



Conseil
Provincial du
Secteur des
Communications



Montréal, le 3 avril 2017

Madame Danielle May-Cuconato
Secrétaire générale
Conseil de la radiodiffusion
et des télécommunications canadiennes
Ottawa (Ontario) K1A 0N2

Objet : Appel aux observations – Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique (SRT) fondés sur le texte – Avis de consultation de télécom CRTC 2017-33

Madame,

1. Le Conseil provincial du secteur des communications (CPSC) du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) souhaite apporter son éclairage au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC ou Conseil) dans le cadre de son examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique (SRT) fondés sur le texte.
2. Le CPSC représente 7700 membres œuvrant pour des entreprises de radiodiffusion et de télécommunication au Québec, dont les travailleuses et travailleurs de la Société Telus Communications (Telus) qui offrent des SRT, que ce soit par télécscripteur (ATS ou TTY) ou par protocole internet (relais IP).
3. Les commentaires du CPSC se limitent aux quelques sujets suivants : l'avenir, la connaissance, la qualité, la confidentialité, l'accès à partir d'appareils sans fil et la réglementation des services de relais téléphonique. Lorsque nos propos répondent spécifiquement à une des questions du Conseil, le numéro de la question est inscrit à la fin du paragraphe comme suit : [Q1].

Avenir des SRT au Canada

4. À la lumière des statistiques sur le nombre d'appels reçus au cours des dernières années, le Conseil se demande quel est l'avenir des SRT au Canada :

« ...de 2008 à 2014, le volume général d'appels effectués au moyen des SRT a diminué chaque année. Plus précisément, la baisse du volume d'appels effectués au moyen des

services de relais TTY pendant cette période n'a pas été compensée par l'augmentation du volume d'appels effectués au moyen des services de relais IP¹. »

5. Nos membres œuvrant au quotidien pour les clients des SRT peuvent témoigner au Conseil de l'utilité des services offerts pour les personnes sourdes, malentendantes ou en difficulté de langage. Toutefois, il semble que les avancées technologiques des dernières années ont amené davantage de personnes handicapées à avoir recours à des services gratuits de messagerie électronique, d'appels vidéo (Skype)², ou à des applications (Facetime, Glide) pour communiquer par écrit ou en langage des signes avec les amis et la famille.
6. Selon nos membres, la plupart des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole réservent les services de relais IP aux communications officielles, que ce soit avec les services de santé ou les gouvernements. Une constatation corroborée par des participants à la consultation en ligne du Conseil sur les SRT, en juin 2015 :

« J'utilise beaucoup plus pour faire des appels d'affaires et importants et des rendez-vous et non ma famille et mes amis puisque on a déjà d'autres moyen de communication comme par texte dans nos cellulaires³. »

« Personnellement, j'avoue que je m'en sers que pour des appels "d'affaire", genre prendre des rendez-vous, etc. Pour mes communications personnelles (amis, famille, etc) j'utilise courriels, textos, Facebook et autre⁴. »

[retranscriptions fidèles à l'original]

7. Pour ce qui est des services de relais offerts au moyen de téléscripteurs, ce sont généralement des personnes plus âgées – qui disposent déjà de l'appareil et de la formation nécessaire pour l'utiliser – qui continuent d'y avoir recours. Le vieillissement de la population peut donc en partie expliquer la baisse du nombre d'utilisateurs avec les années.
8. Ajoutons que la pénétration du téléphone filaire est en baisse au Canada au profit du téléphone cellulaire⁵. Les personnes sourdes, malentendantes ou en difficulté de langage qui n'utilisent pas l'ATS choisissent ainsi peut-être de se départir de leur ligne fixe pour des raisons budgétaires et pratiques (les services de données étant plus utiles pour elles⁶), ce qui les prive du même coup de l'accès au service de relais IP puisque ce dernier nécessite un abonnement à une ligne téléphonique fixe.

¹ CRTC, *Appel aux observations – Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondés sur le texte*, Avis de consultation de télécom CRTC 2017-33, Ottawa, 2 février 2017, par. 15.

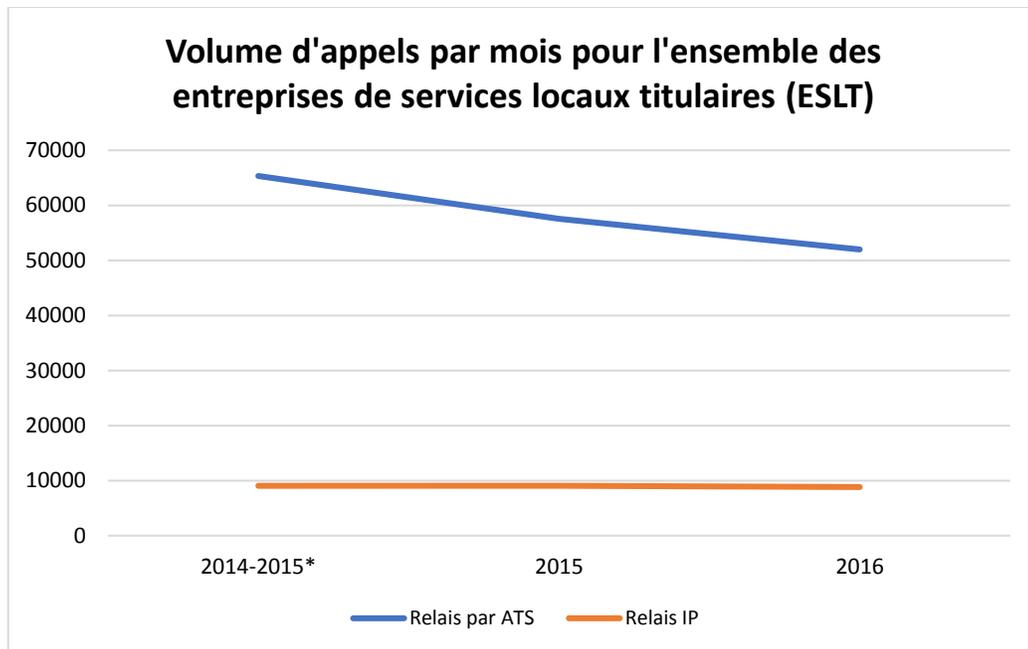
² CRTC, *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, Ottawa, 21 décembre 2016, par. 208.

³ CRTC, *Services de relais téléphonique : commentaires via le forum de discussion*, Sofie C., 15 juillet 2015.

⁴ *Ibidem*, DeafRaGe, 25 juin 2015.

⁵ CRTC, *Rapport de surveillance des communications 2016*, Ottawa, 2016, p. 46.

⁶ CRTC, *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, Ottawa, 21 décembre 2016, par. 208.



Source : CRTC, *Lettre de télécom du Conseil adressée à Philippe Gauvin (Bell Canada)*, Ottawa, 27 mars 2017.

9. Quant au fait que l'utilisation du relais IP ne compense pas la baisse du nombre de communications par ATS⁷, le CPSC remarque que l'absence de plateformes mobiles pour communiquer aisément grâce au relais IP semble freiner le recours à ce service :

« Pour ce qui est du SRPI, je suis en gros satisfait avec le système actuel mais il manque une version mobile car le formatage (avec Telus Relay IP et Videotron Relay IP) ne fonctionne pas bien avec un iPhone. Si j'ai à faire un appel urgent car je suis sur le bord de la route avec seulement un iPhone, c'est faisable mais très inconfortable de zoomer et dézoomer juste pour voir le message ou taper. Avoir la possibilité d'utiliser le SRPI avec un appareil mobile est une nécessité pour la majorité des gens si on n'est pas dans une zone desservi par le wifi ou une connection internet (comme sur la route ou dans un lieu public hors du domicile)⁸. »

[retranscription fidèle à l'original – notre soulignement]

Connaissance des SRT

10. Il semble également y avoir une méconnaissance des SRT de la part de la population en général. Les agents de relais le constatent au quotidien puisqu'ils ont la consigne de d'abord demander à tout interlocuteur d'une personne sourde, malentendante ou en difficulté de langage si elle connaît le fonctionnement du service. Or, un de nos membres nous a confié que sur les milliers d'appels de relais

⁷ Selon les données publiées par le Conseil le 27 mars 2017 dans la *Lettre de télécom du Conseil adressée à Philippe Gauvin (Bell Canada)*, le nombre de relais par ATS a baissé de 20 % et le nombre de relais IP de 2 % entre 2014 et 2016.

⁸ CRTC, *Services de relais téléphonique : commentaires via le forum de discussion*, ASQ, 10 juin 2015.

téléphonique effectués au cours des dernières années, aucune des personnes contactées n'avait répondu connaître les SRT.

11. Même les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole – la clientèle visée par les services de relais – semble ne pas être bien informée de leur existence, si l'on se fie aux témoignages recueillis par le Conseil lors de sa consultation en ligne sur les SRT en 2015 :

« ...il arrive fréquemment que le téléphoniste doit expliquer comment utiliser le service lorsque je fais un appel. De plus, j'ai découvert le service de relais par Internet par hasard en faisant des recherches pour savoir si ça existait ici⁹. »

« J'ai appris ce service SRPI (internet) par mon amie sourde qu'elle connaissait déjà ses services et je suis connecté avec la compagnie Telus donc IP relay Telus. [...] Personnellement, je suis certaine qu'à nos jours beaucoup de personne sourds et malentendant connaissent ses services mais encore pas tout le monde. Il faudrait vraiment publicité ou donner des ateliers sur ces services de communication parce que c'est tellement importants et je trouve cela dommage que il y a des gens dans notre région et partout au Canada connaît pas encore ses services surtout SRPI ET SRV¹⁰. »

« C'est mon fournisseur de service internet qui m'a informé de la disponibilité de ce service. Peu publicisé, il y aurait sûrement beaucoup de personnes qui ignorent ce service. J'en ai parlé à des amis, certains ne le connaissaient pas. Il est aussi fréquent que la personne qui s'occupe d'effectuer le relais doit expliquer la nature de ce service à la personne visée par l'appel. Bref, peu connu de la population en général. Il devrait y avoir des publicités dans les medias pour informer le plus de monde possible¹¹. »

[retranscriptions fidèles à l'original – notre soulignement]

12. Le manque de promotion des SRT peut donc être identifié comme étant une des sources de la diminution du volume d'appels au cours des dernières années, les nouveaux utilisateurs potentiels n'étant pas informés de leur existence.

Qualité du service des offres actuelles de SRT

13. La consultation en ligne menée par le Conseil en 2015 a aussi montré que certains utilisateurs des SRT s'inquiètent de la qualité des services offerts, surtout en ce qui a trait au temps d'attente pour avoir accès à un agent de relais¹².
14. À ce sujet, il faut dire que ce sont les fournisseurs de service téléphonique qui ont le plein contrôle sur les moyens (ressources humaines et techniques) déployés pour assurer la rapidité et la qualité technique

⁹ CRTC, *Services de relais téléphonique : commentaires via le forum de discussion*, DeafRaGe, 25 juin 2015.

¹⁰ *Ibidem*, Sofie C., 7 juillet 2015.

¹¹ *Ibidem*, Sourbec, 28 juin 2015.

¹² *Ibidem*, juin et juillet 2015.

du service en tout temps. Par exemple, les SRT peuvent être ralentis du simple fait que les effectifs disponibles une journée sont généralement déterminés par l'achalandage mesuré à la même date de l'année précédente. Si le volume d'appel cette journée-là est plus élevé que par le passé, il manquera donc de personnel pour répondre aux appels dans un délai raisonnable pour les utilisateurs.

15. Des retards peuvent également être engendrés par la mise en attente des appels de relais téléphonique auprès d'organismes gouvernementaux ou de systèmes de réservation. C'est notamment le cas durant la période des impôts, au cours de laquelle il peut être long d'obtenir la ligne avec un représentant de Revenu Québec ou de Revenu Canada. Pendant ce temps, l'agent de relais n'a d'autre choix que de rester en ligne tant que la personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole souhaite conserver sa priorité d'appel, ce qui est tout à fait normal mais augmente le temps d'attente pour les autres personnes qui souhaitent accéder aux SRT lorsque la demande est forte.
16. Encore une fois, tout repose sur la quantité de personnel affecté, car nos membres ont toujours à cœur de fournir des services de relais de qualité aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole, sachant que ces dernières comptent sur eux pour leurs communications. Avec les surplus générés par le système de financement actuel des SRT¹³, ne serait-il pas possible pour le Conseil d'exiger des entreprises fournissant des services de relais qu'elles diminuent le temps d'attente en augmentant leurs effectifs?

Confidentialité des appels de SRT

17. Le Conseil souligne à juste titre que « ...qu'un grand nombre d'entreprises et organismes refusent d'accepter les appels effectués au moyen d'un service de relais (principalement pour des questions de confidentialité)¹⁴. »
18. Nos membres peuvent témoigner que c'est notamment le cas de Revenu Canada et des agences de crédit qui demandent à la personne ayant un trouble de l'audition ou de la parole de signer une autorisation de divulgation de renseignements personnels avant de répondre à leurs questions. Il s'agit d'une situation frustrante pour les utilisateurs des SRT, surtout lorsque l'information personnelle les concernant leur est refusée après de longues minutes d'attente en ligne. [Q3]
19. Le CPSC estime qu'une des solutions au problème consisterait à aviser les personnes sourdes, malentendantes ou en difficulté de langage qu'une telle situation peut survenir et à leur suggérer d'accorder des autorisations de divulgation à tout organisme avec lequel elles envisagent échanger des renseignements personnels, et ce, dès leur inscription aux SRT.

¹³ De 2008 à 2012, les surplus sont passés de 59 % à 43 % des revenus, selon les données fournies par le Conseil dans l'Avis de consultation de télécom 2017-33. Il reste que ces surplus sont toujours considérables et devraient être employés à améliorer les SRT avant toute chose.

¹⁴ CRTC, *Appel aux observations – Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondés sur le texte*, Avis de consultation de télécom CRTC 2017-33, Ottawa, 2 février 2017, par. 16.

Accès aux SRT à partir d'appareils sans fil et pertinence du cadre réglementaire

20. Tel que mentionné au paragraphe 9, l'accès aux services de relais IP mobiles est devenu une nécessité pour un grand nombre de personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole. Or, dans l'état actuel des choses, il est difficile d'utiliser le relais IP à partir d'un appareil mobile étant donné que les sites Internet des fournisseurs n'y sont pas adaptés.
21. Le CPSC recommande donc au Conseil d'obliger les fournisseurs de services sans fil (FSSF) d'ajouter les SRT aux services qu'ils sont tenus d'offrir à leur clientèle. Cela est d'autant plus justifié à notre avis que les abonnés aux services de téléphonie cellulaire sont désormais plus nombreux que les abonnés aux services de téléphonie fixe¹⁵.
22. Un grand nombre d'applications font aussi maintenant du « ...téléphone intelligent un outil important pour accroître l'indépendance des personnes handicapées¹⁶. » Par conséquent, le Conseil a jugé bon dans sa politique réglementaire sur les services de télécommunication de base d'obliger les FSSF à offrir, dès juin 2017, « ... des forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins des Canadiens handicapés¹⁷. » et à les annoncer sur des sites Web « ...conformes aux lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web du W3C¹⁸. » L'offre obligatoire de SRT par les FSSF – via une application ou un site Internet adapté – cadrerait donc parfaitement avec l'accessibilité accrue des services de télécommunications qui est recherchée par le Conseil. [Q11]
23. Dans le même ordre d'idées, le Conseil devrait continuer d'exiger que les entreprises de services locaux (ESL), les revendeurs de services locaux et les fournisseurs de services VoIP continuent d'offrir des SRT à leurs clients. Bien qu'en diminution, les SRT ont quand même permis à des milliers de personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole de réaliser plus de 730 000 appels en 2016¹⁹. [Q27]
24. Le Conseil devrait également maintenir l'obligation pour les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) de fournir des SRT de gros sur leurs territoires respectifs. Les ESLT disposent déjà des infrastructures et de l'expertise nécessaires pour offrir les SRT, non seulement à leurs clients, mais également aux autres fournisseurs de services téléphoniques. Le Conseil devrait miser sur ces acquis. [Q30]

¹⁵ En 2014, les Canadiens étaient abonnés à 85,6 % au téléphone sans fil et à 75,5 % au téléphone filaire. Il y avait également plus d'abonnés au service sans fil seulement (23,7 %) qu'au téléphone fixe seulement (13,6 %), in : CRTC, *Rapport de surveillance des communications 2016*, Ottawa, 2016, p.59, tableau 2.0.5.

¹⁶ CRTC, *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, Ottawa, 21 décembre 2016, par. 209.

¹⁷ *Ibidem*, par.212.

¹⁸ *Ibidem*, par. 217.

¹⁹ CRTC, *Lettre de télécom du Conseil adressée à Philippe Gauvin (Bell Canada)*, Ottawa, 27 mars 2017.

Conclusion/Résumé

25. Le CPSC estime qu'il y a encore de l'avenir pour les services de relais téléphonique au Canada. Malgré la baisse de l'utilisation de l'ATS, l'utilisation du relais IP est stable compte tenu du peu de promotions qui sont faites de ce service. Le Conseil devrait modifier sa réglementation afin que le relais IP soit offert en mobilité, donc par tous les FSSF, afin de favoriser l'autonomie des personnes ayant une déficience auditive ou de la parole. En parallèle, les fournisseurs de téléphonie filaire devraient continuer d'avoir l'obligation d'offrir des SRT des deux types (ATS et relais IP).
26. Nous faisons aussi le constat que rien n'empêche la diminution du temps d'attente pour accéder aux SRT, car ces délais sont la plupart du temps fonction de la taille des effectifs affectés à la réponse aux appels. Or, des surplus importants existent et pourraient être employés à régler ce problème.
27. Pour faire face aux problèmes de confidentialité des renseignements échangés lors des appels utilisant un service de relais téléphonique, le CPSC propose que les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole soient informées, dès leur inscription aux SRT, qu'elles doivent accorder les autorisations nécessaires aux organismes qu'elles souhaitent contacter.
28. Enfin, le Conseil devrait maintenir l'obligation pour les ESLT de fournir des SRT de gros aux ESL, aux revendeurs de services locaux et aux fournisseurs de services VoIP. Une exigence qui pourrait être étendue à la fourniture de SRT pour les FSSF advenant que la réglementation soit modifiée comme nous le souhaitons.
29. Espérant que notre intervention aura su éclairer le Conseil, veuillez accepter, Madame, nos salutations cordiales.

[original signé]

Alain Caron
Président, CPSC

c.c. : Liste de distribution du Conseil dans sa lettre aux parties datée du 24 mars 2017.

*** FIN DU DOCUMENT ***