



Ottawa, le 3 juin 2022

**Notre référence : 1011-NOC2021-0191**

## **PAR COURRIEL**

Liste de distribution

**Objet : *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, Avis de consultation de télécom CRTC 2021-191 – Conclusions du Conseil en prévision de la mise en œuvre du 9-8-8 aux États-Unis***

Avec la publication de [l'avis de consultation de télécom CRTC 2021-191](#), le Conseil a entamé une instance en vue d'établir la nécessité de mettre en œuvre un numéro national à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide (numéro à trois chiffres), de cerner les obstacles existants à la mise en œuvre d'un tel numéro et, au besoin, de déterminer la manière dont ces obstacles peuvent être surmontés.

Dans le cadre de cette instance, le personnel du Conseil a émis une demande de renseignements dans laquelle, en raison de la mise en œuvre prévue d'un numéro à trois chiffres pour une ligne nationale d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide (c.-à-d. le 9-8-8) aux États-Unis le 16 juillet 2022, il demandait des commentaires concernant les mesures qui pourraient être prises au Canada par les fournisseurs de services de télécommunication (FST) afin d'atténuer le risque qu'une personne en crise de santé mentale qui appelle ou envoie un message texte au 9-8-8 au Canada à compter de cette date n'obtienne pas l'aide dont elle a besoin. Par conséquent, étant donné le moment de la mise en œuvre du 9-8-8 aux États-Unis, le Conseil émet ses conclusions sur la question dans cette lettre.

## **Position des parties**

Bell Canada et autres<sup>1</sup> ont indiqué que le Conseil pourrait entreprendre un programme d'éducation afin d'aider à réduire le risque qu'un demandeur tente d'obtenir de l'aide en utilisant le numéro 9-8-8 au Canada. Rogers Communications Canada Inc. (RCCI), Bragg Communications Inc. qui fait affaire sous le nom d'Eastlink (Eastlink), et l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) ont indiqué qu'une éventuelle campagne de sensibilisation devrait être la responsabilité du fournisseur de services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. L'ACTS a indiqué que ce fournisseur de services serait le mieux placé pour comprendre où il faut mettre l'accent pour éduquer le public ou accroître la sensibilisation au service. Québecor Média Inc., au nom de Vidéotron Ltée. (Vidéotron), a également indiqué qu'elle ne soutient pas la réalisation de campagnes de

---

<sup>1</sup> Bell Canada en son nom (y compris lorsqu'elle exerce ses activités sous le nom de Bell Aliant au Canada atlantique et de Bell MTS au Manitoba, et ses divisions DMTS et KMTS); Bell Mobilité Inc.; Groupe Maskatel Québec S.E.C.; NorthernTel Limited Partnership, y compris sa division Ontera; Norouestel Inc.; et Télébec, société en commandite.

sensibilisation individuelles par chacun des FST. En outre, Distributel Communications Limited (Distributel) a indiqué que des campagnes coordonnées de sensibilisation des consommateurs, semblables à celles employées pour la sensibilisation à la mise en œuvre de nouveaux indicatifs régionaux ou de la composition locale à dix chiffres, pourraient être utilisées pour informer les abonnés que le 9-8-8 n'est pas encore disponible au Canada.

Pour les appels et les messages textes sans fil mobiles vers le numéro à trois chiffres, Bell Canada et autres ont proposé que l'industrie élabore et adopte un message commun à tous les fournisseurs de services sans fil (FSSF). Bell Canada et autres ont estimé qu'une fois le message commun élaboré, il faudrait environ un mois pour la mise en œuvre du message automatique dans ses réseaux. Cependant, pour les appels par réseau filaire, Bell Canada et autres ont indiqué que pour mettre en œuvre une réponse automatique en vue d'indiquer que le 9-8-8 n'est pas disponible, les FST auraient à mettre en œuvre le 9-8-8 comme un numéro composable. Bell Canada et autres ont indiqué que le fait de tenter de mettre en œuvre une solution temporaire sur le réseau filaire pourrait ralentir la mise en œuvre définitive du 9-8-8 sans que les abonnés en tirent le moindre avantage. TELUS Communications Inc. (TCI) a indiqué que les FST pourraient mettre en œuvre une réponse automatique aux messages texte et aux appels vocaux des Canadiens qui tentent de composer le 9-8-8. TCI a suggéré que la réponse automatique devrait être un message commun à tous les FST et qu'il pourrait comprendre des renseignements pour aider la personne qui tente d'utiliser le 9-8-8 à trouver les ressources dont elle a besoin.

De même, Distributel et Eastlink ont indiqué que les FST pourraient acheminer les appels vers un message enregistré qui informe l'appelant que le 9-8-8 n'est pas encore disponible au Canada et qui lui indique quand le service équivalent sera disponible au Canada. Elles ont également indiqué qu'à titre de solution de rechange, les FST pourraient provisoirement acheminer les appels au 9-8-8 vers un service canadien de prévention des crises. RCCI a indiqué que les FSSF pourraient mettre en œuvre une réponse automatique aux messages texte envoyés au 9-8-8. Toutefois, RCCI a indiqué qu'afin d'établir un message sur le réseau pour les appels vocaux 9-8-8 effectués sur un réseau sans fil ou filaire, il faudrait établir des conversions d'acheminement des appels et un message sur le réseau, et qu'il serait beaucoup plus efficace de se concentrer sur la mise en œuvre du 9-8-8. De même, Vidéotron a indiqué que la mise en œuvre d'un message automatique exigerait que la structure de base du 9-8-8 soit achevée afin que tous les appels faits au 9-8-8 soient acheminés vers un message normalisé.

Iristel Inc. (Iristel) a indiqué qu'aucune mesure particulière n'est nécessaire à la suite de la mise en œuvre du 9-8-8 aux États-Unis. Elle a indiqué que les Canadiens sont capables de faire la distinction entre les services offerts au Canada et ceux offerts aux États-Unis. Iristel et TekSavvy Solutions Inc. ont également indiqué que les utilisateurs qui tentent de composer le 9-8-8 à partir d'un FST canadien à compter du 16 juillet 2022 recevront un signal qui indique que l'appel n'a pas pu être effectué. Iristel a toutefois indiqué qu'un utilisateur qui envoie un message texte au 9-8-8 peut supposer que le message a été envoyé et ne pas recevoir d'indications contraires, et qu'il peut être prudent dans l'intervalle pour les FSSF de configurer une réponse automatique en vue d'informer les utilisateurs qui envoient un message texte au 9-8-8 que le service n'est pas encore disponible.

Le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) a indiqué qu'une campagne de sensibilisation des consommateurs devrait être planifiée et réalisée avant le lancement du 9-8-8 aux États-Unis afin d'atténuer les risques pour les abonnés canadiens, et que tous les FST devraient participer activement à la sensibilisation en plus du fournisseur canadien de services

d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. Le CDIP a également indiqué que, compte tenu des difficultés relatives à la mise en place d'un système de messagerie pour les réseaux filaires, d'autres mesures complémentaires devraient être envisagées, telles que la diffusion de messages cohérents et communs sur les sites Web des FST, sur les médias sociaux, dans les échanges par courriel et sur les encarts de facturation. De plus, le CDIP a indiqué que le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion devrait examiner les mesures particulières que les FST devraient prendre pour s'assurer qu'une solution viable puisse être mise en œuvre immédiatement.

En réponse à la suggestion d'Eastlink de réacheminer les appels vers un autre numéro, Bell Canada et autres ont indiqué qu'elles ne seraient pas en mesure de mettre en œuvre cette solution sur leurs réseaux filaires tant que le 9-8-8 n'est pas un numéro composable, ce qui n'est pas possible tant que le numéro 9-8-8 n'est pas mis en œuvre dans les centaines de commutateurs filaires du groupe d'entreprises de Bell. Elles ont également indiqué qu'un tel scénario d'acheminement pourrait simplement semer la confusion dans l'esprit des abonnés quant à la disponibilité du service 9-8-8 au Canada et qu'il pourrait même entraîner des erreurs d'acheminement.

### **Analyse du Conseil**

Le Conseil estime qu'il serait approprié de prendre certaines mesures en raison de la mise en œuvre du 9-8-8 dans l'ensemble des États-Unis, le 16 juillet 2022, en vue d'atténuer le risque qu'une personne en crise de santé mentale qui appelle ou envoie un message texte à ce numéro à trois chiffres au Canada n'obtienne pas l'aide dont elle a besoin.

En ce qui concerne les appels et les messages texte sur les réseaux mobiles sans fil, tous les réseaux mobiles sans fil au Canada prennent déjà en charge la composition locale à dix chiffres et sont basés sur le protocole IP, ce qui simplifie la mise en œuvre des messages sur le réseau et des réponses automatiques aux messages texte. Par conséquent, le Conseil estime qu'il serait approprié d'exiger des messages sur les réseaux mobiles sans fil tant pour les appels vocaux que pour les messages texte.

En ce qui concerne le contenu de ces messages, le Conseil estime qu'il serait approprié d'indiquer, dans les deux langues officielles, que le 9-8-8 n'est pas encore disponible au Canada, et de fournir des renseignements sur le service canadien de prévention du suicide (p. ex., le numéro sans frais 1-833-456-4566).

En ce qui concerne les appels vocaux sur les réseaux filaires, la mise en œuvre des conversions nécessaires pourrait s'avérer plus difficile et prendre plus de temps que sur les réseaux mobiles sans fil. Certains réseaux filaires au Canada ne sont pas entièrement basés sur le protocole IP, ce qui signifie qu'il faudrait davantage de programmation pour mettre en œuvre les conversions nécessaires que dans un environnement IP. En outre, la mise en œuvre des messages sur les réseaux filaires pourrait également prendre de nombreux mois, et les changements requis sur les réseaux filaires pourraient interférer avec le travail qui doit être effectué pour la mise en œuvre de la composition locale à dix chiffres et du numéro à trois chiffres, ce qui pourrait entraîner certains retards. En conséquence, le Conseil n'estime pas qu'il soit approprié d'exiger des messages sur les réseaux filaires.

Toutefois, étant donné qu'il serait possible pour certains FST qui disposent de réseaux filaires basés sur IP de mettre en œuvre des messages sans rencontrer les mêmes obstacles mentionnés ci-dessus, le Conseil encourage ces FST à effectuer les changements nécessaires

afin de permettre de tels messages sur leur réseau filaire, selon les circonstances particulières à chaque FST.

Compte tenu de ce qui précède, le Conseil ordonne aux entreprises de services sans fil, comme condition de service conformément aux articles 24 de la *Loi sur les télécommunications*, de mettre en œuvre des messages sur leurs réseaux de téléphonie mobile pour les appels vocaux et les messages texte d'ici le 16 juillet 2022 :

- Ces messages doivent être fournis dans les deux langues officielles;
- Ces messages doivent informer les personnes qui composent le 9-8-8 que le 9-8-8 n'est pas encore disponible au Canada, et fournir de l'information à propos du service canadien de prévention du suicide (par exemple, le numéro sans frais 1-833-456-4566 pour les appels vocaux en tout temps, ou le numéro abrégé commun 45645 pour les messages textes de 16 h à minuit, heure de l'Est).

En outre, le Conseil estime qu'il convient que les entreprises de services locaux (ESL), les FSSF et les fournisseurs de services téléphoniques par protocole Internet (VoIP)<sup>2</sup> locaux soutiennent les efforts en matière de sensibilisation des abonnés à ce sujet et qu'ils fournissent des renseignements quant à la non-disponibilité du 9-8-8 sur leurs sites Web, y compris des renseignements sur la manière de joindre les services de crise de santé mentale et de prévention du suicide, car cela permettrait de transmettre facilement et rapidement ces renseignements à leurs abonnés.

À ce titre, le Conseil exige que les ESL, les FSSF et les fournisseurs de services VoIP locaux indiquent, sur leurs sites Web, d'ici le 16 juillet 2022, que malgré que le 9-8-8 sera pleinement mis en œuvre aux États-Unis le 16 juillet 2022, un numéro à trois chiffres (tel que le 9-8-8) n'est pas encore disponible au Canada, et qu'ils fournissent des renseignements sur le service canadien de prévention du suicide (p. ex., le numéro sans frais 1-833-456-4566 pour les appels vocaux en tout temps ou le numéro abrégé commun 45645 pour les messages textes de 16 h à minuit, heure de l'Est).

Veuillez agréer mes sentiments distingués.

Claude Doucet  
Secrétaire général

#### **Liste de distribution**

Parties à l'avis de consultation 2021-191

FSSF et exploitants de réseaux mobiles virtuels à part entière proposés

ESL et entreprises de services locaux concurrentes proposées

Revendeurs de services de télécommunications

---

<sup>2</sup>Les fournisseurs de services VoIP locaux (i) fournissent à leurs clients des numéros de téléphone conformes au Plan de numérotation nord-américain, (ii) fournissent un accès au réseau téléphonique public commuté, et (iii) permettent aux abonnés d'effectuer et de recevoir des appels en provenance et à destination d'une circonscription ou d'une zone d'appel locale.