



## Décision de télécom CRTC 2006-60

Ottawa, le 21 septembre 2006

### **Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Rapport de consensus concernant les services E9-1-1 offerts aux abonnés de services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription**

Référence : 8621-C12-01/00, 8663-C12-200402892 et 8663-B2-200316101

*Dans la présente décision, le Conseil **approuve** les recommandations contenues dans le Rapport de consensus du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion intitulé ESWG 12-month Consensus Report on Nomadic VoIP Technical and Operating Impediments to 9-1-1/E9-1-1 Service Delivery in Canada (le rapport ESRE042), et demande au GTSU de déposer, dans les six mois suivant la date de la présente décision, une architecture fonctionnelle pour la mise en œuvre du service E9-1-1 associé aux services VoIP au Canada.*

#### **Historique**

1. Dans la décision *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005 (la décision 2005-21), le Conseil a ordonné aux entreprises canadiennes qui offrent des services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) locaux mobiles ou fixes/non propres à une circonscription de mettre en œuvre, dans les 90 jours suivant la date de la décision, une solution provisoire qui assurerait un niveau de service 9-1-1 comparable sur le plan fonctionnel au service d'urgence 9-1-1 de base, là où le service 9-1-1/9-1-1 évolué (E9-1-1) était offert par une entreprise de services locaux titulaire (ESLT).
2. Compte tenu des problèmes de sécurité publique liés aux restrictions du service 9-1-1/E9-1-1 associé aux services VoIP locaux, dans la décision 2005-21, le Conseil a demandé au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de lui soumettre, dans les six mois suivant la date de publication de la décision, un rapport identifiant les problèmes techniques et opérationnels qui entravaient la fourniture des services 9-1-1/E9-1-1 lorsque les services VoIP locaux sont offerts comme des services fixes/non propres à une circonscription. Le Conseil a demandé que le rapport fasse état de toutes les solutions viables et que les auteurs recommandent la ou les solutions qu'ils privilégient, avec justification à l'appui, ainsi que l'échéancier qu'ils proposent pour la mise en œuvre.
3. De plus, le Conseil a demandé au GTSU de lui soumettre, dans un délai d'un an suivant la date de la décision, un rapport semblable concernant le service 9-1-1/E9-1-1 offert aux abonnés des services VoIP locaux mobiles.
4. Le 3 novembre 2005, le Conseil a reçu le rapport de consensus du GTSU (le rapport ESRE041) du 27 octobre 2005, intitulé *Identification of Issues for Provision of 9-1-1/E9-1-1 Service to Fixed/Non-Native VoIP Customers*.

5. Dans la décision *Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Point de consensus : Rapport de consensus sur les services 9-1-1/E9-1-1 fournis aux abonnés du service VoIP fixe/non propre à une circonscription*, Décision de télécom CRTC 2005-73, 20 décembre 2005 (la décision 2005-73), le Conseil a approuvé la recommandation que le GTSU a formulée dans le rapport ESRE041 afin que le Conseil tienne compte des propositions du GTSU qui seront avancées dans son rapport sur les services 9-1-1/E9-1-1 associés à des services mobiles avant de rendre une décision définitive sur la ou les solutions que les fournisseurs de services VoIP devront mettre en œuvre afin d'améliorer la fourniture des services 9-1-1/E9-1-1.

## **Le rapport**

6. Le 31 mai 2006, le Conseil a reçu le rapport de consensus du GTSU du 24 mai 2006 (le rapport ESRE042) intitulé *ESWG 12-month Consensus Report on Nomadic VoIP Technical and Operating Impediments to 9-1-1/E9-1-1 Service Delivery in Canada* (le Rapport). Le Rapport est disponible dans le site Web du Conseil, à l'adresse du GTSU du CDCI, à <http://www.crtc.gc.ca/public/cisc/es/ESRE0042.doc>.
7. Le Rapport identifie les nombreux obstacles techniques et opérationnels qui entravent la fourniture du service E9-1-1 aux abonnés des services mobiles et fixes/non propres à une circonscription dans l'environnement VoIP. Les auteurs du Rapport cernent et analysent également toutes les solutions viables et recommandent le déploiement d'une version canadienne de la solution i2 mise au point par la National Emergency Number Association (NENA)<sup>1</sup>.
8. Toutefois, le GTSU a souligné dans son Rapport la nécessité de mettre en œuvre une solution i2 canadienne pour tenir compte des différences entre les environnements canadiens et américains, notamment sur le plan de la réglementation, de la différence de taille et de complexité des réseaux téléphoniques publics commutés, du cadre des systèmes 9-1-1, y compris l'équipement et les interfaces des centres de prise d'appels pour la sécurité du public, ainsi que du modèle de financement.
9. Comme première étape du déploiement, le GTSU a proposé de déposer auprès du Conseil, aux fins d'approbation, une architecture fonctionnelle pour la mise en œuvre au Canada du service E9-1-1 associé aux services VoIP, dans les six mois suivant la date d'approbation du Rapport par le Conseil.
10. Le GTSU a fait valoir que cette architecture respecterait la norme i2 de la NENA, modifiée au besoin pour la mise en œuvre au Canada, et qu'elle comprendrait un échéancier de mise en œuvre des principaux résultats visés.
11. Le GTSU a précisé que son rapport sur l'architecture préciserait les rôles et les responsabilités spécifiques de tous les intervenants de l'industrie des services d'urgence, en particulier ceux des fournisseurs des nouveaux éléments d'exploitation. Une fois que le Conseil aura approuvé

---

<sup>1</sup> La NENA est un organisme mixte formé de représentants de la sécurité publique et de l'industrie faisant la promotion de la recherche et de la planification concernant le service 9-1-1 en Amérique du Nord et jouant un rôle essentiel dans la conclusion d'un accord concernant l'élaboration de solutions IP et VoIP pour le service en question. L'architecture i2 de la NENA a été conçue dans le but d'aider les fournisseurs de services de télécommunication VoIP à offrir le plein service E9-1-1 au moyen de l'infrastructure E9-1-1 existante.

le projet d'architecture, le GTSU a recommandé d'accorder à l'industrie au moins 12 mois pour mettre en œuvre la solution i2 canadienne.

12. Le GTSU a fait remarquer que, au cours des 12 mois de délibérations qui ont précédé la publication du Rapport, les membres ne sont pas parvenus à s'entendre sur la façon d'élaborer un mécanisme de recouvrement des coûts. Certains ont suggéré que le recouvrement des coûts fasse partie du plan d'architecture proposé, tandis que d'autres étaient d'avis que le CDCI n'était pas le forum pour ce genre de discussion et que l'élaboration d'un mécanisme de recouvrement des coûts n'influerait aucunement sur la solution technique proposée.
13. Le GTSU a demandé au Conseil d'indiquer, dans sa décision concernant le Rapport, si le GTSU devait inclure la question du recouvrement des coûts dans l'élaboration du plan d'architecture et, dans l'affirmative, dans quelle mesure il devait être précis. Si le Conseil ne fournit pas de tels renseignements, le GTSU lui demande d'indiquer où et comment la question sera abordée.
14. De plus, le GTSU a demandé au Conseil de continuer d'appuyer l'amélioration des services d'urgence en établissant des échéances pour la réalisation de tâches spécifiques au moyen de décisions et d'ordonner le début du déploiement dès que possible.

### **Analyse et conclusions du Conseil**

15. Le Conseil fait remarquer que, dans la décision 2005-73, il a reporté sa décision définitive concernant la ou les solutions qui devront être mises en œuvre pour la fourniture des services 9-1-1/E9-1-1 aux abonnés des services VoIP fixes/non propres à une circonscription, jusqu'à ce que toutes les solutions possibles aient été examinées et évaluées. Cette décision reposait sur la prémisse que la solution applicable aux services mobiles pourrait résoudre les problèmes techniques et opérationnels qui entravent la fourniture du service E9-1-1 à la fois aux abonnés des services mobiles et fixes/non propres à une circonscription, et que cela pourrait éliminer le besoin d'apporter des modifications coûteuses aux plateformes traditionnelles existantes, ce qui ne réglerait que les problèmes moins courants liés aux services fixes/non propres à une circonscription.
16. Le Conseil fait remarquer que les auteurs du Rapport ont cerné et analysé les nombreux problèmes techniques et opérationnels qui entravent la fourniture du service E9-1-1 à la fois aux abonnés des services mobiles et fixes/non propres à une circonscription dans l'environnement VoIP. Il précise que les membres du GTSU, après cet examen approfondi, en sont arrivés à un consensus, à savoir que la solution qu'ils recommandent dans le Rapport est la seule solution viable.
17. En se fondant sur son examen du Rapport, le Conseil **approuve** les recommandations du GTSU et demande au GTSU de déposer, dans les six mois suivant la date de la présente décision, une architecture fonctionnelle pour la mise en œuvre du service E9-1-1 associé aux services VoIP au Canada. Le Conseil estime que l'architecture devra respecter la norme i2 de la NENA, modifiée au besoin pour la mise en œuvre au Canada, et qu'elle devra comprendre un échéancier de mise en œuvre des principaux résultats visés.

18. Le Conseil estime également que le rapport du GTSU sur l'architecture devrait préciser les rôles et responsabilités de tous les intervenants de l'industrie des services d'urgence, en particulier ceux des fournisseurs des nouveaux éléments d'exploitation.
19. Le Conseil considère qu'il serait prématuré en ce moment d'ordonner l'élaboration d'un mécanisme de recouvrement des coûts. De plus, il estime qu'il conviendrait d'examiner la question seulement après qu'il aura reçu et examiné le rapport du GTSU sur l'architecture fonctionnelle pour la mise en œuvre de la solution i2 canadienne.
20. Qui plus est, le Conseil estime que lui et l'industrie doivent d'abord comprendre les rôles et responsabilités spécifiques de tous les intervenants de l'industrie des services d'urgence, en particulier ceux des fournisseurs des nouveaux éléments d'exploitation, avant d'examiner un mécanisme de recouvrement des coûts.
21. Enfin, le Conseil note qu'il avisera, au besoin, l'industrie du moment où la question du recouvrement des coûts sera abordée et de sa façon de procéder lorsqu'il émettra ses directives sur la mise en œuvre dans le cadre de la décision qu'il rendra relativement au rapport du GTSU sur l'architecture.

Secrétaire général

*Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>.*