



Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-466

Version PDF

Références : 2017-33 et 2017-33-1

Ottawa, le 14 décembre 2018

Dossier public : 1011-NOC2017-0033

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

Le Conseil énonce un certain nombre de conclusions concernant le cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique (SRT) fondés sur le texte. Ces conclusions permettront i) de veiller à ce que les Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole continuent d'avoir accès aux SRT, ii) d'améliorer la qualité des SRT, iii) d'améliorer et accroître l'accès aux SRT à partir d'appareils mobiles et iv) de préparer les utilisateurs et les fournisseurs de SRT pour l'avenir alors que les réseaux migrent vers la technologie du protocole Internet.

Contexte

1. Les services de relais téléphonique (SRT) sont des services texte-voix qui permettent aux personnes sourdes, Devenues sourdes, malentendantes ou ayant 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 rendent disponibles deux types de SRT 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 : le service de relais par télécopieur¹ et le service de relais par protocole Internet (IP)². Les fournisseurs de services sans fil (FSSF)³ ne sont généralement pas tenus de fournir des SRT.

¹ Lors d'un appel effectué à l'aide du service de relais par télécopieur, l'agent communique avec la personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole au moyen d'un télécopieur 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 au service de relais par télécopieur au moyen d'un télécopieur branché à un service téléphonique filaire. La personne n'ayant pas d'incapacité signale un numéro sans frais pour joindre l'agent à l'aide de n'importe quel service téléphonique.

² Lors d'un appel effectué à l'aide du service de relais IP, l'agent 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 au service de relais IP au moyen de n'importe quel appareil pouvant accéder à Internet pour joindre le site Web du fournisseur du service de relais IP, ou encore à l'aide d'une application de messagerie texte. La personne n'ayant pas d'incapacité signale un numéro sans frais pour joindre l'agent à l'aide de n'importe quel service téléphonique.

³ Les FSSF comprennent les entreprises de services sans fil et les revendeurs (y compris les exploitants de réseaux mobiles virtuels) qui fournissent des services sans fil mobiles.

2. Les fournisseurs de services téléphoniques filaires peuvent s'acquitter de leur obligation d'offrir des SRT à leurs clients de détail :
 - en fournissant les services eux-mêmes;
 - en achetant des SRT de gros auprès d'une entreprise de services locaux titulaire (ESLT), comme Bell Canada ou TELUS Communications Inc. (TCI)⁴;
 - en embauchant un centre d'appels indépendant qui fournira les services.
3. Les ESLT sont également tenues 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.
4. Au cours des dernières années, plusieurs particuliers, groupes de défense des consommateurs et groupes s'occupant des questions d'accessibilité des personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole (groupes de promotion de l'accessibilité) ont fait part de leurs préoccupations au Conseil concernant la qualité de service des SRT.
5. Par conséquent, le Conseil a amorcé un exercice de collecte de renseignements sur les SRT, lequel comporte deux parties :
 - i) la publication de [demandes de renseignements](#) à l'intention des principaux fournisseurs de services de télécommunication (FST)⁵ qui offrent des services téléphoniques filaires, de sorte que le Conseil puisse obtenir des données pertinentes sur les finances et les appels liées à l'offre de SRT;
 - ii) la tenue d'une [consultation en ligne](#), dans un forum de discussion en juin 2015, afin de comprendre les besoins des consommateurs relatifs aux SRT et ce qu'ils attendent de ces services.
6. Les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole qui ont participé à l'exercice de collecte de renseignements se sont dites préoccupées par la qualité du service fourni par les agents de SRT, le long temps d'attente pour joindre un agent de SRT, la qualité technique des SRT, la méconnaissance des SRT chez les Canadiens ayant ou n'ayant pas une déficience auditive ou un trouble de la parole, une absence de plateformes mobiles pour le service de relais IP, l'obligation de s'abonner à un service téléphonique filaire pour

⁴ Dans le cadre de la présente instance, des observations ont été reçues de la Société TELUS Communications (STC). Cependant, le 1^{er} octobre 2017, les actifs de la STC ont été transférés légalement à TCI, et la STC a cessé d'exister. Par souci de commodité, « TCI » est utilisé dans la présente décision.

⁵ Dans la présente décision, les « principaux FST » sont les ESLT et les grandes entreprises de services locaux concurrentes comme Rogers Communications Canada Inc.

accéder au service de relais IP, et le fait qu'un grand nombre d'entreprises et d'organismes refusent d'accepter les appels effectués au moyen de SRT (en raison principalement de préoccupations liées au respect de la vie privée et à la sécurité).

7. En se basant sur les résultats de l'exercice de collecte de renseignements, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom 2017-33, dans lequel il a amorcé une instance en vue d'examiner le cadre réglementaire régissant les SRT.
8. Le Conseil a reçu des interventions au sujet de l'avis de consultation de la part du Comité Consultatif pour les Services Sans fil des Sourds du Canada (CSSSC), l'Association des Sourds du Canada et la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles, inc. (SNCSA) [collectivement le CSSSC et autres]; du Conseil provincial du secteur des communications (CPSC); de Maple Communications Group Inc. (Maple); de Bell Canada, Bell Mobilité inc. (Bell Mobilité), Bell MTS, Norouestel Inc. et Télébec, Société en commandite (Télébec) [collectivement Bell Canada et autres]; de Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink (Eastlink); de Cogeco Communications inc. (Cogeco); de Freedom Mobile Inc. (Freedom Mobile); de Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée (Vidéotron)⁶; de Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); de Shaw Telecom G.P. (Shaw); de TCI; d'un particulier.

Définition du terme « fournisseurs de SRT » et obligations

9. Dans la présente décision, le terme « fournisseurs de SRT » fait référence :
 - aux entreprises de services de télécommunication (c.-à-d. les ESLT, les entreprises de services locaux concurrentes [ESLC] et les entreprises qui offrent et fournissent des services vocaux sans fil mobiles) qui ont une obligation de fournir des SRT;
 - aux entreprises autres que les entreprises de services de télécommunication (c.-à-d. les revendeurs de services locaux, les revendeurs de services vocaux sans fil mobiles et les fournisseurs de services de voix sur IP [VoIP]) qui ont une obligation de fournir des SRT.
10. Sauf indication contraire, le terme « fournisseurs de SRT » exclut les fournisseurs tiers de services de gros de SRT qui ne sont ni une entreprise de services de télécommunication ni une entreprise autre qu'une entreprise de services de télécommunication.

⁶ Lors de la présente instance, des observations ont été déposées par Vidéotron s.e.n.c. Toutefois, le 29 décembre 2017, tous les actifs et activités de Vidéotron s.e.n.c. ont été transférés à Vidéotron ltée, et Vidéotron s.e.n.c. a cessé d'exister. Par souci de commodité, « Vidéotron ltée » est utilisé dans la présente décision.

11. Lorsque le Conseil impose une obligation réglementaire aux fournisseurs de SRT (plus particulièrement aux paragraphes 117, 128, 143, 151, 153, 154, 156 et 163 ci-dessous), l'obligation est imposée :

- aux fournisseurs de SRT qui sont des entreprises de services de télécommunication, en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. De plus, les entreprises de services de télécommunication qui offrent et fournissent des SRT à des entreprises autres que des entreprises de services de télécommunication doivent le faire conformément à la politique réglementaire de télécom 2017-11;
- aux fournisseurs de SRT qui sont des entreprises autres que des entreprises de services de télécommunication, en vertu de l'article 24.1 de la *Loi*.

12. Lorsque le Conseil impose une obligation réglementaire aux fournisseurs de SRT qui sont des entreprises autres que des entreprises de services de télécommunication, il maintient l'approche consistant à ordonner aux entreprises de services de télécommunication d'inclure cette obligation dans leurs tarifs, contrats de service ou autres arrangements avec ces entreprises autres que des entreprises de services de télécommunication, conformément à la politique réglementaire de télécom 2017-11.

Questions

13. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :

- Le Conseil devrait-il continuer d'exiger la fourniture des SRT de détail?
- L'obligation de fournir des SRT devrait-elle être étendue aux FSSF qui fournissent des services vocaux?
- Le modèle actuel de fourniture et de financement des SRT est-il toujours approprié?
- Le régime actuel pour les SRT de gros est-il toujours approprié?
- L'intervention du Conseil est-elle requise pour améliorer la qualité des SRT?
- Les efforts actuels des FST pour promouvoir les SRT sont-ils suffisants?
- Quel est l'avenir des SRT, compte tenu de la transition vers les réseaux IP au Canada?
- Quel est le calendrier approprié pour l'examen des SRT à l'avenir?
- Autres questions

Le Conseil devrait-il continuer d'exiger la fourniture des SRT de détail?

14. L'obligation d'offrir des SRT de détail imposée par le Conseil aux fournisseurs de services téléphoniques filaires s'applique aux entreprises de services locaux (ESL),

ce qui comprend les ESLT, les ESLC sans fil et filaires, les revendeurs de services locaux et les fournisseurs de services VoIP.

15. Les renseignements soumis par les principaux FST indiquent une baisse des volumes d'appels effectués au moyen des SRT au cours des dernières années. L'importante baisse des volumes d'appels effectués au moyen du service de relais par téléscripteur n'a pas été compensée par l'augmentation du volume d'appels effectués au moyen du service de relais IP. Bien que le nombre d'appels effectués au moyen du service de relais IP ait doublé depuis 2012, ces appels représentent seulement 14,5 % de tous les appels effectués au moyen des SRT, tandis que les appels effectués au moyen du service de relais par téléscripteur représentent le reste des appels.

Positions des parties

16. Toutes les parties à la présente instance ont convenu que, malgré la baisse des volumes d'appels, les SRT sont un service de télécommunication utile et nécessaire dont dépendent bon nombre de personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole.
17. La majorité des FST ainsi le CSSSC et autres ont convenu qu'il est toujours approprié pour le Conseil d'exiger des ESL, des revendeurs de services locaux et des fournisseurs de services VoIP qu'ils offrent des SRT à leurs clients.
18. Le CSSSC et autres et plusieurs FST, dont Bell Canada et autres, Cogeco, SaskTel, Shaw et TCI, ont reconnu que les clients utilisent d'autres moyens de communication, comme la messagerie texte, les médias sociaux, les applications de messagerie vidéo (applications), et des services comme Skype et Facetime, ou le service de relais vidéo (SRV)⁷. Cependant, ils ont fait valoir que ces solutions de rechange ne remplacent pas la fonctionnalité des SRT (c.-à-d. qu'ils ne permettent pas aux utilisateurs ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole de communiquer avec des utilisateurs qui n'ont pas ce type d'incapacité [utilisateurs de services de téléphonie vocale]), et que dans certaines circonstances, il est nécessaire d'utiliser les SRT. Par exemple, il est généralement impossible de communiquer avec des entreprises ou avec des organismes gouvernementaux à l'aide d'applications de messagerie ou de la messagerie texte. De plus, les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole ne connaissent pas toutes la langue des signes; elles ne peuvent donc pas utiliser le SRV. Certaines solutions de rechange pourraient ne pas répondre aux besoins des utilisateurs. Par exemple, le CSSSC et autres ont indiqué que l'utilisation du service de relais par téléscripteur demeure élevée chez les personnes sourdes et aveugles qui

⁷ Le SRV permet aux personnes utilisant la langue des signes de faire des appels téléphoniques et de communiquer avec les utilisateurs de services de téléphonie vocale en utilisant l'American Sign Language ou la langue des signes québécoise. Le SRV met en communication l'utilisateur de la langue des signes et une autre partie par l'intermédiaire d'un agent de relais pouvant interpréter la langue des signes et la langue parlée.

utilisent le braille, et les citoyens âgés pourraient être moins à l'aise avec la technologie et pourraient préférer utiliser le service de relais par téléscripteur.

Résultats de l'analyse du Conseil

19. Le Conseil estime que les solutions de rechange pourraient ne pas convenir à tous les utilisateurs, et fait remarquer qu'aucune partie ne s'opposait au maintien de l'exigence actuelle concernant la fourniture de SRT de détail.
20. Par conséquent, le Conseil détermine qu'il continuera d'exiger des ESLT, des ESLC, des revendeurs de services locaux et des fournisseurs de services de VoIP qu'ils fournissent des SRT de détail 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

L'obligation de fournir des SRT devrait-elle être étendue aux FSSF qui fournissent des services vocaux?

21. Les FSSF qui fournissent des services vocaux comprennent les entreprises de services sans fil mobiles, y compris les ESLC sans fil, et les revendeurs qui fournissent des services sans fil mobiles. À l'heure actuelle, les FSSF ne sont pas tenus d'offrir des SRT, à moins qu'ils ne soient inscrits auprès du Conseil à titre d'ESLC sans fil.

Positions des parties

22. Le CPSC, le CSSC et autres, et certains participants à la discussion en ligne étaient d'avis que les abonnés aux services sans fil devraient avoir accès aux SRT. Le CSSC et autres ainsi qu'un certain nombre de participants au forum en ligne ont fait remarquer que certains fournisseurs de services exigent que les clients soient abonnés à un service filaire pour avoir accès aux SRT. Ils ont soutenu qu'il était inapproprié pour les clients des services sans fil de payer pour le service filaire afin d'accéder aux SRT sur leur appareil mobile, soulignant les questions d'abordabilité découlant de l'exigence d'avoir deux abonnements. Certains participants ont laissé entendre que cette situation a eu une incidence négative sur l'adoption du service de relais IP.
23. Cogeco, RCCI et TCI étaient d'avis que les FSSF devraient être tenus de fournir des SRT, sous réserve des limites des appareils sans fil.
24. Dans la foulée de ses arguments à l'égard de l'exigence de fournir des SRT imposée aux fournisseurs de services filaires, TCI a fait remarquer que même si les appareils sans fil sont dotés d'applications qui facilitent la communication avec certaines personnes, ces appareils ne permettent pas aux clients sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole de communiquer avec les utilisateurs de services de téléphonie vocale en utilisant un numéro de téléphone traditionnel. TCI a également fait valoir qu'il est généralement impossible de communiquer avec des entreprises ou avec des organismes gouvernementaux à l'aide d'applications de messagerie ou de la messagerie texte.

25. RCCI était d'accord avec l'observation de TCI et a fait remarquer que de nombreux clients ont renoncé aux services téléphoniques filaires traditionnels et n'utilisent que des services sans fil. RCCI a ajouté que, pour réduire les obstacles à la fourniture et à la réception de services de communication, tous les FSSF devraient être tenus de fournir des SRT afin de s'assurer que tous les Canadiens ont accès à des services de télécommunication fiables et pratiques.
26. Bien que Freedom Mobile n'ait pas expressément soutenu l'exigence relative aux SRT imposée aux FSSF, elle a indiqué que l'expérience du client ne devrait pas dépendre de la question de savoir si un FSSF est une ESLC sans fil.
27. Bell Canada et autres, Eastlink et SaskTel n'estimaient pas que les FSSF devraient être tenus de fournir des SRT. Elles ont soutenu que les appareils sans fil sont déjà dotés de fonctions et d'applications qui répondent aux besoins en matière de communication de la plupart des utilisateurs de SRT, et qui offrent des fonctionnalités semblables aux SRT, permettant aux clients des services sans fil de communiquer. Bell Canada et autres ont également soutenu que cette situation était différente de celle des téléphones filaires, où la disponibilité des SRT est essentielle pour permettre aux personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole de communiquer.
28. Bell Canada et autres ont soutenu que Bell Mobilité et d'autres FSSF fournissent déjà des SRT à leurs clients des services sans fil, même en l'absence d'une exigence réglementaire à cet égard. SaskTel a fait remarquer que les clients qui utilisent des appareils cellulaires peuvent accéder à son service de relais IP à l'aide d'un navigateur mobile. Eastlink a fait valoir qu'elle croit comprendre que les appareils sans fil sont compatibles avec les SRT et que les téléscripateurs peuvent être reliés à des téléphones intelligents s'ils sont dotés de rallonges appropriées et du réseau 7-1-1, ce qui rend le service de relais par téléscripateur accessible.
29. Eastlink a indiqué que l'utilisation des SRT est en baisse et que, compte tenu des autres options disponibles, il ne serait pas nécessaire d'exiger que tous les FSSF fournissent des SRT.
30. Certains FST ont indiqué que le service de relais par téléscripateur ne fonctionne pas avec la technologie Voix sur LTE (évolution à long terme) [VoLTE]⁸, vers laquelle migrent actuellement certains réseaux mobiles. Bell Canada et autres et Freedom Mobile ont fait remarquer que les fabricants de téléphones et d'équipement mobiles qui approvisionnent les entreprises de services sans fil situées aux États-Unis

⁸ La technologie VoLTE est la prochaine évolution dans les communications sans fil. La plateforme technologique VoLTE permet aux utilisateurs disposant d'un combiné compatible de passer et de recevoir des appels sur le réseau LTE au lieu du réseau traditionnel de téléphonie vocale. Avant la technologie VoLTE, seules les données étaient transmises sur le réseau LTE, et les appels vocaux, qui comprennent techniquement les appels par téléscripateur, étaient acheminés sur le réseau d'accès haute vitesse par paquets de troisième génération (3G). Lorsque les réseaux passeront entièrement à la technologie LTE seulement, il n'y aura pas de repli vers la 3G pour la transmission de messages par téléscripateur.

pourraient bientôt cesser de produire de l'équipement sans fil compatible avec les télécriteurs. Bell Canada et autres ont aussi fait remarquer que le comité 3rd Generation Partnership Project (3GPP), qui élabore des normes pour l'industrie du sans-fil, a décidé de ne pas inclure le télécriteur dans les normes de la technologie VoLTE, et ont indiqué que les fournisseurs d'équipement réseau et de terminaux ne prennent généralement pas en charge le télécriteur. Vidéotron a ajouté que la technologie VoLTE complique la capacité des FSSF à prendre en charge le service de relais par télécriteur.

Résultats de l'analyse du Conseil

31. Étant donné i) que les principales entreprises de services sans fil permettent actuellement à leurs abonnés d'accéder au service de relais par télécriteur, mais que le service ne peut être fourni efficacement sur les réseaux VoLTE, et ii) qu'on s'attend à ce que les fabricants d'équipement cessent de produire de l'équipement sans fil compatible avec les télécriteurs, le Conseil détermine qu'il ne serait pas approprié d'obliger les FSSF à fournir un service de relais par télécriteur. Le Conseil conclut qu'il serait toutefois approprié d'imposer aux FSSF certaines obligations liées aux SRT, en particulier l'obligation de fournir un service de relais IP à leurs clients de services de détail.
32. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 (politique sur l'accessibilité), le Conseil s'est penché sur l'utilisation du service de relais IP sur des appareils mobiles. À l'époque, le Conseil avait conclu que les personnes handicapées étaient généralement incapables d'influencer suffisamment le marché pour qu'on leur offre des produits et des services de télécommunication accessibles; on ne pouvait donc pas se fier au libre jeu du marché pour réaliser les objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*.
33. Conformément à l'article 47 de la *Loi*, le Conseil doit exercer ses pouvoirs i) de manière à réaliser les objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi* et à assurer la conformité des services de télécommunication avec les dispositions de l'article 27 de la *Loi*, lequel interdit la discrimination injuste et ii) en se conformant à tout décret que lui adresse le gouverneur en conseil, qui consiste actuellement en Instructions⁹.
34. Comme il a été mentionné dans la politique sur l'accessibilité, il faudrait nécessairement concilier des objectifs contradictoires pour déterminer s'il y a discrimination injuste et établir les mesures requises pour l'enrayer. Pour exercer son rôle à cet égard, le Conseil doit i) tenir compte des principes directeurs des droits de la personne au Canada qui reconnaissent l'égalité comme une valeur fondamentale et un élément central d'intérêt public et ii) agir d'une manière conforme à la *Charte canadienne des droits et libertés*.

⁹ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

35. Certains FSSF exigent que les clients des services sans fil qui souhaitent s'abonner à un service de relais IP pour leurs téléphones mobiles s'inscrivent à un service vocal local filaire, même si un tel abonnement n'est pas nécessaire sur le plan technique pour accéder à un service de relais IP à partir d'un téléphone mobile. Par conséquent, ces FSSF empêchent ces clients d'avoir les mêmes choix que les utilisateurs de services de téléphonie vocale et peuvent donc faire preuve de discrimination injuste, ce qui est interdit par la *Loi*.
36. De plus, comme il est indiqué ci-dessus, les solutions de rechange aux SRT peuvent ne pas convenir à tous les utilisateurs ou dans toutes les situations.
37. Aucun FSSF n'a indiqué qu'il serait trop coûteux d'offrir un service de relais IP à ses clients des services sans fil mobiles.
38. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** aux entreprises de services de télécommunication canadiennes et aux entreprises autres que des entreprises de services de télécommunication canadiennes qui offrent et fournissent des services vocaux sans fil mobiles de fournir un service de relais IP à leurs clients de détail dans les **six mois** suivant la date de la présente décision.
39. Dans les deux cas, il est possible de s'acquitter de cette obligation en fournissant le service directement ou en sous-traitant à un tiers la fourniture du service.
40. Les FSSF seront responsables de récupérer leurs coûts et pourront exercer leur pouvoir discrétionnaire pour déterminer la façon de le faire. Le Conseil ne s'attend pas à ce qu'un tarif distinct pour le service de relais IP soit inclus dans la facture des abonnés, mais plutôt que le coût de l'offre de ce service soit inclus dans le coût de la fourniture des services de télécommunication des abonnés.

Le modèle actuel de fourniture et de financement des SRT est-il toujours approprié?

Le modèle décentralisé actuel de fourniture et de financement des SRT devrait-il être maintenu ou les SRT devraient-ils être structurés et financés de la même manière que le SRV?

41. Les deux services de relais au Canada (SRT et SRV) suivent deux modèles de fourniture et de financement différents : le modèle SRT, qui est décentralisé, et le modèle SRV, qui est centralisé.
42. Selon le modèle SRT, les fournisseurs de SRT sont tenus d'offrir des SRT à leurs clients directement ou par l'intermédiaire d'un fournisseur de services de gros, en fonction d'un tarif ou d'une condition en vertu de l'article 24 de la *Loi*. Les coûts payés par les ESLT pour fournir des SRT sont récupérés à partir de tarifs, tandis que les autres fournisseurs de SRT ont la souplesse de choisir la façon dont ils récupèrent leurs coûts.

43. Selon le modèle SRV, le SRV est offert, surveillé et mis en œuvre par un administrateur indépendant du SRV (Administrateur canadien du SRV [ACS], inc. [ACS]) et est financé par les contributions des FST au Fonds de contribution national, conformément à l'article 46.5 de la *Loi*.

Positions des parties

44. Le CSSSC et autres ont suggéré que le Conseil envisage de regrouper tous les SRT fondés sur le texte en un ou deux fournisseurs de services nationaux. Ils ont fait valoir que le modèle actuel devrait être remanié et qu'un administrateur centralisé serait avantageux et plus simple, car il fournirait un point de contact unique pour déposer des plaintes ou demander des améliorations.
45. Dans le même ordre d'idées, Maple était d'avis que si les SRT étaient sous le contrôle d'une entreprise appartenant à des personnes sourdes et exploitée par elles, cela se traduirait par des investissements continus de la part de cette entreprise dans l'amélioration du service.
46. Bell Canada et autres, Shaw, TCI et Vidéotron ont toutes soutenu que les changements au modèle de fourniture et de financement n'étaient pas nécessaires et qu'ils seraient complexes sur le plan administratif pour les FST, particulièrement pour un service en déclin. Bell Canada et autres ont argué qu'un modèle centralisé irait à l'encontre des exigences des Instructions, selon lesquelles on doit se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché.
47. Bell Canada et autres ont ajouté que la restructuration de la fourniture des SRT en vue d'adopter le modèle de financement du SRV (c.-à-d. au moyen d'un fonds de contribution centralisé) nuirait inévitablement aux droits et obligations contractuels établis, et pourrait être très désavantageuse pour de nombreux FST.
48. Lors de l'examen des avantages du modèle centralisé du SRV, Bell Canada et autres ont fait remarquer que les compétences nécessaires pour devenir agent des SRT sont beaucoup plus accessibles que pour le SRV, tandis que TCI a soutenu que le Fonds de contribution national ne devrait être réservé qu'aux services qui répondent à la définition d'un service de télécommunication de base au sens de l'article 46.5 de la *Loi*, et que les SRT, en tant que services traditionnels, ne sont pas admissibles en tant que service de télécommunication de base.
49. En ce qui concerne les FST qui devraient être tenus de financer la fourniture des SRT, le CSSSC et autres, et Maple étaient d'avis que tous les FST devaient être responsables de la fourniture des SRT, y compris les FSSF et les fournisseurs de services Internet (FSI). Bell Canada et autres, Freedom Mobile, RCCI, Shaw, TCI et Vidéotron étaient d'avis que le Conseil ne devrait pas étendre les exigences de financement aux FSI. Freedom Mobile, Shaw et Vidéotron ont ajouté qu'étant donné que les SRT sont associés aux appels de téléphonie vocale, il serait inapproprié d'exiger que les FSI financent ces services. SaskTel était toutefois d'avis qu'il serait approprié de recueillir des fonds auprès des FSI, car le service de relais IP est offert sur Internet et au moyen de l'interface d'un ordinateur.

Résultats de l'analyse du Conseil

50. Bien qu'un modèle de fourniture centralisé puisse améliorer la qualité des SRT, le Conseil estime que les avantages de la transition des SRT actuels à un tel modèle ne l'emporteraient pas sur les coûts, puisque le service de relais par télécopieur est un service traditionnel qui devrait être remplacé par des services IP. De plus, les recommandations énoncées aux paragraphes 117, 128, 143, 151, 153, 154, 156 et 163 ci-dessous amélioreront la qualité des SRT sans devoir adopter un nouveau modèle de fourniture.
51. Par conséquent, le Conseil détermine qu'il ne modifiera pas le modèle de fourniture des SRT pour le moment.
52. Étant donné que le Conseil ne modifie pas le modèle de fourniture des SRT, il serait inapproprié pour le Conseil de modifier le modèle de financement des SRT. Par conséquent, les fournisseurs de SRT devraient continuer de récupérer leurs coûts auprès de leurs abonnés, y compris au moyen de tarifs pour les ESLT. De plus, étant donné que les SRT sont un complément aux services de téléphonie vocale et que les FSI ne sont pas des fournisseurs de services de téléphonie vocale, il serait inapproprié pour le Conseil de demander aux FSI de financer les SRT.
53. Par conséquent, le Conseil détermine qu'il ne modifiera pas le modèle de financement des SRT pour le moment.

Le Conseil devrait-il maintenir le gel tarifaire ou les ESLT devraient-elles être tenues de déposer de nouveaux tarifs?

54. Les coûts assumés par les ESLT pour fournir des SRT de détail et de gros sont généralement recouvrés au moyen de tarifs mensuels approuvés par le Conseil, qui sont établis dans les tarifs généraux des ESLT et sont fondés sur les bases des services d'accès aux réseaux de résidence et d'affaires (c.-à-d. fondés sur le nombre d'utilisateurs finals).
55. Dans la décision de télécom 97-9, le Conseil a établi un régime de plafonnement des prix pour les grandes ESLT et a déterminé que les tarifs pour certains services, incluant les SRT, seraient gelés pour la durée de la période de plafonnement des prix. Les tarifs des SRT sont demeurés gelés depuis cette décision¹⁰.
56. Les renseignements recueillis auprès des FST au cours de la présente instance et de l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2014-187 (politique sur le SRV) ont révélé qu'entre 2008 et 2016, les sommes totales perçues par les

¹⁰ Le gel a été étendu aux tarifs des SRT des petites ESLT en 2001, puis à Télébec ainsi qu'à TCI dans son territoire d'exploitation au Québec en 2002. Le Conseil a maintenu le gel dans les décisions de télécom 2002-34 et 2007-27. Dans la décision de télécom 2008-17, le Conseil a déterminé que la majorité des tarifs applicables aux services qu'il classe dans la catégorie « bien public », dont les SRT, demeureraient gelés.

ESLT pour la fourniture des SRT étaient supérieures aux dépenses engagées pour fournir les SRT aux clients.

Positions des parties

57. En ce qui concerne la question des excédents éventuels, Bell Canada et autres ont fait remarquer que la façon dont les recettes des SRT ont été déclarées au cours des dernières années avait entraîné une surestimation des recettes et donné l'impression que les fournisseurs de SRT ont dégagé d'importants excédents. Plus précisément, elles ont affirmé avoir attribué à tort des frais et des recettes des SRT à des services d'accès au réseau soustraits à la réglementation, ce qui a entraîné une surestimation des recettes perçues à l'égard des SRT. Bell Canada et autres ont affirmé qu'il s'agissait d'une erreur, car elles ne facturent pas ou n'imputent pas de frais de SRT à leurs services d'accès au réseau soustraits à la réglementation.
58. TCI a soutenu que divers coûts (p. ex. les coûts de facturation, les coûts de réseau et les coûts indirects associés à l'utilisation du réseau sous-jacent de l'ESLT pour la fourniture de ce service) n'ont pas été pris en compte lorsque le Conseil a analysé les coûts associés à la fourniture des SRT au Canada.
59. Bell Canada et autres, RCCI et TCI étaient d'avis qu'aucun changement ne devrait être apporté aux tarifs de gros ou de détail. TCI a ajouté que les tarifs facturés sont justes et raisonnables et que, si une étude des coûts complète devait être effectuée, elle indiquerait probablement des coûts qui correspondent aux recettes perçues.
60. Cogeco était toutefois d'avis que, compte tenu de la compétitivité du marché des services téléphoniques filaires de détail associés à la fourniture des SRT, les tarifs des services de détail des SRT devraient faire l'objet d'une abstention pour tous les fournisseurs de services. De même, Shaw n'estimait pas que les ESLT avaient besoin de continuer à être indemnisées au moyen de tarifs pour la fourniture des SRT à leurs clients lorsque leurs concurrents ne sont pas financés de la même façon, et elle était en faveur de la suppression du financement des ESLT pour la fourniture des SRT de détail au moyen de tarifs. Les autres FST ont fait valoir qu'ils n'étaient pas en mesure de commenter les tarifs des services de détail.

Résultats de l'analyse du Conseil

61. Le Conseil détermine qu'il maintiendra le gel existant, et qu'il ne demandera pas aux ESLT de déposer de nouveaux tarifs.
62. Bien que les renseignements recueillis au sujet des recettes et des dépenses relatives aux SRT suggèrent que des excédents annuels sont probables, le Conseil reconnaît que les ESLT ont droit à un taux de rendement raisonnable.
63. De plus, toute préoccupation concernant des excédents démesurés au-delà d'un taux de rendement raisonnable sera atténuée par les conclusions du Conseil énoncées ci-dessous, lesquelles exigent que les ESLT apportent des modifications précises aux SRT.

64. Le Conseil est d'avis que les recettes relatives aux SRT déclarées par les FST au cours des dernières années étaient exactes. Dans la décision de télécom [2005-35](#), le Conseil a indiqué que les SRT n'étaient pas considérés comme un service local dans l'instance amorcée par l'avis public de télécom [2005-2](#). Par conséquent, les SRT ne font pas l'objet d'une abstention de la réglementation; contrairement à l'affirmation de Bell Canada et autres, les tarifs des ESLT pour les SRT s'appliquent donc aux circonscriptions soustraites et non soustraites à la réglementation.
65. Comme le Conseil n'a pas examiné les tarifs en question pour les SRT dans la présente instance, une étude complète des coûts à l'appui des tarifs n'a pas été demandée, étant donné le fardeau que représente une telle demande. Par conséquent, comme l'a indiqué TCI, divers coûts (p. ex. les coûts de facturation, les coûts de réseau et les coûts indirects associés à l'utilisation du réseau sous-jacent de l'ESLT pour fournir des SRT) qui auraient été inclus dans l'analyse des tarifs n'ont pas été pris en compte dans l'évaluation préliminaire des excédents possibles.
66. En ce qui concerne le gel tarifaire, les principaux avantages sont les suivants : i) des recettes stables pour les ESLT afin qu'elles puissent planifier et payer le maintien continu des SRT, y compris le maintien des fonctionnalités et la modernisation de l'équipement; ii) une efficacité administrative pour les ESLT; iii) des services de la catégorie bien public (p. ex. SRT) pour les consommateurs à des tarifs stables et raisonnables.
67. Le Conseil fait remarquer que la plupart des FST ne s'opposaient pas au maintien du gel tarifaire; Bell Canada et autres, RCCI et TCI se sont dites explicitement en faveur de l'approche tarifaire actuelle. Bien que Cogeco et Shaw soient d'avis que les tarifs actuels pour les services de détail devraient être supprimés ou faire l'objet d'une abstention de la réglementation, aucune de ces parties n'a fourni suffisamment d'éléments de preuve pour démontrer le bien-fondé d'une abstention.

Le régime actuel pour les SRT de gros est-il toujours approprié?

68. À l'heure actuelle, le Conseil oblige les ESLT à offrir des SRT de gros dans leurs territoires d'exploitation, selon un tarif approuvé par le Conseil. Ceci permet aux ESL, aux revendeurs de services locaux et aux fournisseurs de services VoIP de respecter leur obligation d'offrir les SRT de détail à leurs clients.
69. Tout comme pour les SRT de détail, les coûts assumés par les ESLT pour la fourniture de SRT de gros sont récupérés au moyen de tarifs, dont la plupart sont visés par un gel depuis 1998. Ces tarifs sont fondés sur les coûts de la Phase II¹¹ et comprennent une majoration d'environ 25 %.

¹¹ Lors de l'établissement de tarifs justes et raisonnables pour des services, le Conseil se fonde généralement sur les coûts de la Phase II et applique une majoration ou une contribution aux coûts de structures fixes. Les coûts de la Phase II correspondent aux coûts causals, différentiels et prospectifs requis

70. Bien que le Conseil ait autorisé les ESLT et les grandes entreprises de câblodistribution à conclure des ententes négociées commercialement avec des concurrents pour la fourniture de divers services filaires de gros¹², il n'a jamais explicitement permis des ententes hors tarif pour des services de bien public comme les SRT de gros.

Positions des parties

71. Les FST ont généralement convenu que l'obligation actuelle des ESLT de fournir des SRT de gros est inutile, car le marché des services de gros est concurrentiel; par conséquent, les fournisseurs de SRT ne dépendent pas des SRT de gros offerts par les ESLT pour respecter leur obligation d'offrir des SRT de détail à leurs propres utilisateurs finals. De plus, TCI a soutenu que tout ce que le Conseil doit faire est d'obliger tous les FST et les FSSF à fournir des SRT à leurs clients, et que la disponibilité des SRT se développera naturellement avec cette exigence, puisque les fournisseurs de SRT n'auraient plus besoin d'être le fournisseur de la ligne téléphonique locale.
72. Bell Canada et autres ont indiqué que leur part du marché des services de gros a diminué considérablement au cours des dernières années, car les FST exerçant leurs activités dans le territoire de Bell Canada ont trouvé d'autres fournisseurs et ne dépendent plus des SRT de gros de Bell Canada pour fournir les SRT à leurs propres utilisateurs finals. Bell Canada et autres ont précisé qu'elles sont le seul fournisseur dans leur territoire d'exploitation assujetti à des modalités tarifaires, et que les modalités de service et les tarifs qu'elles sont tenues d'appliquer dans leur tarif ont éliminé leur capacité de répondre aux offres des concurrents, ce qui réduit la concurrence dans la fourniture des SRT de gros.
73. TCI a ajouté qu'il n'est pas logique dans un marché concurrentiel que certains fournisseurs de services de gros ne soient pas réglementés, mais que d'autres fournisseurs de services de gros, simplement parce qu'il s'agit d'ESLT, soient assujettis à la réglementation des tarifs.
74. RCCI a reconnu la nature concurrentielle des SRT de gros, mais n'estimait pas qu'il était nécessaire d'apporter des changements importants au régime actuel.
75. Bell Canada et autres ainsi que TCI ont indiqué qu'il serait approprié que le Conseil, dans le cadre de la présente instance, s'abstienne de réglementer les SRT de gros conformément au paragraphe 34(1) de la *Loi*. Elles ont ajouté qu'une telle abstention augmenterait la compétitivité du marché, ce qui cadrerait avec les objectifs de la politique de télécommunication énoncés dans la *Loi*, et favoriserait la conformité aux Instructions.

pour fournir un service. Les principes d'établissement des coûts de la Phase II ont été établis dans la décision de télécom 79-16 et ont été modifiés par des décisions subséquentes du Conseil.

¹² Voir les politiques réglementaires de télécom 2009-19 et 2012-24.

76. Bell Canada et autres ont également indiqué que le Conseil devrait, autrement, s'abstenir de réglementer les SRT de gros conformément au paragraphe 34(2) de la *Loi*, car la concurrence dans le marché des SRT de gros est suffisante pour protéger les intérêts des utilisateurs finals. TCI a ajouté que, comme il n'existe aucune barrière à l'entrée sur le marché pour fournir des SRT de gros, le marché lui-même est concurrentiel compte tenu des fournisseurs du Canada et de l'étranger qui offrent les services.
77. Bell Canada et autres ont ajouté que, si le Conseil ne détermine pas que l'abstention de la réglementation des SRT de gros est appropriée, le Conseil devrait permettre aux ESLT de conclure des ententes hors tarif pour les SRT de gros.
78. Les FST se sont généralement entendus sur le fait que les ESLT devraient avoir le droit de conclure des ententes hors tarif pour la fourniture de SRT de gros.

Résultats de l'analyse du Conseil

79. Le Conseil détermine qu'il serait approprié de maintenir l'exigence actuelle selon laquelle les ESLT doivent offrir des SRT de gros dans leurs territoires d'exploitation.
80. Depuis 2006, le Conseil a mené deux vastes consultations publiques pour revoir le cadre réglementaire régissant les services filaires de gros. Les décisions subséquentes ont classé les SRT comme :
 - un service de bien public dans la décision de télécom 2008-17, dans laquelle les services de gros ont été classés dans six catégories. Le Conseil a déterminé que les services de la catégorie bien public procurent un avantage collectif important et sont donc obligatoires;
 - un service obligatoire dans la politique réglementaire de télécom 2015-326 (décision sur les services filaires de gros). La catégorie obligatoire découlait de la disparition de cinq catégories, dont celle du bien public, pour ne former qu'une seule catégorie.
81. Dans la décision sur les services filaires de gros, le Conseil a conclu que lorsqu'il éclaire, soutient ou infirme une décision en vue de rendre obligatoire la fourniture de services de bien public de gros, un traitement spécial serait accordé pour des raisons de bien-être social ou de bien-être des consommateurs, de sécurité publique ou de commodité pour le public.
82. Le Conseil est d'avis que, comme ce fut le cas en 2015, les SRT continueront d'être un service de bien public. Le Conseil fait remarquer que toutes les parties à la présente instance ont reconnu la nécessité continue des SRT pour les Canadiens sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole, en particulier ceux qui ne communiquent pas au moyen de la langue des signes.
83. Bien que les FST se soient généralement entendus sur le fait que le marché des SRT de gros est concurrentiel, le dossier de la présente instance ne contient aucun élément

de preuve convaincant pour démontrer que la concurrence dans le marché est suffisante pour protéger les intérêts des utilisateurs dans l'éventualité où le Conseil devait accorder une abstention de la réglementation ou ne plus exiger la fourniture des SRT de gros.

84. Compte tenu de ce qui précède, les ESLT continuent d'être tenues de fournir des SRT de gros 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dans leurs territoires d'exploitation.
85. Étant donné que les SRT de gros demeurent obligatoires, il ne serait pas approprié de se pencher sur les demandes d'abstention de la réglementation présentées par Bell Canada et autres et par TCI. Conformément à la *Loi*, les ESLT doivent fournir des SRT de gros obligatoires uniquement selon les modalités établies dans le tarif.
86. Cependant, le Conseil fait remarquer que depuis 2008, les ESLT et les grandes entreprises de câblodistribution (collectivement les entreprises titulaires) ont généralement été en mesure de conclure des ententes hors tarif avec des concurrents pour diverses catégories de services de gros (autres que des services de bien public), à condition qu'il existe un tarif par défaut que les concurrents pourraient utiliser s'ils sont incapables de négocier une entente. En règle générale, le Conseil a conclu que le fait d'autoriser des ententes hors tarif donne aux entreprises titulaires et aux concurrents une plus grande souplesse dans la conclusion d'ententes d'approvisionnement, et que cela est conforme aux Instructions.
87. Pour ce qui est de la demande présentée par Bell Canada et autres afin que les ESLT soient autorisées à conclure des ententes hors tarif pour les SRT de gros, le Conseil estime que l'autorisation d'ententes hors tarif pour les SRT de gros donnerait aux ESLT la souplesse qu'elles cherchent à obtenir pour présenter des offres de services plus concurrentielles. Le Conseil estime que les clients des services de gros continueraient d'être protégés, étant donné que si une entreprise n'est pas satisfaite d'une négociation en particulier, elle peut continuer à se prévaloir elle-même d'un tarif approuvé par le Conseil qui contient des tarifs et des modalités justes et raisonnables.
88. Le Conseil doit conclure à une abstention de la réglementation autorisant les entreprises à conclure des ententes hors tarif pour que les ESLT puissent conclure des ententes afin d'offrir des SRT de gros obligatoires selon des modalités et des tarifs différents de ceux établis dans le tarif. Le Conseil établit ces conclusions ci-dessous.

Conclusions en matière d'abstention

89. Le Conseil conclut, comme question de fait, que s'abstenir d'exercer certains de ses pouvoirs est conforme aux Instructions et aux objectifs de la politique de télécommunication, conformément au paragraphe 34(1) de la *Loi*.
90. Conformément au paragraphe 34(3) de la *Loi*, le Conseil conclut que l'abstention, dans la mesure prévue dans la présente décision, à l'égard de la fourniture de SRT de gros conformément aux ententes négociées n'entravera vraisemblablement pas

indûment l'établissement ou le maintien d'un marché concurrentiel pour les services en question.

91. Conformément au paragraphe 34(4) de la *Loi*, le Conseil déclare qu'à la date de la présente décision, les articles 25, 29 et 31 et les paragraphes 27(1), 27(5) et 27(6) de la *Loi* ne s'appliquent pas à la fourniture de SRT de gros aux termes d'ententes négociées.
92. Le Conseil conservera ses pouvoirs à l'égard de l'article 24 et des paragraphes 27(2) et 27(3) de la *Loi* dans la mesure nécessaire pour régler toute question pouvant survenir.
93. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil autorise les ESLT à conclure des ententes hors tarif pour les SRT de gros. Le Conseil **ordonne** aux parties de déposer des copies de toute entente négociée hors tarif, à titre confidentiel si elles le souhaitent, ainsi que des résumés généraux de ces ententes pour le dossier public dans les **15 jours** suivant la date à laquelle les ententes ont été conclues.

L'intervention du Conseil est-elle requise pour améliorer la qualité des SRT?

Serait-il approprié d'établir des normes sur la qualité de service?

94. Le Conseil a envisagé d'établir des normes sur la qualité de service pour les SRT pour la dernière fois durant l'instance ayant mené à la décision de télécom 97-16, dans laquelle le Conseil a examiné les indicateurs généraux de la qualité de service pour les ESLT dans l'ensemble du Canada. Durant cette instance, l'Association des Sourds du Canada a proposé d'envisager des normes sur la qualité de service pour les SRT. Cependant, le Conseil a décidé qu'un indicateur distinct pour les SRT n'était pas nécessaire, étant donné que le dossier de cette instance ne comprenait aucun élément de preuve démontrant un service médiocre.
95. Toutefois, plus récemment, durant les instances qui ont mené à la politique sur le SRV et à la politique réglementaire de télécom 2016-496 (politique sur les services de télécommunication de base), diverses parties ont indiqué que les consommateurs sont insatisfaits de la qualité des SRT, en particulier le service de relais IP.
96. Bien que la politique sur l'accessibilité prévoie que le service de relais IP serait utilisé à partir d'appareils mobiles, de nombreux consommateurs sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole ont indiqué avoir de la difficulté à utiliser le service à partir d'un appareil mobile.

Positions des parties

97. Au cours de la présente instance, toutes les parties ont convenu qu'il est important que les consommateurs sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole aient accès à des services de relais de télécommunication de grande qualité.

98. Le sondage du CSSSC, auquel ont participé 437 répondants, et le forum de discussion en ligne sur les SRT ont montré que les Canadiens sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole se préoccupent de la qualité, de l'accessibilité et de la fonctionnalité des SRT, et estiment qu'il y a lieu de les améliorer. Les consommateurs ont en général cité de longs temps d'attente et des messages de qualité inférieure aux normes, entre autres choses.
99. Le CSSSC et autres ont demandé que certaines normes soient imposées relativement aux SRT, afin de régler les problèmes de qualité de service.
100. Même si Bell Canada et autres, Freedom Mobile et Shaw étaient en faveur de l'imposition par le Conseil de normes sur la qualité de service, RCCI, SaskTel, TCI et Vidéotron étaient d'avis qu'il n'est pas nécessaire d'imposer d'autres exigences réglementaires sur la qualité de service des SRT. RCCI a indiqué que les FST se sont déjà engagés à respecter certaines normes internes sur la qualité de service sans être tenus de le faire en vertu de la réglementation, et que, depuis 2012, le Conseil demande et reçoit régulièrement des renseignements des FST concernant les indicateurs de qualité de service des SRT. Eastlink, RCCI, SaskTel et Vidéotron ont indiqué qu'elles n'étaient au courant d'aucun problème de qualité relatif aux SRT et qu'elles n'ont reçu que très peu de plaintes. SaskTel a ajouté que son contrat avec son fournisseur tiers de SRT comporte des paramètres de rendement du service et des pénalités connexes en cas de non-respect de ces paramètres, ce qui garantit que les services fournis sont de grande qualité et répondent aux besoins des utilisateurs finals.

Résultats de l'analyse du Conseil

101. Le Conseil détermine qu'il mettra en œuvre des normes sur la qualité de service pour les SRT. Le Conseil estime que la mise en œuvre de ces normes ne sera pas lourde pour les fournisseurs ou les clients de services de gros.
102. L'alinéa 7b) de la *Loi* énonce l'objectif de la politique suivant : permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité. Les Canadiens sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole ont soulevé des préoccupations au sujet de la qualité, de l'accessibilité et de la fonctionnalité des SRT depuis l'instance ayant mené à la politique sur le SRV tenue il y a cinq ans.
103. Le Conseil est parvenu à la conclusion de mettre en œuvre des normes sur la qualité de service en examinant d'abord l'expérience d'un utilisateur de services de téléphonie vocale en matière d'accès et d'utilisation d'un service téléphonique. Le Conseil s'est servi de cette expérience comme point de référence pour déterminer si les SRT fournissent aux consommateurs sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole un niveau raisonnable d'accès et d'utilisation des services téléphoniques par rapport aux utilisateurs de services de téléphonie vocale. À cet égard, le Conseil a défini deux objectifs primordiaux pour les SRT :

- fournir un niveau raisonnable de qualité de service;
- fournir un accès téléphonique d'une façon similaire aux autres abonnés.

104. Comme il est indiqué au paragraphe 56 de la présente décision, certains éléments de preuve peuvent démontrer que des excédents annuels proviennent de la fourniture des SRT. Cependant, le Conseil estime que toute autre intervention réglementaire visant à améliorer la qualité des SRT pourrait entraîner une augmentation des dépenses pour les FST.
105. Le Conseil fait remarquer que les FST qui fournissent les SRT par l'intermédiaire d'un fournisseur tiers de services de gros ont des ententes contractuelles pluriannuelles qui comprennent des modalités et des incitatifs pour que le fournisseur de gros fournisse des SRT d'une certaine qualité. Cependant, les Canadiens sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole et les groupes de promotion de l'accessibilité ont exprimé des préoccupations au sujet de la qualité des SRT. De plus, ils ont soulevé des préoccupations au sujet des longs d'attente avant que les agents de SRT ne répondent aux appels. Par conséquent, le Conseil a déterminé que les ententes ne suffisent pas pour s'assurer que la qualité de service des SRT fournis est adéquate, et qu'une intervention réglementaire supplémentaire est nécessaire pour améliorer la qualité des SRT.
106. De plus, depuis 2012, le Conseil a régulièrement demandé et reçu des informations des FST concernant les indicateurs de qualité de service des SRT. Par conséquent, le Conseil est conscient que ces parties ont mis en place des systèmes pour mesurer la qualité de service.
107. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil établit un certain nombre de normes sur la qualité de service aux paragraphes 117, 128, 143, 151, 153, 154, 156 et 163 ci-dessous. Si un fournisseur de SRT en particulier fait face à un obstacle unique tel qu'il serait techniquement impossible ou financièrement déraisonnable de mettre en œuvre les obligations réglementaires indiquées ci-dessous dans les délais prescrits, ce fournisseur peut déposer une demande auprès du Conseil en vue d'obtenir une prolongation. Cependant, le fournisseur de SRT est tenu de fournir des éléments de preuve détaillés et une justification démontrant que le fardeau qu'il doit supporter est déraisonnable.

Serait-il approprié d'établir une norme sur le délai de réponse aux appels?

Positions des parties

108. En règle générale, les FST ont indiqué que selon leur norme interne actuelle sur le délai de réponse aux appels, ils répondent à 80 % des appels dans un délai de 20 secondes (80/20). Cependant, les groupes de promotion de l'accessibilité ont soutenu que les utilisateurs des SRT sont souvent confrontés à de longs délais d'attente pour joindre les agents. Ils ont signalé des délais d'attente pouvant atteindre 35 minutes.

109. TCI a soutenu qu'elle apporte quotidiennement des ajustements en temps réel pour tenter d'atteindre la cible de 80/20. TCI a ajouté que les volumes d'appels sont difficiles à prévoir et qu'en raison de l'utilisation extrêmement faible du service de relais par téléscripateur (environ 775 appels par jour) et du service de relais IP (environ 225 appels par jour), même des pointes mineures peuvent entraîner des délais d'attente plus longs que les délais d'attente standard pour les appelants. Pour l'ensemble des activités de SRT de TCI (y compris les services de détail et de gros), l'entreprise a respecté 81,8 % du temps sa norme interne de 80/20 en 2015 et 76,6 % du temps en 2016. Des problèmes de dotation, jumelés à des changements imprévus et sans précédent dans les habitudes d'appel, ont fait en sorte que TCI n'a pas atteint sa cible de 80/20 en 2016. L'adoption du SRV au Canada a compliqué davantage les projections de TCI parce que plus le volume d'appels au SRV augmente, plus les appels aux SRT diminuent, et plus le volume d'appels diminue, moins d'agents sont affectés, de sorte que les pointes d'utilisation entraînent des délais d'attente plus longs que d'habitude. TCI a indiqué qu'en 2016, le délai d'attente moyen pour joindre un agent de SRT était de 23,97 secondes pour le service de relais par téléscripateur et de 45,59 secondes pour le service de relais IP.
110. Le CSSSC et autres ont demandé au Conseil de refléter la norme de 85/10 établie par la Federal Communications Commission (FCC) aux États-Unis et de s'inspirer de la définition du délai de réponse aux appels de la FCC, c'est-à-dire que les dix secondes commencent au moment où l'appel est acheminé au réseau de l'installation de service de relais.
111. Cependant, Bell Canada et autres ont indiqué qu'une norme imposée par le Conseil dont l'application serait plus lourde que la norme de 80/20 serait coûteuse pour leur fournisseur tiers de service de relais IP et n'apporterait aucun avantage fonctionnel aux utilisateurs finals, car les utilisateurs sont plus préoccupés par les longs délais d'attente que par le fait de savoir si une réponse à un appel est obtenue en 20 secondes plutôt qu'en 10 secondes. Bell Canada et autres ont soutenu qu'une application universelle de la norme de 80/20 pour les SRT garantirait que les plaintes des utilisateurs finals au sujet des longs délais d'attente sont entièrement traitées par le Conseil. Bell Canada et autres ont fait remarquer qu'une attente de 20 secondes équivaut à quatre sonneries. TCI a ajouté que le modèle 80/20 est une norme de l'industrie pour les services d'agents traditionnels comme l'assistance-annuaire, la composition assistée par agent, la facturation alternative et l'assistance-annuaire sans frais.
112. Bell Canada et autres, Shaw et TCI ont indiqué que, dans l'éventualité où le Conseil imposerait une norme sur le délai de réponse aux appels plus lourde que la norme de 80/20, elles engageraient des coûts supplémentaires, et il leur faudrait jusqu'à six mois pour mettre en œuvre la nouvelle norme.

Résultats de l'analyse du Conseil

113. Le Conseil détermine qu'une norme sur le délai de réponse aux appels aux SRT est nécessaire.

114. Bien que les FST aient généralement indiqué qu'ils ont une norme interne sur le délai de réponse aux appels de 80/20 et que les contrats entre les fournisseurs et les clients de services de gros comportent habituellement des incitatifs pour assurer la conformité à cette norme, la moyenne des délais de réponse aux appels de la majorité des fournisseurs est supérieure à 20 secondes. Selon les statistiques sur les délais d'attente fournies au Conseil, il semble qu'en 2016, la moitié des FST ayant fourni de l'information n'ont pas respecté cette norme interne pour le service de relais par téléscripteur. De plus, la majorité des FST n'ont pas respecté cette norme interne pour le service de relais IP. Ces données amènent le Conseil à croire que les contrats ne sont pas exécutés de manière adéquate.
115. Durant la consultation en ligne, les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole ont indiqué que lorsqu'elles effectuent un appel au moyen du service de relais IP, un agent peut envoyer un message de salutation dans un délai de 20 secondes, mais qu'il peut y avoir une longue pause avant que l'agent fournisse son nom et entame la conversation avec elles. Par conséquent, le Conseil craint que les délais d'attente des appels par relais IP rapportés ne soient pas une représentation exacte des délais d'attente réels, dans l'éventualité où les FST mesurent les délais de réponse aux appels à partir du message de salutation initial, plutôt que lorsque l'agent commence à discuter avec la personne quelques instants plus tard. Pour atténuer ce risque, le Conseil estime que la définition du délai de réponse à un appel devrait préciser qu'il s'agit du délai jusqu'à ce qu'un agent de SRT réponde à l'appel.
116. Le Conseil est d'avis qu'il serait approprié d'introduire graduellement une norme sur le délai de réponse aux appels, en commençant par l'imposition immédiate d'une norme de 80/20, puisque les contrats actuels des fournisseurs de SRT exigent généralement une telle norme, et qu'aucun des contrats versés au dossier de la présente instance ne contient une norme inférieure à 80/20. Le Conseil estime que la norme de 80/20 devrait être augmentée pour passer à 85/10 dans un an, afin d'améliorer l'équivalence fonctionnelle des SRT et de protéger davantage les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole contre de longs délais d'attente pour joindre un agent de SRT. Le Conseil estime que ces normes ne seraient pas un fardeau financier pour les fournisseurs de SRT et qu'elles leur donneraient suffisamment de temps pour embaucher de nouveaux agents afin de s'assurer que la nouvelle norme sera respectée.
117. Par conséquent, le Conseil établit la norme sur la qualité de service suivante pour les SRT de détail, **en vigueur à compter de la date de la présente décision** :
- Les agents de SRT doivent répondre à 80 % des appels reçus chaque mois dans un délai de 20 secondes. **Douze mois après la date de la présente décision**, cette norme sera augmentée afin que les agents de SRT répondent à 85 % des appels dans un délai de 10 secondes. Les fournisseurs de SRT qui font appel à un fournisseur tiers de services doivent s'assurer que ce dernier respecte ces exigences.

Serait-il approprié d'établir une norme sur la vitesse de frappe pour les agents de SRT?

Positions des parties

118. Bell Canada et autres ont déclaré que leur norme interne actuelle sur la vitesse de frappe pour les agents de SRT est de 40 à 45 mots par minute avec une précision de transcription de 95 %, et TCI a indiqué que sa norme interne actuelle est de 40 mots par minute ou plus. TCI a ajouté que la vitesse de frappe de la grande majorité de ses agents de SRT se situe dans la fourchette de 40 à 50 mots par minute avec un taux de précision de transcription de 95 %, trois agents seulement atteignant 60 mots par minute. TCI a également déposé les résultats de vitesse de frappe de 85 de ses agents de SRT.
119. Les fournisseurs de SRT ont fait valoir qu'ils n'ont reçu que très peu de plaintes concernant la vitesse de frappe, mais les groupes de promotion de l'accessibilité ont demandé que les agents de SRT aient des vitesses de frappe plus élevées. Par exemple, le CSSSC et autres ont appuyé une norme de 60 mots par minute avec une précision de transcription de 95 %, et ont noté qu'un groupe d'intérêt spécial au Royaume-Uni a signalé que 40 mots par minute est une vitesse trop lente. Maple a indiqué qu'une fourchette de 45 à 60 mots par minute serait appropriée. La SNCSA a signalé que le fait d'avoir une vitesse de frappe accrue permettrait d'afficher l'information à l'écran plus rapidement pendant la conversation relayée et présenterait moins de retard, surtout en cas d'urgence.
120. Toutefois, Bell Canada et autres ont fait valoir que de nombreux utilisateurs des SRT trouvent que leurs agents de SRT tapent trop vite, même s'ils ont une vitesse de frappe de 40 à 45 mots par minute. Bell Canada et autres ont ajouté que les modems utilisés pour relayer les messages par télécriteur n'ont pas les capacités techniques nécessaires pour relayer les messages plus rapidement qu'un taux maximal d'environ 60 mots par minute. La SNCSA a soutenu que les utilisateurs des SRT qui utilisent des tailles de police plus grandes peuvent trouver difficile de lire le texte défilant à l'écran, mais qu'ils peuvent demander à l'agent de SRT de ralentir, au besoin.
121. Ni Bell Canada et autres ni TCI ne croient que des normes sur la qualité de service imposées par le Conseil seraient nécessaires pour les vitesses de frappe. Bell Canada et autres ont ajouté qu'elles évaluent la vitesse de frappe des agents de SRT au moyen du processus d'embauche et de formation. TCI a indiqué que les agents de SRT qui n'affichent pas une vitesse de frappe adéquate peuvent être réaffectés à des fonctions non liées au SRT ou être congédiés.
122. Bell Canada et autres, Shaw et TCI ont indiqué que, dans l'éventualité où le Conseil imposerait des normes de vitesse de frappe supérieures à 45 mots par minute, elles devraient engager des coûts supplémentaires et il leur faudrait plusieurs mois pour mettre en œuvre ces nouvelles normes.

Résultats de l'analyse du Conseil

123. Le Conseil détermine qu'une norme sur la vitesse de frappe pour les agents de SRT est nécessaire.
124. Le Conseil note que la vitesse moyenne de frappe des 85 agents de SRT pour lesquels TCI a déposé des résultats était de 43 mots par minute avec une précision de transcription moyenne de 94 %. La fourchette des vitesses de frappe était vaste, puisque les 10 agents les plus lents avaient une vitesse moyenne de 25 mots par minute, tandis que les 10 agents de SRT les plus rapides avaient une vitesse moyenne de 68 mots par minute.
125. Les fournisseurs canadiens de SRT reçoivent actuellement très peu de plaintes concernant les vitesses de frappe. En dépit des préoccupations soulevées dans le dossier de la présente instance selon lesquelles certains clients des SRT ont avisé les fournisseurs que les agents tapent trop vite, le Conseil est d'avis que ces préoccupations ne sont pas justifiées, puisque les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole pourraient demander aux agents qui tapent trop vite de ralentir.
126. En ce qui concerne la demande du CSSSC et autres concernant l'imposition d'une norme de 60 mots par minute, le Conseil fait remarquer que dans la décision de télécom 94-9, il a déterminé que la majorité des téléscripteurs transmettent et reçoivent des messages à 60 mots par minute et qu'il serait déraisonnable d'ordonner aux agents de SRT d'atteindre une vitesse de frappe plus rapide que ce que la plupart des appareils peuvent accepter.
127. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil est d'avis qu'il serait raisonnable d'imposer une norme sur la vitesse de frappe de 45 mots par minute avec une précision de transcription de 95 % à chaque agent de SRT. La mise en œuvre de cette norme ne serait pas un fardeau financier pour les fournisseurs de SRT et permettrait de répondre aux préoccupations soulevées dans le dossier de la présente instance en ce qui concerne le fait que la qualité du service de transmission de messages ne répond pas aux normes, car aucun agent de SRT ne taperait moins de 45 mots par minute ou n'aurait un taux de précision de transcription de moins de 95 %. De plus, il serait raisonnable d'exiger que les fournisseurs de SRT mesurent les vitesses de frappe une fois par année, en utilisant un échantillon statistiquement aléatoire d'agents de SRT, afin de surveiller la conformité.
128. Par conséquent, le Conseil établit pour les fournisseurs de SRT la norme sur la qualité de service suivante visant les SRT de détail, **en vigueur à compter de la date de la présente décision** :
- Chaque agent de SRT doit avoir une vitesse de frappe de 45 mots par minute avec un taux de précision de transcription de 95 %. Les fournisseurs de SRT doivent surveiller les vitesses de frappe des agents de SRT et peuvent mesurer les vitesses de frappe une fois par année en utilisant un échantillon

statistiquement aléatoire d'agents de SRT. Par ailleurs, les fournisseurs de SRT qui font appel à un fournisseur tiers de services doivent s'assurer que ce dernier respecte ces exigences.

Qu'est-ce qui devrait être fait pour permettre aux clients sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole d'avoir facilement accès au service de relais IP et de l'utiliser sur les appareils sans fil?

Positions des parties

129. L'accès au service de relais IP à partir d'un téléphone mobile était une question clé pour de nombreuses parties. Plus précisément, le CSSSC et autres ont indiqué que les personnes sourdes, sourdes et aveugles, ou malentendantes sont incapables de capturer le plein écran ou d'utiliser efficacement les SRT avec leurs appareils mobiles et qu'elles ne veulent plus être limitées à leurs ordinateurs de bureau et leurs ordinateurs portatifs. La SNCSA a signalé que le portail Web actuel de relais IP est extrêmement difficile à utiliser pour les personnes sourdes et aveugles qui se servent de la technologie d'affichage en braille. Maple a ajouté que l'interface du service de relais IP sur les appareils mobiles est frustrante à utiliser, car il faut zoomer et panoramiquer beaucoup pour interagir avec le service. Le CPSC a fait valoir que la faible adoption du service de relais IP pourrait, en partie, être due à l'absence d'options pour les appareils mobiles.
130. Alors que certains FST ont affirmé qu'il est techniquement possible d'utiliser le service de relais IP sur les appareils mobiles, d'autres ont fait valoir que le portail Web de relais IP est optimisé pour les navigateurs Web des ordinateurs de bureau et des ordinateurs portatifs seulement et qu'il n'a pas été conçu pour être utilisé sur certains appareils sans fil dotés d'écrans plus petits, comme les téléphones intelligents dont l'écran mesure moins de 5,5 pouces. Étant donné que les portails actuels ont été conçus à l'origine pour les écrans d'ordinateur, tous les FST ont convenu que des changements sont nécessaires pour que les SRT soient compatibles avec les appareils mobiles. RCCI, Shaw et TCI ont indiqué qu'elles étudient la faisabilité de rendre le service de relais IP plus convivial pour les appareils mobiles. Bell Canada et autres ont précisé qu'elles appuieraient toute obligation pour les fournisseurs de services de relais IP de rendre une nouvelle interface disponible.
131. Shaw a ajouté que son portail Web de relais IP respecte le niveau A¹³ de conformité du Consortium World Wide Web (W3C)¹⁴, alors que Freedom Mobile et TCI ont indiqué que leurs portails ne respectent pas cette norme d'accessibilité. TCI a fait remarquer qu'elle n'a reçu aucune plainte concernant le fait que son portail ne

¹³ Afin de tenir compte des différentes situations qui peuvent exiger ou permettre des niveaux d'accessibilité plus élevés que d'autres, il existe trois niveaux de conformité. Le niveau A est le plus bas des trois niveaux de conformité.

¹⁴ Le W3C est la principale organisation internationale de normalisation pour Internet.

respecte pas cette norme, mais qu'elle s'est engagée à apporter les changements nécessaires pour respecter cette norme.

132. Les parties ont convenu qu'il faut faire quelque chose pour faciliter l'utilisation des SRT sur les appareils mobiles, mais les propositions à cet égard variaient beaucoup. Deux suggestions ont été faites, soit de développer une application de relais IP ou de revoir la conception du portail Web actuel de relais IP pour qu'il soit compatible avec les appareils mobiles.

Développement d'une application de relais IP

133. Le CSSSC et autres ont indiqué qu'une application de relais IP serait préférable à un site Web compatible avec les appareils mobiles pour répondre aux divers besoins des utilisateurs des SRT. Ils ont fait remarquer qu'aux États-Unis, Sprint est un fournisseur de relais IP qui offre ce type d'application. La SNCSA a ajouté que l'application de Sprint a la connectivité pour les appareils d'affichage en braille. Le CSSSC et autres ont signalé que Sprint a confirmé qu'elle est prête à travailler avec les fournisseurs canadiens de services de relais IP pour remanier l'application afin d'offrir une version canadienne disponible en anglais et en français. Toutefois, TCI a fait remarquer que les coûts de développement associés à l'application de Sprint sont recouverts auprès de la clientèle aux États-Unis, qui est beaucoup plus importante qu'au Canada.
134. Le CSSSC et autres ont également demandé que le Conseil oblige les fournisseurs de SRT à fournir une application de relais IP qui répond à toutes les normes des Directives pour l'accessibilité aux contenus Web 2.0 du W3C (Directives du W3C)¹⁵, et que les fournisseurs de SRT fassent participer les Canadiens sourds, sourds et aveugles, ou malentendants à la conception et à la mise à l'essai de l'application.
135. Shaw a indiqué qu'elle travaille actuellement avec son fournisseur afin de développer une application de relais IP.
136. Bell Canada et autres et TCI n'étaient pas d'accord avec la proposition de développer une application de relais IP. Elles ont fait valoir qu'une telle application aurait une courte durée de vie, étant donné que l'utilisation de relais IP est en déclin et que l'utilisation d'autres technologies de communication augmente (p. ex. SRV, texte en temps réel [TTR]¹⁶, service d'envoi de messages courts et médias sociaux). Il y aurait également des coûts importants pour remédier aux problèmes de compatibilité et pour préparer les mises à jour fréquentes requises pour maintenir

¹⁵ Les Directives du W3C font partie d'une série de directives qui ont été publiées dans le cadre de l'initiative du W3C liée à l'accessibilité du Web.

¹⁶ Le TTR est un protocole de messagerie IP qui permet d'envoyer le texte au fur et à mesure qu'il est tapé, sans qu'il soit nécessaire d'appuyer sur « envoyer ». Cela permet de connaître instantanément le statut de la communication. Le TTR devrait devenir l'une des plateformes de messagerie standard sur tous les appareils mobiles.

l'application. TCI a ajouté qu'il serait beaucoup plus efficace d'économiser des fonds d'investissement pour le lancement à court terme du TTR, plutôt que pour une application de relais IP. Cependant, la SNCSA s'est dite préoccupée par le fait qu'une application ou une plateforme de TTR ne serait pas disponible sur le marché avant trois ans, et qu'une fois disponible, elle pourrait ne pas être accessible aux personnes sourdes et aveugles ou être facile à utiliser.

Développement d'un portail Web de relais IP compatible avec les appareils mobiles

137. Bell Canada et autres et TCI ont proposé de revoir la conception du portail Web actuel de relais IP plutôt que de développer une application, car le portail Web répondrait mieux aux préoccupations exprimées par les groupes d'utilisateurs et constituerait l'approche la plus appropriée pour rendre le service de relais IP compatible avec les appareils mobiles.
138. TCI a ajouté que les coûts de développement et de mise en œuvre d'un portail Web de relais IP compatible avec les appareils mobiles conforme aux Directives du W3C seraient inférieurs aux coûts de développement d'une nouvelle application.
139. Shaw a cependant indiqué qu'elle travaille déjà à rendre son portail Web de SRT plus convivial pour les appareils mobiles et qu'elle travaille au développement d'une application.
140. Alors que le CSSSC et autres ont indiqué qu'un portail Web compatible avec les appareils mobiles améliorerait la mobilité des SRT, Maple craignait que l'interface du portail ne soit pas intuitive dans les situations d'urgence. De plus, la SNCSA craignait qu'une interface mobile n'ait pas les caractéristiques d'accessibilité dont les utilisateurs sourds et aveugles ont besoin.

Résultats de l'analyse du Conseil

141. Étant donné que de plus en plus de Canadiens délaissent les services de téléphonie filaire, il devient de plus en plus important que les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole soient capables d'accéder aux SRT et de les utiliser sur les appareils mobiles. Le Conseil convient que même si les portails Web actuels de relais IP sont techniquement fonctionnels sur les appareils mobiles, ils ne répondent pas aux besoins des personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole. Le Conseil estime qu'une application de relais IP, comme celle que Shaw développe actuellement, profiterait davantage aux Canadiens sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole qu'un portail Web compatible avec les appareils mobiles.
142. Toutefois, le Conseil reconnaît que le service de relais TTR et les applications connexes devraient être offerts aux utilisateurs de services de résidence dans un délai de trois à cinq ans et que, du point de vue des FST, investir dans une application de relais IP pourrait ne pas être rentable.

143. Par conséquent, au lieu d'exiger des FSSF qui offrent des SRT qu'ils fournissent un portail Web ou une application de relais IP compatible avec les appareils mobiles, le Conseil **ordonne** à ces FSSF qu'ils mettent à la disposition des utilisateurs du service de relais IP une fonctionnalité améliorée. Quelle que soit la plateforme (p. ex. un portail Web ou une application), une fonctionnalité équivalente devrait être mise à la disposition des clients sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole, y compris les éléments énoncés aux exigences minimales 3 à 10 indiquées à l'annexe 1 de la présente décision. Toute application développée doit être compatible avec les systèmes d'exploitation communs (comme iOS et Android). Les FSSF qui offrent des SRT par l'entremise d'un fournisseur tiers de services doivent s'assurer que ce dernier respecte ces exigences minimales.

Qu'est-ce qui devrait être fait pour améliorer la fonctionnalité du service de relais IP?

Positions des parties

144. Le CSSSC et autres ont indiqué que le service de relais IP comporte actuellement des problèmes, en particulier pour les personnes sourdes et aveugles, ce qui pourrait constituer une question de vie ou de mort en situation d'urgence. Le CSSSC et autres ont fait plusieurs demandes pour améliorer la fonctionnalité du service de relais IP pour les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole, notamment les demandes suivantes :

- les plateformes Internet de relais IP devraient être mises à niveau afin d'utiliser un thème de conception Web plus réactif, avec une interopérabilité entre les systèmes d'exploitation, les navigateurs et les appareils (téléphone intelligent et tablette). Cette mise à niveau comprend la personnalisation des couleurs d'arrière-plan, de la couleur et de la taille de la police, de la configuration des réglages de l'écran, et des notifications (p. ex. vibration ou lumière scintillante);
- le service de relais IP devrait être compatible avec l'affichage en braille;
- il devrait y avoir une capacité d'interaction réactive bidirectionnelle lors de l'utilisation des systèmes d'exploitation des téléphones intelligents ou des tablettes;
- il devrait exister un moyen plus facile de rétablir la connexion des appels effectués au moyen du service de relais IP s'il y a un débranchement;
- chaque client sourd, devenu sourd, malentendant ou ayant un trouble de la parole devrait obtenir un numéro unique de dix chiffres qu'une personne entendante peut composer;
- les utilisateurs de téléphonie vocale devraient pouvoir laisser un message au client sourd, devenu sourd, malentendant ou ayant un trouble de la parole;

- les clients sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole devraient pouvoir recevoir des messages par messagerie texte ou par courriel.

145. Bell Canada et autres et TCI ont fait valoir que le service comprend déjà certaines des fonctionnalités demandées par le CSSSC et autres. Par exemple, TCI a fait remarquer que, comme pour de nombreuses applications IP, l'application de relais IP doit demeurer en fonction sur l'appareil ou l'ordinateur du client afin d'être lancée. Une fois l'application en fonction, le client peut être « appelé ». Si le client n'a pas ouvert de session dans l'application au moment de la tentative d'appel, l'appelant peut laisser un message et l'appel peut être retourné plus tard.

146. De plus, Bell Canada et autres ont fait remarquer ce qui suit au sujet de l'utilisation du service de relais IP sur les appareils mobiles :

- la réception d'appels entrants sur un appareil mobile est impossible;
- les appels entrants ne génèrent pas une activité qui peut être facilement saisie et affichée sur un appareil mobile;
- les utilisateurs sont avertis d'un appel entrant par une fenêtre contextuelle, qui apparaît parfois hors de l'écran sur certains appareils mobiles ayant une résolution d'écran plus faible;
- afin de recevoir un appel entrant, l'appareil mobile doit être activé (écran allumé), l'utilisateur final doit regarder l'écran, et la fenêtre contextuelle doit être visible;
- il est difficile de garder une session ouverte sur le portail du service de relais IP pendant de longues périodes. Sur un appareil sans fil, la session se fermera au moment du verrouillage de l'écran de l'appareil, ce qui peut se produire après seulement quelques minutes.

147. Le CSSSC et autres et Maple ont demandé que le service Parler sans intervention¹⁷ soit offert avec le service de relais IP. Bell Canada et autres et TCI ont répondu que le service Parler sans intervention est offert avec le service de relais IP à tout client qui souhaite profiter de cette fonctionnalité.

Résultats de l'analyse du Conseil

148. Le Conseil détermine qu'il est nécessaire de respecter certaines exigences pour améliorer la fonctionnalité du service de relais IP.

¹⁷ Le service Parler sans intervention permet à une personne qui parle clairement, mais qui est sourde ou malentendante, de lire le texte dit par l'autre personne (personne entendante) et que l'agent de SRT tape au fur et à mesure.

149. Le Conseil s'inquiète des raisons pour lesquelles certains FST n'ont pas encore répondu à son encouragement, comme il est indiqué dans la politique sur l'accessibilité, d'adopter les Directives du W3C lors de la conception d'un portail Web de relais IP, étant donné qu'un tel portail Web est, en fait, un site Web qui sert les clients handicapés. La politique sur l'accessibilité indique que ces directives devraient être appliquées aux parties des sites Web des FST consacrées au service à la clientèle, ce qui inclut les portails Web de relais IP.
150. De plus, la politique sur les services de télécommunication de base de 2016 indiquait qu'il était attendu que tous les sites Web des FSSF respectent les Directives du W3C au plus tard en juin 2017. Cette attente n'a toutefois pas été appliquée explicitement aux portails de relais IP lors de l'établissement de la politique sur les services de télécommunication de base étant donné que les FSSF n'étaient alors pas tenus de fournir un service de relais IP.
151. Le Conseil fait remarquer que la politique sur l'accessibilité encourageait les fournisseurs à adopter les Directives du W3C et que la politique sur les services de télécommunication de base indiquait qu'il était attendu que les fournisseurs les adoptent. Même si, selon ces deux politiques, l'adoption des directives ne constituait pas une exigence, le Conseil est d'avis qu'elle doit constituer une exigence pour le service de relais IP étant donné que ce service a été expressément conçu pour les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de SRT, y compris les FSSF, de s'assurer que les interfaces Web et mobiles connexes, y compris les applications, respectent les Directives du W3C. Les fournisseurs de SRT qui offrent le service de relais IP par l'entremise d'un fournisseur tiers de services doivent s'assurer que ce fournisseur respecte cette exigence.
152. Compte tenu des préoccupations susmentionnées au sujet de l'amélioration de la fonctionnalité du service de relais IP qui ont été soulevées par les groupes de promotion de l'accessibilité, le Conseil a défini la fonctionnalité minimale requise d'un service de relais IP – qu'il soit offert par l'intermédiaire d'un site Web compatible avec les appareils mobiles, d'une application mobile, ou d'une interface Web (p. ex. sur un ordinateur personnel). Les décisions sur la façon dont cette fonctionnalité est offerte aux utilisateurs devraient être fondées sur des consultations menées auprès des Canadiens sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole et des groupes de promotion de l'accessibilité.
153. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de SRT de veiller à ce que leur service de relais IP soit conforme aux exigences minimales énoncées à l'annexe 1, sans égard à la question de savoir si le service est fourni sur un réseau filaire ou sans fil. Les fournisseurs doivent se conformer à l'exigence 1 **à la date de la présente décision** et se conformer aux autres exigences **dans les 12 mois suivant la date de la présente décision**.
154. Le Conseil **ordonne** également à Bell Canada et autres, Cogeco, Eastlink, RCCI, SaskTel, Shaw, TCI et Vidéotron de consulter les groupes de promotion de

l'accessibilité pour déterminer comment satisfaire aux exigences minimales de fonctionnalité du service de relais IP et de soumettre au Conseil, **dans les six mois suivant la date de la présente décision**, un rapport décrivant les résultats des discussions et énumérant les groupes de promotion de l'accessibilité qui ont été consultés.

155. En ce qui a trait à la demande du CSSSC et autres au sujet du service Parler sans intervention, étant donné que les services Parler sans intervention et Entendre sans intervention sont offerts avec le relais IP, le Conseil estime que les utilisateurs qui effectuent des appels par relais IP à l'aide d'un portail Web compatible avec les appareils mobiles ou d'une application de relais IP doivent aussi être capables d'effectuer des appels Parler sans intervention et Entendre sans intervention.

Qu'est-ce qui devrait être fait pour améliorer la fonctionnalité du service de relais par téléscripteur?

156. Étant donné que les exigences minimales 1 à 6 énoncées à l'annexe 1 permettraient d'améliorer la fonctionnalité du service de relais IP ainsi que du service de relais par téléscripteur, le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de SRT qui ont l'obligation de fournir le service de relais par téléscripteur de détail de s'assurer que le service satisfait à ces exigences. Les fournisseurs doivent se conformer à l'exigence 1 **à la date de la présente décision** et se conformer aux exigences 2 à 6 **dans les 12 mois suivant la date de la présente décision**.

Comment le Conseil devrait-il surveiller la qualité des SRT?

Positions des parties

157. Le CSSSC et autres ont proposé que le Conseil demande des rapports trimestriels afin d'assurer la conformité aux normes. Bell Canada et autres et RCCI ont indiqué qu'un rapport annuel serait plus approprié. Bell Canada et autres ont ajouté qu'un représentant autorisé d'un fournisseur de SRT pourrait certifier que les normes imposées par le Conseil ont été respectées, ou indiquer les normes non respectées et expliquer pourquoi. RCCI a ajouté que les paramètres historiques des rapports devraient être tenus à jour.
158. Ni Freedom Mobile ni Shaw n'étaient contre un rapport annuel; cependant, Shaw a suggéré que le Conseil fixe des dates de rapport à des intervalles réguliers, parce que les rapports spéciaux actuels sur les paramètres des SRT font en sorte qu'il est difficile pour la compagnie de planifier la mise en place des ressources nécessaires. TCI a indiqué que dans la mesure où le Conseil détermine qu'il est approprié de mettre en place un mécanisme réglementaire pour l'établissement de rapports, il serait raisonnable d'exiger des rapports annuels indiquant le nombre d'appels reçus sur une base annuelle et le pourcentage de ces appels qui ont été pris en charge dans un délai de 20 secondes ou moins.

Résultats de l'analyse du Conseil

159. Le Conseil conclut qu'un rapport annuel serait suffisant. Les rapports trimestriels représenteraient un fardeau administratif élevé dont la nécessité n'est pas clairement démontrée.
160. Le Conseil a tenu compte du fardeau qu'entraînerait l'obligation de produire un rapport annuel pour les petits fournisseurs de SRT (p. ex. les revendeurs, les petites ESLT et les fournisseurs de services VoIP) comparativement au fardeau pour les grands fournisseurs de SRT. Le Conseil conclut que l'imposition d'une telle obligation aux grandes ESLT et aux grandes entreprises de câblodistribution¹⁸ seulement serait efficace et proportionnelle à son objectif, conformément au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions.
161. Le Conseil est d'accord avec la suggestion de Bell Canada et autres selon laquelle les rapports annuels doivent expliquer pourquoi une norme imposée par le Conseil n'a pas été respectée et à quel moment le FST s'attend à s'y conformer.
162. De plus, le Conseil est d'accord avec la suggestion de RCCI selon laquelle les paramètres historiques des rapports (c.-à-d. les indicateurs originaux indiqués à l'annexe 2 de la présente décision) devraient être maintenus pour les rapports réguliers. De plus, le Conseil est d'avis que des rapports annuels réguliers donneraient plus de certitude aux FST pour ce qui est de la production de rapports et aideraient le Conseil à surveiller la qualité des SRT fournis par les FST année après année.
163. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** à Bell Canada et autres, Cogeco, Eastlink, RCCI, SaskTel, Shaw, TCI et Vidéotron de soumettre au Conseil, **sur une base annuelle**, des données sur la qualité de service des SRT pour tous les indicateurs énumérés à l'annexe 2. Les données soumises annuellement doivent couvrir la période du 1^{er} janvier au 31 décembre et être présentées **au plus tard le 31 janvier de l'année suivante**. Les rapports doivent être répartis par :
- type de SRT (p. ex. service de relais IP et service de relais par télécopieur);
 - fourniture de gros et fourniture de détail des SRT;
 - activités filaires et activités sans fil.
164. Si une norme sur la qualité du service imposée par le Conseil n'est pas respectée, le FST doit expliquer pourquoi elle n'a pas été respectée ainsi que comment et quand il s'y conformera.

¹⁸ Les entreprises de câblodistribution sont les anciens monopoles du câble qui fournissent également des services de télécommunication (p. ex. téléphonie filaire, Internet, données et lignes privées, et services sans fil).

165. Les FST soumettent au Conseil des rapports ponctuels sur la plupart des indicateurs indiqués à l'annexe 2. Cependant, le Conseil ajoute ce qui suit :

- de nouveaux sous-indicateurs¹⁹ concernant le délai de réponse aux appels, les vitesses de frappe et le taux de précision, que les fournisseurs de SRT seront tenus de respecter tous les ans, comme il est indiqué aux paragraphes 117 et 128;
- une nouvelle exigence en matière de rapports concernant la promotion des SRT, qui est abordée ultérieurement dans la présente décision.

Les efforts actuels des FST pour promouvoir les SRT sont-ils suffisants?

Positions des parties

Connaissance des SRT chez les personnes sourdes, Devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole

166. La plupart des FST ont convenu que l'approche actuelle en matière de sensibilisation et de promotion des SRT est suffisante. Shaw a signalé que, jusqu'à récemment, elle avait constaté une croissance modérée des volumes d'appels effectués au moyen des SRT, ce qui lui fait croire que la sensibilisation est suffisante. Cependant, RCCI a fait valoir qu'il est difficile d'évaluer de manière exacte si la sensibilisation et la promotion des SRT sont suffisantes auprès des Canadiens sourds, Devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole, de la population canadienne générale, ou des entreprises ou des organismes canadiens qui peuvent recevoir des appels utilisant les SRT.

167. Tous les FST qui ont présenté des interventions ont déclaré qu'ils faisaient la promotion des SRT sur leur site Web sur l'accessibilité. Par exemple, Bell Canada et autres ont indiqué que Bell Canada a publié sur son site Web une vidéo expliquant le service de relais IP en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ). Shaw a précisé qu'elle améliore son site Web sur les services d'accessibilité afin d'y inclure davantage d'information sur ses services de relais fondés sur le texte.

168. Par contre, le CSSSC et autres ont signalé qu'il y a, de façon générale, un manque de promotion auprès des personnes malentendantes. Plusieurs exemples ont été fournis pour illustrer comment les Canadiens sont mis au courant des SRT, notamment par le bouche-à-oreille et la promotion des FST; cependant, ce ne sont pas tous les Canadiens sourds, Devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole qui connaissent le service de relais IP. Le CPSC a renchéri en affirmant que ceci

¹⁹ Dans l'annexe 2, le délai de réponse aux appels correspond à l'indicateur 5, tandis que la vitesse de frappe et le taux de précision correspondent à l'indicateur 10.

pourrait expliquer pourquoi les volumes d'appels effectués au moyen des SRT sont faibles.

169. Quelques personnes ayant participé à la consultation en ligne ont fait valoir qu'il devrait y avoir davantage de sensibilisation concernant les services de relais par téléscripteur et de relais IP auprès des Canadiens sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole. Toutefois, d'autres personnes ont indiqué que les mesures de sensibilisation étaient suffisantes et qu'elles étaient au courant des SRT, ou du moins du service de relais par téléscripteur, depuis un certain temps déjà.

Connaissance des SRT chez les entreprises et les organismes qui peuvent recevoir des appels utilisant les SRT

170. Le CSSSC et autres ont dit craindre que certaines entreprises et certains organismes gouvernementaux ne connaissent pas suffisamment les SRT et par conséquent hésitent ou refusent de prendre les appels d'agents de SRT pour des raisons de sécurité et de confidentialité (p. ex. en ce qui a trait à la validation de l'identité de l'appelant). De même, 30 % des Canadiens qui ont présenté des observations pendant la consultation en ligne ont indiqué qu'ils avaient eu affaire à des entreprises et à des organismes qui refusaient de parler à un agent de SRT. Cependant, le CSSSC et autres ont présenté l'exemple d'une personne qui a eu une expérience généralement positive lorsqu'elle appelait des organismes gouvernementaux, des médecins, des banques ou d'autres organisations parce que l'agent de SRT expliquait les SRT aux personnes qui ne connaissaient pas les services et qui hésitaient à prendre l'appel.
171. TCI a indiqué que ses agents ont constaté que les personnes qui reçoivent des appels effectués au moyen des SRT connaissent généralement le service, et a fait remarquer que ses agents renseignent régulièrement les personnes qui reçoivent pour la première fois un appel utilisant les SRT.

Amélioration de la promotion des SRT

172. Compte tenu de la baisse du volume d'appels effectués au moyen du service de relais IP au Canada, le CSSSC et autres ont signalé qu'il serait approprié d'améliorer le marketing et la promotion entourant les SRT. Plus précisément, ils ont indiqué que du financement est nécessaire pour mettre en place un programme de sensibilisation et d'éducation contenant des vidéos explicatives en ASL et en LSQ pour faire connaître une application de relais IP et les technologies de TTR. Le CSSSC et autres ont également ajouté que les campagnes de sensibilisation du public sur les SRT devraient être relancées dans les médias visuels, dans les journaux, à la télévision, sur Internet, à la radio et dans les médias sociaux.
173. TCI a affirmé qu'elle serait heureuse de fournir sur son site Web les liens vers ces campagnes pour accroître la sensibilisation, mais n'entrevoit pas financer ce type d'initiative.

174. Maple a recommandé que le Conseil possède sa propre page Web d'information, facile à comprendre, qui explique comment utiliser les SRT et qui comprend des vidéos explicatives en ASL et en LSQ.
175. D'autres FST ont indiqué que de nombreux groupes participent au marketing et à la promotion des SRT. RCCI a signalé que la responsabilité des activités de promotion et de sensibilisation devrait être partagée entre toutes les parties, y compris les groupes de promotion de l'accessibilité et le Conseil, alors que Cogeco a fait remarquer que les sites Web des principaux groupes de promotion de l'accessibilité contiennent des foires aux questions et des documents généraux sur les SRT.

Résultats de l'analyse du Conseil

176. Dans la politique sur l'accessibilité, la politique réglementaire de télécom 2013-271 (Code sur les services sans fil) et la politique sur les services de télécommunication de base, le Conseil a exigé des FST, ou les a encouragés, à faire la promotion de leurs produits et services destinés aux personnes handicapées. De plus, les grands FST qui ont le mandat de fournir des SRT ont déjà des sites Web sur l'accessibilité sur lesquels ils font la promotion des SRT, le Conseil fait lui-même la promotion des SRT sur son site Web, et certains groupes de promotion de l'accessibilité font aussi la promotion des SRT.
177. Par conséquent, le Conseil estime que les mesures de promotion actuelles sont suffisantes pour les services requis actuels. Toutefois, le Conseil conclut que les FST et les groupes de promotion de l'accessibilité devraient collaborer pour promouvoir de nouvelles fonctions et de nouveaux services des SRT, surtout lorsqu'une application de relais IP ou un portail Web compatible avec les appareils mobiles est rendu accessible.
178. En ce qui a trait aux inquiétudes relatives au fait que certaines entreprises et certains organismes n'acceptent pas les appels utilisant les SRT pour des raisons de confidentialité ou autres, il s'agit d'une question qui dépasse grandement la compétence du Conseil. Cependant, certaines institutions comme l'Agence du revenu du Canada ont modifié leurs politiques pour être en mesure d'accepter les appels des agents de SRT. Néanmoins, les FST et les groupes de promotion de l'accessibilité devraient continuer de faire la promotion des SRT auprès des tiers.
179. L'Administrateur canadien du SRV a réglé le problème en créant un [formulaire](#) que les utilisateurs du SRV peuvent utiliser pour autoriser les interprètes du SRV à participer à leurs appels. Les groupes de promotion de l'accessibilité et les FST pourraient envisager d'adopter une approche semblable.
180. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil encourage :
- les FST à poursuivre leurs efforts pour promouvoir les SRT actuels sur leurs sites Web et dans leurs centres d'appels, conformément à l'exigence existante selon laquelle les FST doivent promouvoir leurs services liés à l'accessibilité;

- les FST qui mettent en place de nouveaux services ou de nouvelles fonctionnalités de SRT à en faire la promotion sur leurs sites Web et dans leurs centres d'appels, en consultation avec leurs clients sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole et avec les groupes de promotion de l'accessibilité appropriés;
- les groupes de promotion de l'accessibilité à promouvoir les SRT;
- les FST et les groupes de promotion de l'accessibilité à poursuivre leurs efforts d'éducation auprès des organismes qui pourraient recevoir des appels utilisant les SRT et à trouver des solutions proactives pour résoudre les préoccupations en matière de respect de la vie privée.

181. De plus, il serait approprié d'obliger certains FST à rendre compte annuellement de leurs efforts de promotion des SRT. Par conséquent, le Conseil exige que la promotion des SRT soit incluse dans les rapports annuels que doivent produire Bell Canada et autres, Cogeco, Eastlink, RCCI, SaskTel, Shaw, TCI et Vidéotron, comme il est énoncé à l'annexe 2.

Quel est l'avenir des SRT, compte tenu de la transition vers les réseaux IP au Canada?

182. Alors que s'opère une transition des réseaux téléphoniques publics commutés à circuits vers les réseaux IP, il peut y avoir des conséquences négatives sur la qualité et l'utilité des services par télécriteur.

183. Les télécriteurs ont été conçus pour les technologies traditionnelles et non pour les réseaux IP. Plus précisément, des obstacles techniques majeurs empêchent la prise en charge des transmissions par télécriteur de manière fiable sur les réseaux IP en raison notamment de la perte de paquets, de la distorsion et de l'utilisation de la bande passante²⁰. Au Canada, les entreprises de services filaires et sans fil délaissent les réseaux à commutation de circuits traditionnels pour utiliser des réseaux IP comme la technologie LTE. Il existe des approches techniques pour prendre en charge les transmissions de services par télécriteur sur les réseaux IP filaires, mais ce n'est pas nécessairement le cas pour les réseaux sans fil. Plus particulièrement, le service par télécriteur peut ne pas fonctionner dans certaines régions du Canada sur les réseaux mobiles où ces réseaux ont été remplacés par des réseaux VoLTE.

184. En reconnaissance de cette transition, dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a ordonné aux entreprises de services sans fil

²⁰ Les messages par télécriteur sont transmis par une série de signaux sonores convertis en signaux électriques et communiqués par ligne téléphonique. Lorsque le message atteint sa destination, les signaux sont reconvertis en signaux sonores qui représentent des lettres qui sont alors affichées sur l'écran du télécriteur. Les paquets perdus et la distorsion peuvent endommager ou faire perdre des signaux sonores, ce qui, lorsque les signaux sont convertis en lettres sur l'écran de réception, donne lieu à des messages perdus ou tronqués.

d'apporter les modifications nécessaires à leurs réseaux pour prendre en charge la messagerie texte 9-1-1 de prochaine génération fondée sur le TTR au plus tard le 31 décembre 2020.

185. Le Conseil reconnaît que la transition constitue un enjeu ailleurs qu'au Canada. Le 15 décembre 2016, la FCC a modifié ses règles²¹ pour faciliter la transition de la technologie des télécriteurs à la technologie de TTR comme solution de messagerie texte universelle, fiable et interexploitable pour les réseaux IP sans fil à l'intention des personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole, mais a conclu qu'il serait prématuré d'étudier l'application de TTR au réseau filaire. La FCC a également indiqué qu'elle étudiait les prochaines étapes de l'intégration des services TTR aux services de relais de télécommunication, la nécessité de mettre en place certaines fonctions de TTR pour les personnes sourdes et aveugles, ainsi que l'établissement d'une date d'élimination de la prise en charge des services par télécriteur sur les réseaux sans fil.

Positions des parties

Observations générales

186. Les FST se sont généralement entendus pour dire que la technologie des télécriteurs est de plus en plus désuète et qu'elle sera probablement remplacée par le TTR. Le CSSSC et autres ont exprimé des préoccupations au sujet de l'élimination progressive des services par télécriteur en affirmant que ces services demeurent essentiels, particulièrement pour les consommateurs sourds et aveugles.
187. TCI a recommandé que, alors que de nouvelles technologies sont créées et surtout adoptées par les clients sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole, le Conseil devrait examiner chacune de ces technologies dans le cadre de procédures distinctes pour évaluer si elles doivent être adoptées en tant que nouvelle norme ou si leur fourniture doit constituer une obligation pour les FST.
188. Bell Canada et autres ont ajouté que le Conseil doit fournir des directives claires à l'industrie au sujet de l'adoption du TTR, et ont recommandé que le Conseil se prépare à adopter un plan de transition pour délaisser l'utilisation des télécriteurs au profit du TTR au cours des prochaines années en vue d'éliminer éventuellement les services par télécriteur.
189. RCCI a ajouté qu'il est important de s'assurer que la transition des clients vers le TTR est efficace pour que tous les services traditionnels de relais par télécriteur puissent éventuellement être éliminés.

²¹ *Transition from TTY to RTT Technology*, FCC Report and Order and Further Notice of Proposed Rulemaking 16-169 (en anglais seulement)

Réseaux sans fil

190. Bell Canada et autres, Freedom Mobile, RCCI, SaskTel et Vidéotron ont convenu que le télécscripteur ne fonctionne pas sur les réseaux VoLTE, et que le TTR est une solution adéquate pour remplacer le télécscripteur ou le service de relais par télécscripteur. De plus, TCI a indiqué que tous les clients qui utilisent les services de messagerie texte pourront bénéficier du TTR et pas uniquement les clients sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole.
191. Bell Canada et autres, Freedom Mobile et RCCI ont indiqué qu'elles s'attendaient à que les combinés sans fil avec prise en charge automatique du TTR soient disponibles sur le marché canadien d'ici 2018-2019. TCI a indiqué qu'elle allait de l'avant le plus rapidement possible pour s'assurer d'être en mesure de rendre accessible le service TTR sur les appareils prenant en charge le TTR, dès que ceux-ci arriveront sur le marché.
192. TCI a signalé que son réseau est actuellement en mesure de prendre en charge le TTR. Cependant, d'autres FST ont indiqué que le TTR ne sera pas en mesure de prendre en charge l'accès au 9-1-1 de prochaine génération avant l'échéance de décembre 2020 imposée par le Conseil.
193. Bell Canada et autres et RCCI ont recommandé que le Conseil demande au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) d'élaborer un plan de migration du télécscripteur vers le TTR pour les réseaux sans fil.
194. Bell Canada et autres étaient d'avis que l'une des premières questions d'ordre technique relativement à la mise en œuvre du TTR sur les réseaux sans fil sera l'élaboration d'une interface réseau à réseau interentreprises normalisée qui permettra de diriger le trafic TTR vers un centre de services de relais TTR. Bell Canada et autres ont ajouté qu'en donnant clairement au CDCI le mandat d'étudier les problèmes de mise en œuvre, l'industrie pourra cerner tout autre problème technique.
195. RCCI a ajouté que le principal obstacle technique au TTR, avant que la mise en œuvre complète de réseaux VoLTE ne soit terminée, est l'écart qui existe entre le transfert²² de séance active de TTR des réseaux LTE existants vers les réseaux à commutation de circuits utilisés actuellement. En raison de cette restriction, le TTR ne fonctionne que sur les réseaux de commutation par paquets.
196. Enfin, Bell Canada et autres ont fait remarquer que dans la politique réglementaire de télécom 2011-291, le Conseil a déterminé que les ESLT devraient être en mesure de respecter leur obligation de servir en utilisant une technologie sans fil fixe dans les régions réglementées et une technologie mobile sans fil ou filaire dans les régions soustraites à la réglementation, notamment en se servant de la technologie VoLTE.

²² Le transfert désigne le processus de transfert d'un appel téléphonique ou de données actif acheminé sur un canal branché au réseau central vers un autre canal.

Bell Canada et autres ont ajouté qu'en raison du fait que le service de relais par télécriteur ne peut être fourni par la technologie VoLTE de manière efficace et que les appareils sans fil ne le prendront peut-être pas en charge à l'avenir, si les SRT par télécriteur continuent d'être des services obligatoires, les ESLT ne seront pas en mesure d'utiliser la technologie sans fil pour respecter leur obligation de servir. Bell Canada et autres ont demandé que le Conseil autorise les entreprises qui offrent des services IP sans fil à remplir leurs obligations relatives aux SRT en utilisant le TTR au lieu du service par télécriteur, pourvu que la rétrocompatibilité avec les utilisateurs actuels du service par télécriteur²³ soit assurée durant la période de transition.

197. De même, Freedom Mobile, une ESLC sans fil (Type II), a demandé spécifiquement que les FSSF qui font l'interconnexion comme des ESLC de Type II soient autorisés à délaier graduellement le service de relais par télécriteur pour le remplacer par le service de relais TTR.

Déploiement du service de relais TTR sur les réseaux sans fil

198. Bell Canada et autres, Freedom Mobile, Shaw et TCI ont indiqué qu'elles ont l'intention de déployer le service de relais TTR, et TCI a déclaré qu'une fois que le TTR fera partie de la configuration normalisée des appareils mobiles au Canada, elle entamera rapidement des discussions avec les fournisseurs pour élaborer un nouveau portail afin que les utilisateurs du service de relais TTR puissent se connecter aux agents de SRT.
199. Le CSSSC et autres ont demandé que le service de relais TTR soit accessible et mobile et que les fournisseurs de SRT incluent les Canadiens sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole aux essais alpha et bêta.

Réseaux filaires

200. Bell Canada et autres étaient d'avis que la transmission des signaux des télécriteurs subira de plus en plus d'interruptions sur les réseaux filaires, nuisant ainsi à la qualité des services pour les utilisateurs finals des services par télécriteur. En outre, plusieurs FST ont dit craindre qu'il soit de plus en plus difficile d'obtenir de l'équipement lié aux télécriteurs au Canada à la suite de la transition vers le TTR qui s'effectue aux États-Unis.
201. Bell Canada et autres ont précisé que le TTR ne sera pas disponible sur les réseaux filaires pour un moment encore puisque l'industrie n'a pas encore adopté des normes pour le service TTR sur les réseaux filaires. Bell Canada et autres ont recommandé que le Conseil demande au CDCI de surveiller l'élaboration de normes pour le

²³ La rétrocompatibilité permet d'assurer le respect des normes d'interfonctionnalité afin que les utilisateurs finals du service TTR puissent communiquer facilement avec les utilisateurs finals existants du service par télécriteur, et vice versa.

service TTR sur les réseaux filaires afin de déterminer quand il serait approprié d'examiner la transition du télécopieur vers le TTR sur ces réseaux.

202. Toutefois, d'autres FST ont signalé que le service de relais par télécopieur fonctionne sur leurs réseaux IP filaires et qu'il continuera de fonctionner jusqu'à ce que le TTR soit mis en place. Ils ont ajouté que les obstacles techniques pourront généralement être gérés par l'utilisation d'adaptateurs de téléphone analogique ou d'appareils de passerelle média qui faciliteront la connectivité entre les réseaux IP et les réseaux téléphoniques traditionnels. TCI a précisé que l'infrastructure technologique actuelle, malgré la difficulté et les coûts liés à son entretien en raison de ses composantes anciennes et de la rareté des pièces de rechange, devrait rester fonctionnelle pour les cinq à dix prochaines années, jusqu'à ce que le TTR soit complètement élaboré et accessible.

Résultats de l'analyse du Conseil

203. Le Conseil estime que les interventions susmentionnées ont fait ressortir quatre questions secondaires.

Le Conseil doit-il intervenir pour faciliter la mise en œuvre du TTR sur les réseaux sans fil et la fourniture du service de relais TTR sur ces réseaux?

204. Le Conseil conclut qu'il aura besoin d'information additionnelle sur la mise en œuvre du service de relais TTR avant de déterminer s'il doit intervenir.

205. Les parties au dossier de la présente instance étaient d'avis que, au Canada, des questions techniques doivent être réglées pour faciliter la mise en œuvre du TTR sur les réseaux sans fil, dont l'interfonctionnement du TTR entre les entreprises de services sans fil. Étant donné que le mandat du CDCI consiste à élaborer des solutions techniques et à régler les problèmes d'interconnexion, le Conseil lui demande i) de déterminer comment le TTR pourrait être déployé sur les réseaux mobiles sans fil, ii) d'établir les échéanciers de son déploiement et iii) de déterminer si son déploiement est faisable. Le Conseil demande aussi au CDCI d'appuyer l'élaboration d'une interface réseau à réseau interentreprises normalisée pour le TTR. Les groupes de promotion de l'accessibilité sont invités à participer aux réunions du CDCI.

206. Le Conseil demande au CDCI de soumettre un rapport contenant ses recommandations **dans les 12 mois suivant la date de la présente décision.**

207. Compte tenu du fait que le TTR pourrait ne pas être disponible sur certains réseaux de FSSF avant 2020, il serait trop tôt pour imposer aux FSSF l'obligation de prendre en charge le service de relais TTR. Toutefois, étant donné que les consommateurs préfèrent de plus en plus le service téléphonique sans fil au service téléphonique filaire, une telle obligation pourrait devenir nécessaire pour s'assurer que les consommateurs sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole ont un accès équitable aux services de téléphonie vocale sans fil.

208. Le Conseil est également d'avis qu'il est approprié d'exiger que tout nouveau service de relais fondé sur le texte, comme le service de relais TTR, soit assujéti aux mêmes normes sur la qualité de service que les SRT existants une fois mis en place. De plus, le service de relais TTR doit être élaboré en consultation avec les Canadiens sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole et tenir compte des besoins uniques des personnes sourdes et aveugles. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à Bell Canada et autres, RCCI, Shaw, TCI et Vidéotron de déposer, au plus tard le **31 décembre 2019**, leurs plans et échéanciers pour que leurs activités de services sans fil mobiles prennent en charge le service de relais TTR (soit elles-mêmes ou en ayant recours à un tiers pour fournir le service). Les rapports doivent décrire i) la façon dont le service de relais TTR satisferait aux exigences minimales énoncées à l'annexe 1 et ii) les consultations qui ont été menées auprès des personnes handicapées.

209. Après avoir reçu les rapports du CDCI et des FSSF susmentionnés, le Conseil pourrait exiger la fourniture du service de relais TTR s'il est approprié de le faire.

Le Conseil doit-il intervenir pour faciliter la transition du service de relais par téléscripteur vers le service de relais TTR sur les réseaux filaires et le lancement du service de relais TTR sur ces réseaux?

210. Étant donné que des normes pour le TTR sur les réseaux filaires n'ont pas encore été élaborées et qu'aucun FST n'a indiqué que les réseaux VoIP filaires actuels seront incapables de continuer de prendre en charge la technologie du téléscripteur et le service de relais par téléscripteur dans un avenir proche, le Conseil conclut qu'il est trop tôt pour le Conseil de statuer sur le TTR sur les réseaux filaires.

211. Néanmoins, le Conseil demande au CDCI de surveiller l'élaboration des normes pour le TTR sur les réseaux IP filaires afin de déterminer quand il serait possible de mettre en œuvre un service de relais TTR sur les réseaux filaires. Le Conseil demande au CDCI de commencer à soumettre un rapport annuel, **au plus tard deux ans après la date de la présente décision**, au sujet de l'état de l'élaboration des normes pour le TTR sur les réseaux filaires, jusqu'à ce que les normes soient assez avancées pour tenir compte des problèmes liés à la mise en œuvre du service de relais TTR sur les réseaux filaires.

212. Lorsque les normes pour le TTR sur les réseaux filaires seront suffisamment avancées, le Conseil pourra alors déterminer s'il serait approprié d'étudier la possibilité de procéder à la transition du service par téléscripteur vers le service de relais TTR sur les réseaux filaires dans le cadre d'une instance ultérieure.

Le Conseil devrait-il permettre aux entreprises offrant des services au moyen de la technologie IP sans fil de remplir leurs obligations relatives aux SRT en utilisant le TTR plutôt que le téléscripteur?

213. En ce qui concerne les demandes présentées par Bell Canada et autres et par Freedom Mobile visant à permettre aux entreprises d'utiliser le TTR au lieu du téléscripteur pour remplir leurs obligations relatives aux SRT, le Conseil conclut

qu'il est prématuré de se prononcer sur ces demandes, puisque le service de relais TTR n'est pas encore offert sur le marché et qu'aucun FST n'a indiqué avoir de plans concrets pour déployer ce service.

214. Par conséquent, le Conseil ne permet pas, pour le moment, aux entreprises de remplir leurs obligations relatives aux SRT en utilisant le TTR au lieu du télécopieur, mais reporte plutôt l'étude de cette question à un examen futur des SRT.
215. Cependant, comme il est indiqué ci-dessus, le CDCI et cinq FST déposeront des rapports en 2019 et le Conseil pourrait par la suite obliger, s'il y a lieu, la fourniture du service de relais TTR. Le service devrait respecter les exigences minimales énoncées à l'annexe 1.
216. Dans l'éventualité où le réseau d'un FST n'a pas les capacités techniques nécessaires pour prendre en charge le service de relais par télécopieur, le Conseil est d'avis que la compagnie devrait pouvoir demander d'être soustraite à l'obligation de fournir le service de relais par télécopieur. Par conséquent, tout FST qui demande d'être soustrait à l'obligation de fournir le service de relais par télécopieur doit soumettre ses plans concernant l'élimination progressive du service. Ces plans devraient comprendre une consultation auprès des groupes de promotion de l'accessibilité.
217. Afin de s'assurer que les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole pourront toutes continuer de communiquer avec les autres utilisateurs des réseaux de télécommunication, tout FST qui demande d'être soustrait à l'obligation de fournir le service de relais par télécopieur doit prouver que son service de relais IP est, au minimum, équivalent sur le plan fonctionnel au service existant de relais par télécopieur et qu'il respecte les exigences minimales énoncées à l'annexe 1.

Le service de relais par télécopieur devrait-il être éliminé progressivement?

218. Le Conseil est d'avis que le TTR permet d'améliorer la capacité des SRT à offrir un service téléphonique équivalent sur le plan fonctionnel tout en réduisant le recours à certains types de SRT.
219. Cependant, le Conseil conclut qu'il est trop tôt pour déterminer à quel moment le service de relais par télécopieur devrait être éliminé progressivement, car il n'existe aucun service pour le remplacer sur les réseaux filaires.
220. Par conséquent, le Conseil ne se prononcera pas pour l'instant sur l'élimination progressive du service de relais par télécopieur.
221. Le Conseil encourage les entreprises de services sans fil qui offrent actuellement le service de relais par télécopieur à continuer de permettre à leurs abonnés d'accéder à ce service sur leurs réseaux le plus longtemps possible, et à mettre au point un plan de transition vers de nouveaux services de relais qui sont plus facilement pris en charge sur les réseaux VoLTE.

Quel est le calendrier approprié pour l'examen des SRT à l'avenir?

Positions des parties

222. TCI a indiqué que les examens futurs des SRT devraient être réalisés au besoin seulement, en fonction des nouvelles réalités du marché qui nécessitent une attention particulière ou une évaluation. TCI a fait valoir que des examens réglementaires réguliers qui ne découlent pas d'un nouveau développement quelconque sont inutiles et détournent des ressources clés de leurs fonctions de base, à savoir fournir des services d'accessibilité aux clients.
223. Bell Canada et autres, RCCI et SaskTel ont proposé de réaliser un autre examen dans cinq ans. RCCI a précisé qu'un délai de cinq ans concorde avec le cycle général d'examen des politiques au sein du gouvernement. Cela donne l'occasion d'évaluer de façon efficace ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas, et d'incorporer les avancées technologiques. Bell Canada et autres ont indiqué qu'un délai de cinq ans est approprié, à moins qu'un changement de circonstances n'exige de devancer l'examen.
224. Cogeco a indiqué que le prochain examen des SRT devrait être effectué en même temps que le prochain examen du SRV ou peu de temps après. Shaw a proposé de procéder à l'examen dans deux à trois ans afin de vérifier si la baisse de l'utilisation des SRT se poursuit ou si de nouvelles avancées technologiques doivent être prises en compte. Le CSSSC et autres ont proposé d'effectuer l'examen dans trois ans afin de veiller à ce que i) le service de relais IP progresse au même rythme que les avancées technologiques, ii) les suggestions d'amélioration et les efforts soient réalisés et iii) une rétroaction soit fournie concernant les mises à jour et les mises à niveau. Freedom Mobile a indiqué qu'un délai de trois à cinq ans serait approprié pour le prochain examen.

Résultats de l'analyse du Conseil

225. Le Conseil est d'avis qu'il est utile d'effectuer des examens périodiques du cadre réglementaire des SRT, puisqu'un cycle d'examen régulier permet de discuter des enjeux et des difficultés au sein d'une tribune publique. Cela permettra au Conseil d'évaluer si les exigences établies dans la présente décision en vue d'améliorer la qualité des SRT ont été efficaces et de déterminer si une intervention supplémentaire du Conseil est nécessaire. De plus, puisque le service de relais par télécopieur est fondé sur une technologie qui devient de plus en plus désuète et qui ne fonctionne pas bien sur les réseaux IP, des examens futurs seront nécessaires pour déterminer le moment où il sera approprié d'éliminer progressivement le service de relais par télécopieur sur les réseaux filaires.
226. Après réception, en 2019, des rapports du CDCI concernant le TTR et des rapports des cinq FSSF indiqués au paragraphe 208 de la présente décision relativement au service de relais TTR, le Conseil commencera vraisemblablement à envisager la possibilité d'imposer une exigence relative au TTR pour les FSSF. Toutefois, un examen exhaustif du cadre réglementaire des SRT ne serait pas nécessaire pour

prescrire le service de relais TTR. Le Conseil estime qu'un examen du cadre réglementaire des SRT environ deux à trois ans après la mise en place du service de relais TTR accorderait suffisamment de temps pour évaluer les répercussions de ce service et modifier le cadre en conséquence.

227. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'une période d'examen de cinq ans accordera suffisamment de temps pour mettre en œuvre les changements qui découlent de la présente décision, recueillir les données requises, et évaluer les répercussions attendues du service de relais TTR.

228. Par conséquent, le Conseil prévoit examiner les SRT dans cinq ans, à moins que l'évolution du marché ou un changement de circonstances n'exige de devancer l'examen.

Autres questions

Résultats de l'analyse du Conseil

229. Le Conseil estime que les fournisseurs de SRT sont des FST et que, par conséquent, tous les fournisseurs de SRT doivent fournir un accès au service 9-1-1. Par conséquent, le Conseil rappelle à tous les fournisseurs de SRT que les SRT assurent un accès équitable aux services de téléphonie vocale aux consommateurs sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole, ce qui comprend l'accès au service 9-1-1.

230. Le Conseil détermine que les préoccupations et demandes suivantes qui ont été formulées par les groupes de promotion de l'accessibilité débordent le cadre de la présente instance :

- accès aux services par télécopieur à partir de téléphones payants;
- difficulté à faire réparer les télécopieurs ou à obtenir de l'équipement pour les télécopieurs;
- sexe des agents de SRT;
- établissement d'un bureau de l'accessibilité par le Conseil et d'autres ministères.

Instructions

231. Les Instructions prévoient que, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, le Conseil doit mettre en œuvre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions. Les conclusions figurant dans la présente décision sont conformes aux Instructions.

232. Dans tous les cas où le Conseil a imposé des exigences réglementaires aux FST, il l'a fait parce qu'on ne pouvait pas se fier sur le libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique de télécommunication. À cet égard, le Conseil estime que les personnes handicapées ne sont généralement pas en mesure d'influencer suffisamment le marché pour obtenir des produits et des services de télécommunication accessibles. Conformément aux sous-alinéas 1a)(i) et 1a)(ii) des Instructions, lorsqu'il a imposé des exigences réglementaires dans la présente décision, le Conseil a pris des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire afin d'atteindre les objectifs de la politique.
233. Dans la présente décision, le Conseil a également tenu compte des principes directeurs des droits de la personne au Canada qui reconnaissent l'égalité comme une valeur fondamentale et un élément central d'intérêt public et a agi d'une manière conforme à la *Charte canadienne des droits et libertés*.
234. En vertu de l'alinéa 1b)(i) des Instructions, les conclusions tirées dans la présente décision favorisent l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7c), 7f) et 7h) de la *Loi*.

Secrétaire général

Documents connexes

- *9-1-1 de prochaine génération – Modernisation des réseaux 9-1-1 afin de satisfaire aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182, 1^{er} juin 2017
- *Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondés sur le texte*, Avis de consultation de télécom CRTC 2017-33, 2 février 2017; modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2017-33-1, 1^{er} juin 2017
- *Application des obligations réglementaires directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et qui fournissent des services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11, 17 janvier 2017; modifiée par les Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11-1, 10 juillet 2017; et 2017-11-2, 17 juillet 2017
- *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016
- *Examen du cadre des services filaires de gros et des politiques connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326, 22 juillet 2015; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326-1, 9 octobre 2015

- *Service de relais vidéo*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, 22 avril 2014
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013
- *Interconnexion des réseaux pour les services téléphoniques*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-24, 19 janvier 2012
- *Obligation de servir et autres questions*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291, 3 mai 2011, modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291-1, 12 mai 2011
- *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
- *Demande de Bell Canada et autres visant la révision et la modification de la décision de télécom 2008-17 relative aux ententes négociées*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-19, 19 janvier 2009
- *Cadre de réglementation révisé concernant les services de gros et la définition de service essentiel*, Décision de télécom CRTC 2008-17, 3 mars 2008
- *Cadre de plafonnement des prix applicable aux grandes entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2007-27, 30 avril 2007
- *Liste des services visés par l'instance portant sur l'abstention de la réglementation des services locaux*, Décision de télécom CRTC 2005-35, 15 juin 2005; modifiée par la Décision de télécom CRTC 2005-35-1, 14 juillet 2005
- *Abstention de la réglementation des services locaux*, Avis public de télécom CRTC 2005-2, 28 avril 2005
- *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002; modifiée par la Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002
- *L'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone*, Décision Télécom CRTC 97-16, 24 juillet 1997
- *Réglementation par plafonnement des prix et questions connexes*, Décision Télécom CRTC 97-9, 1^{er} mai 1997

- *Maritime Telegraph and Telephone Company Limited – Besoins en revenus pour 1994*, Décision Télécom CRTC 94-9, 29 avril 1994
- *Enquête sur les méthodes comptables et analytiques des sociétés exploitantes de télécommunications – Phase II : Renseignements exigés pour les dépôts de tarifs relatifs à de nouveaux services*, Décision Télécom CRTC 79-16, 28 août 1979

Annexe 1 à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-466

Exigences minimales applicables aux SRT

1. Chaque agent de SRT doit avoir une vitesse de frappe de 45 mots par minute avec une précision de transcription de 95 %.
2. Les agents de SRT doivent répondre à 85 % des appels reçus chaque mois dans un délai de 10 secondes.
3. Le service doit être compatible avec l’affichage en braille pour permettre aux Canadiens sourds et aveugles d’y avoir accès.
4. Les agents de SRT doivent pouvoir se reconnecter avec les clients sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole dans les cas où la personne entendante est encore connectée avec l’agent.
5. Il doit être possible d’effectuer des appels Parler sans intervention et Entendre sans intervention.
6. Des notifications pour les appels entrants et manqués doivent être utilisées (p. ex. une vibration ou une lumière clignotante).
7. Les utilisateurs sourds, devenus sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole doivent pouvoir recevoir des messages par messagerie texte ou par courriel et des notifications pour ces messages.
8. La mise en page doit s’adapter automatiquement à la taille et à la résolution de l’écran afin de s’assurer que le service est accessible avec n’importe quel appareil.
9. Il doit être possible de personnaliser l’écran (p. ex. le fond d’écran, les couleurs, la police).
10. Il faut respecter les Directives du W3C.

Remarque : Les exigences 7, 8, 9 et 10 ne s’appliquent pas au service de relais par téléscripteur.

Annexe 2 à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-466

Indicateurs annuels et exigences en matière de rapports concernant les SRT

Les rapports sur les indicateurs 1 à 13 ci-dessous doivent être répartis par :

- type de SRT (p. ex. service de relais IP et service de relais par téléscripteur);
- fourniture de gros et fourniture de détail des SRT;
- activités filaires et activités sans fil.

Indicateurs relatifs aux appels

1. Nombre total d'appels entrants²⁴ (par mois)
2. Nombre total d'appels relayés (par mois)
3. Nombre total d'appels relayés par mois selon i) le jour, ii) l'heure²⁵ et iii) la langue
4. Nombre d'appels abandonnés ou d'appels sans réponse par mois selon i) le jour, ii) l'heure²⁶ et iii) la langue
5. Temps d'attente (moyenne établie sur un mois)
 - i) Temps d'attente moyen
 - ii) Pourcentage des appels auxquels on a répondu dans un délai de 20 secondes
 - iii) Pourcentage des appels auxquels on a répondu dans un délai de 10 secondes
6. Durée moyenne des appels (moyenne établie sur un mois)

²⁴ On entend par « appels entrants » tous les appels reçus au centre d'appels qui nécessitent l'intervention d'un agent. Sont compris dans cette catégorie les appels effectués et reçus par l'utilisateur des SRT.

²⁵ Les données sur les appels à l'heure doivent être détaillées par heure, à partir de l'heure exacte, par exemple 6 h.

²⁶ Les données sur les appels à l'heure doivent être détaillées par heure, à partir de l'heure exacte, par exemple 6 h.

Indicateurs relatifs aux clients

7. Nombre total d'utilisateurs des SRT (réel ou estimé) [présenté par mois dans la mesure du possible]
8. Nombre total de plaintes des clients (par année) classées par catégorie de plaintes (p. ex. temps d'attente, agent de relais)

Indicateurs relatifs aux agents de SRT

9. Nombre d'agents et nombre d'heures travaillées par ces agents par semaine, triés par i) agents anglophones et ii) agents francophones. Si les agents remplissent de multiples fonctions, comme offrir des services généraux à la clientèle en plus de fournir les services de relais, le nombre d'heures par agent devrait s'appliquer spécifiquement au temps consacré à la fourniture des services de relais.
10. Vitesse de frappe et taux de précision²⁷
 - i) Vitesse de frappe de chaque agent
 - ii) Taux de précision de la transcription de chaque agent
11. Taux de rémunération horaire moyen des agents pour i) les agents anglophones et ii) les agents francophones
12. Qualifications et critères de sélection pour le processus d'embauche

Indicateurs relatifs aux dépenses

13. Présentation par mois des dépenses associées à la fourniture des SRT, en précisant ce qui suit :
 - i) la liste détaillée des immobilisations liées aux services de relais IP et de relais par téléscripteur, ainsi que le coût équivalent annualisé qui serait appliqué au cycle de vie d'un bien, ou encore, l'amortissement lié au coût en immobilisations et aux dépenses financières connexes;
 - ii) les frais d'exploitation directs, avec une ventilation détaillée des coûts liés aux agents de relais et au réseau;
 - iii) les dépenses des tierces parties, avec le détail de ce que les dépenses couvrent (selon les modalités du contrat), ce qui peut comprendre les normes sur la qualité de service convenues, les services ou les produits indépendants, la production de sites Web contenant des marques et d'interfaces pour les utilisateurs.

²⁷ Les fournisseurs de SRT peuvent mesurer la vitesse de frappe une fois par année en utilisant un échantillon statistiquement aléatoire d'agents.

Exigences en matière de rapports concernant la promotion

Conformément au paragraphe 181 de la présente décision, les rapports doivent contenir des renseignements sur les efforts que déploient les fournisseurs de SRT pour :

- i) faire la promotion des SRT actuels;
- ii) faire la publicité des nouveaux SRT;
- iii) éduquer les organisations et répondre aux préoccupations en matière de respect de la vie privée.