



Conseil de la radiodiffusion et des  
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and  
Telecommunications Commission

Ottawa, Canada  
K1A 0N2

Le 22 juillet 2016

**Notre référence: 1011-NOC2016-0116**

**PAR COURRIEL**

Serge Allen  
Coalition pour le service 9-1-1 au Québec  
[sallen@agence911.org](mailto:sallen@agence911.org)

**OBJET : *Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada, Avis de consultation de télécom 2016-116 – demandes de renseignements***

Monsieur Allen,

Conformément à la procédure établie dans l'avis de consultation de télécom 2016-116, Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada, du 29 mars 2016, veuillez trouver ci-jointe une demande de renseignements adressée à la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec.

Vous devez déposer auprès du Conseil les réponses à cette demande de renseignements au plus tard le **23 août 2016**.

Veuillez agréer mes sincères salutations.

***Original signé par Kim Wardle pour/***

Sheehan Carter  
Directeur p. i. Politique de concurrence et des services d'urgence  
Secteur des télécommunications

c.c. Renée Doiron, CRTC, 819-997-2755, [Renee.Doiron@crtc.gc.ca](mailto:Renee.Doiron@crtc.gc.ca)  
James Ndirangu, CRTC, 819-997-3670, [James.Ndirangu@crtc.gc.ca](mailto:James.Ndirangu@crtc.gc.ca)

Pièces jointes (1)

**Canada**

## **Pièce Jointe 1**

1. Existe-t-il des difficultés particulières associées au traitement des appels provenant de Canadiens handicapés et avez-vous mis en place des procédures pour ces appels? Dans l'affirmative, veuillez fournir des renseignements ainsi que toute recommandation pour éliminer ces difficultés dans un environnement 9-1-1 PG. Veuillez aussi fournir un résumé de toute procédure spéciale adoptée, ainsi qu'une explication quant à la façon dont ces procédures (i) répondent aux besoins des Canadiens handicapés et (ii) peuvent être maintenues ou améliorées dans un environnement 9-1-1 PG.
2. Donnez votre point de vue au sujet des répercussions sur les Canadiens handicapés si les appels avec téléscripneur ne sont pas pris en charge dans un environnement 9-1-1 PG. Votre réponse doit inclure les éléments suivants:
  - a. Des éléments de preuve qui permettent de déterminer dans quelle mesure les appels avec téléscripneur au 9-1-1 ont augmenté ou diminué entre 2010 et 2015, ainsi que l'utilisation prévue des appels avec téléscripneur au 9-1-1 entre 2016 à 2020; et
  - b. Les obstacles que devront surmonter les Canadiens handicapés pour accéder aux services 9-1-1 si l'environnement 9-1-1 PG ne prend pas en charge les appels par téléscripneur.
3. Au paragraphe 12 de son intervention, Calgary 9-1-1 fait mention des services 9-1-1 qui sont actuellement gérés de façon manuelle, comme les appels de surveillance d'alarme et les appels de notification automatique de collision automobile. Décrivez les divers moyens de communication 9-1-1 que vos CASP gèrent actuellement de façon manuelle, en indiquant également les avantages et les inconvénients qu'ils présentent. Précisez les volumes et les tendances, si possible. Comment le traitement de ces types de communication 9-1-1 pourrait-il changer dans un environnement de services 9-1-1 PG?
4. Aux paragraphes 32 à 34 de son intervention, Calgary 9-1-1 mentionne que la conception d'une application mobile 9-1-1 PG permettrait l'établissement d'une connexion de bout en bout transparente entre les utilisateurs et les CASP.
  - a. Donnez votre point de vue sur la faisabilité, les avantages ou les problèmes liés à la conception d'une telle application, ainsi que sur les entités qui devraient s'occuper de la conception et de la gestion de l'application, et précisez si cette dernière devrait être mise au point en vue d'une utilisation à la grandeur du Canada.
  - b. Donnez votre point de vue sur les fonctions que pourrait offrir cette application.
  - c. Donnez votre point de vue sur la faisabilité, les avantages ou les problèmes liés à la transmission, à l'aide d'une application mobile, de messages texte exigeant une intervention d'urgence.

- d. Indiquez si, selon vous, une telle application pourrait être utilisée pour recueillir des données supplémentaires entrées par l'utilisateur. Précisez également la nature des données qui devraient être recueillies, ainsi que les avantages et les inconvénients de cette approche.
  - e. Indiquez si d'autres pays ont élaboré des applications mobiles semblables et, le cas échéant, les leçons qui en ont été tirées.
5. À la lumière des leçons apprises lors du déploiement récent de l'acheminement des messages texte au service 9-1-1 pour les Canadiens sourds, malentendants ou ayant un trouble de la communication, le déploiement des services 9-1-1 PG devrait-il se dérouler et être coordonné l'échelle de la région, de la province ou du CASP? Expliquez les avantages, les difficultés et les stratégies d'atténuation du risque de votre proposition.