

Le CRTC ordonne aux fournisseurs de services de télécommunications de faire passer le nombre de chiffres à composer dans les numéros locaux de sept à dix d'ici le 31 mai 2023. La directive fait suite à l'introduction du numéro de composition abrégé à trois chiffres 988 pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide le 30 novembre 2023.

Politique du CRTC (lien : <https://crtc.gc.ca/fra/archive/2022/2022-234.htm>)

Ligne d'urgence actuelle pour la santé mentale

Actuellement, Parlons suicide Canada, au 1-833-456-4566, offre une assistance vocale bilingue 24 heures sur 24, 365 jours par année. Lorsque les résidents du Québec appellent Parlons suicide Canada, ils sont automatiquement redirigés vers la ligne d'urgence provinciale pour la prévention du suicide, 1-866-APPELLE, qui est accessible 24 heures sur 24, 365 jours par année.

Quand une personne est aux prises avec une crise de santé mentale, se rappeler du bon numéro à sept ou à dix chiffres, ou même trouver ce numéro peut se révéler extrêmement difficile, ce qui peut l'empêcher d'obtenir l'aide dont elle aurait besoin de toute urgence.

Qu'est-ce que l'initiative du 988?

La disponibilité d'un numéro de composition abrégé de trois chiffres (numéro à trois chiffres) facile à reconnaître et à mémoriser améliorera considérablement l'accès aux services d'intervention en cas de crise.

En outre, la disponibilité d'un numéro à trois chiffres contribuerait à éliminer la stigmatisation associée à la recherche d'une aide en cas de crise de santé mentale ou des services d'aide en matière de prévention du suicide.

Étant donné la nature des services accessibles par le 988, il est essentiel que la disposition choisie pour l'acheminement des appels réduise au minimum le risque d'erreurs d'acheminement.

Contexte de l'initiative du 988

À la fin de 2020, une [pétition](#) préconisant le lancement du 988, ou d'un autre numéro à trois chiffres, pour les services d'intervention en cas de crise en santé mentale et de prévention du suicide a circulé au Canada. Plus de 30 000 personnes ont signé la pétition.

Une [motion](#) en vue de mettre en œuvre une ligne téléphonique nationale de prévention du suicide qui regroupe tous les numéros d'urgence en cas de crise suicidaire en un

seul numéro à trois chiffres facile à mémoriser et accessible à tous les Canadiens a été adoptée à l'unanimité à la Chambre des communes le 11 décembre 2020.

Suppression de la composition à sept chiffres

Pour assurer le bon acheminement d'un service aussi important, le CRTC demande à chaque fournisseur de services de télécommunications de faire passer le nombre de chiffres à composer de sept à dix.

Le 1^{er} mars 2023, net2phone Canada supprimera l'option de composition à sept chiffres. Nous aurons ainsi suffisamment de temps pour nous conformer avant la date limite fixée par le CRTC.

Que faut-il faire en vue de ce changement?

Vous devrez vérifier vos listes de contacts et mettre à jour tous les contacts qui n'ont que des numéros à sept chiffres.

- Rendez-vous à la page d'ouverture de session de SONAR et entrez vos justificatifs d'identification.
- Cliquez sur l'onglet Contacts.
 - Les chefs de bureau et les superviseurs de centres d'appels doivent aller à la fenêtre My Account (Mon compte) pour accéder à l'onglet Contacts.
- Recherchez dans votre liste de contacts les numéros externes qui n'ont que sept chiffres.
 - Les postes externes à trois chiffres ne nécessitent pas de mise à jour.
- Pour les contacts à mettre à jour, cliquez sur l'icône de crayon à droite du contact pour faire apparaître l'invite de modification.
- Mettez à jour tous les numéros de contact pour qu'ils comportent dix chiffres (il s'agit, dans la plupart des cas, d'ajouter l'indicatif régional).
- À l'avenir, il faudra composer les numéros à dix chiffres lorsqu'on appelle une personne qui ne fait pas partie de la liste des contacts.

Les instructions se trouvent sur la page de l'[académie net2phone Canada](#) et peuvent ainsi être facilement transmises dans l'ensemble de votre organisation.

Si vous avez des questions sur l'un des changements ci-dessus, veuillez joindre notre équipe de soutien à la clientèle (success@net2phone.ca).