en fonction des objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications* et tiendra compte des Instructions de 2006¹³ et de 2019¹⁴ (collectivement les Instructions). Les parties devraient tenir compte des objectifs de la politique et des Instructions et aborder leurs aspects pertinents, le cas échéant.
34. Le Conseil invite les parties à examiner les questions suivantes :

Q1. L'établissement d'un numéro à trois chiffres consacré aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide répondrait-il aux critères établis dans la décision 2001-475?

Q2. Le Canada devrait-il passer à la composition locale à dix chiffres dans toutes les régions afin de pouvoir établir un numéro national à trois chiffres

¹³ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

¹⁴ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation*, DORS/2019-227, 17 juin 2019

autre qu'un numéro N11 pour des services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide?

- i. Quels sont les avantages et les défis associés à une telle transition? Quelles sont les solutions pour surmonter les défis déterminés?
- ii. Combien de temps serait nécessaire pour cette transition?
- iii. Quels sont les coûts associés à cette transition? Les entités responsables de cette transition devraient-elles être autorisées à récupérer ces coûts? Le cas échéant, comment?

Q3. Outre celles associées à la mise en œuvre de l'appel à dix chiffres, quelles sont les autres modifications, telles que les modifications à apporter au réseau, qui seraient nécessaires pour établir un numéro à trois chiffres autre qu'un numéro N11 pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide?

- i. Quels sont les avantages et les défis associés à la mise en œuvre d'un numéro à trois chiffres autre qu'un numéro N11? Quelles sont les solutions pour surmonter les défis déterminés?
- ii. Combien de temps serait nécessaire pour mettre en œuvre ces modifications et le numéro à trois chiffres autre qu'un numéro N11?
- iii. Quels sont les coûts associés à une telle mise en œuvre? Quelles entités devraient assumer les coûts connexes? Ces entités devraient-elles être autorisées à récupérer ces coûts? Le cas échéant, comment?

Q4. Le numéro à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide devrait-il être déployé partout au Canada en même temps, ce qui pourrait retarder le déploiement, ou faire l'objet d'une approche progressive?

Q5. Comment les appels par le service de relais vidéo et les appels VoIP mobiles au numéro à trois chiffres devraient-ils être pris en charge?

Q6. Dans quelle mesure les réseaux offrant des services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide par un numéro à trois chiffres devraient-ils être interconnectés aux réseaux 9-1-1?

- i. Quels sont les avantages et les défis associés à une telle approche? Quelles sont les solutions pour surmonter les défis déterminés?
- ii. Combien de temps serait nécessaire pour une telle interconnexion?
- iii. Quels sont les coûts associés à une telle interconnexion? Quelles entités devraient assumer les coûts connexes? Ces entités devraient-elles être autorisées à récupérer ces coûts? Le cas échéant, comment?

Q7. Les appels vers un numéro à trois chiffres doivent-ils saisir automatiquement des renseignements sur l'emplacement d'acheminement? Dans quelle mesure est-ce réalisable sur le réseau téléphonique public commuté?

- i. Quels sont les avantages et les défis associés à la mise en œuvre d'une telle caractéristique? Quelles sont les solutions pour surmonter les défis déterminés?
- ii. Combien de temps serait nécessaire pour la mise en œuvre d'une telle caractéristique?
- iii. Quels sont les coûts associés à la mise en œuvre d'une telle caractéristique? Quelles entités devraient assumer les coûts connexes? Ces entités devraient-elles être autorisées à récupérer ces coûts? Le cas échéant, comment?
- iv. L'emplacement d'acheminement devrait-il seulement être saisi si un appel est transféré au 9-1-1?
- v. Quelles préoccupations en matière de respect de la vie privée une telle approche soulève-t-elle, et comment les équilibrer avec les avantages éventuels?

Q8. Faudrait-il mettre en œuvre la possibilité d'envoyer un message texte directement au numéro à trois chiffres?

- i. Quels sont les avantages et les défis associés à une telle mise en œuvre? Quelles sont les solutions pour surmonter les défis déterminés?
- ii. Quels protocoles de message texte (p. ex. SMS, texte en temps réel [RTT] ou Rich Communication Services [RCS]) devraient être pris en compte, et pourquoi?
- iii. Combien de temps serait nécessaire pour la mise en œuvre de cette caractéristique?
- iv. Quels sont les coûts associés à la mise en œuvre d'une telle caractéristique? Quelles entités devraient assumer les coûts connexes? Ces entités devraient-elles être autorisées à récupérer ces coûts? Le cas échéant, comment?

Procédure

35. *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.

36. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **1^{er} septembre 2021**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
37. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. 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.
38. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent l'être en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
39. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **1^{er} octobre 2021**.
40. 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.gc.ca pour obtenir tout renseignement supplémentaire qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
41. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait 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.
42. 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 publié sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.

43. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général 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

44. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification 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 ou de la signification 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.
45. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et de 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 s'il 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.
46. 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-dessus ait été suivie.

Avis important

47. 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 publiés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.

48. 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.
49. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront publiés 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 publiés en version PDF.
50. 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

51. 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 public indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Consultations et audiences – Donnez votre avis! », puis en cliquant sur « les instances en période d'observations ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
52. 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
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 général

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

- *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
- *Demande du ministère de la Santé et du Mieux-être de l'Alberta visant l'attribution de l'indicatif 8-1-1 aux services de télétriage pour les soins de santé non urgents*, Décision de télécom CRTC 2005-39, 6 juillet 2005
- *Attribution de codes de composition à trois chiffres pour les services publics d'information et d'aiguillage*, Décision CRTC 2001-475, 9 août 2001