



## Décision de télécom CRTC 2008-37

Ottawa, le 2 mai 2008

### Service d'avis à la communauté évolué

Référence : 8665-C12-200507212 et 8665-S62-200405888

*Dans la présente décision, le Conseil approuve les recommandations du Groupe de travail Services d'urgence dans le but de faciliter la mise en place d'un service d'avis à la communauté évolué.*

### Introduction

1. Dans la décision de télécom 2007-13, le Conseil a demandé au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) d'établir un ensemble de lignes directrices normatives, de procédures de sécurité, de processus et de pratiques pour un service d'avis à la communauté évolué (SAC évolué)<sup>1</sup>. De plus, il lui a demandé de préciser les questions opérationnelles liées à la mise en place du service.
2. Le Conseil a demandé au CDCI de soumettre au Conseil, dans les 12 mois de la date de la décision, un rapport faisant état des normes de sécurité, de protection de la vie privée et de responsabilisation qu'il propose; des questions liées à l'établissement de ces normes; des solutions viables aux problèmes cernés; et des recommandations, assorties de justifications, visant l'amélioration de la sécurité, de la protection de la vie privée et de la responsabilisation à l'égard du SAC évolué. Le Conseil a également demandé au CDCI de préciser les enjeux opérationnels, d'indiquer des solutions viables et de formuler des recommandations, avec justifications à l'appui, qui faciliteraient la mise en place du SAC évolué.
3. Le 4 mars 2008, le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CDCI<sup>2</sup> a déposé auprès du Conseil le rapport de consensus ESRE045b – Rapport sur l'utilisation des données du service 9-1-1 évolué dans le but d'offrir un service d'avis à la communauté évolué (SAC évolué), (le Rapport).
4. On peut consulter le Rapport sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca).
5. Dans le Rapport, le GTSU a formulé des recommandations concernant plusieurs questions, dont les suivantes :
  - Les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) devraient être chargées d'élaborer un contrat type que toutes les autorités responsables des services 9-1-1 utiliseraient pour conclure un contrat d'utilisation du SAC évolué avec les ESLT;

<sup>1</sup> Le service d'avis à la communauté évolué offre aux autorités publiques responsables de la fourniture des services d'urgence essentiels l'accès aux données du service 9-1-1 évolué dans le but de pouvoir diffuser des alertes publiques au moyen du téléphone.

<sup>2</sup> Le GTSU a créé un groupe de travail spécial, le Comité sur le SAC évolué, pour se pencher sur cette question en particulier.

- Il y a lieu d'utiliser les pratiques exemplaires, notamment le chiffrement, les pare-feux et les journaux de transactions, pour garantir que les renseignements confidentiels obtenus des consommateurs sont protégés en tout temps et qu'ils ne sont accessibles qu'aux utilisateurs autorisés du SAC évolué;
  - La mise en œuvre d'un SAC évolué devrait inclure un programme de sensibilisation du public permanent financé par les pouvoirs publics qui ne se limiterait pas à l'insertion d'encarts avec les factures, mais qui comprendrait d'autres méthodes d'information telles que la facturation en ligne, des campagnes lors d'activités communautaires et par le biais des médias et des journaux.
  - Les responsables du programme de sensibilisation du public devraient informer le public des limites du SAC évolué et veiller à ce que les personnes vulnérables soient suffisamment informées, notamment les personnes âgées, les personnes handicapées et celles dont la langue, le degré de littératie, la culture ou autres obstacles pourraient les empêcher de l'être;
  - Étant donné que les bases de données 9-1-1, les interfaces de données et les préoccupations à l'égard des encombrements du réseau diffèrent chez les ESLT, la conception et le fonctionnement du SAC évolué pourraient être différents d'une ESLT à l'autre. Il y aurait donc lieu que chaque ESLT indique dans son tarif les caractéristiques du SAC évolué qu'elle offre.
6. Dans son rapport, le GTSU a également indiqué que des questions demeuraient en suspens, sans solutions techniques viables, pour le moment. Il a notamment indiqué que le SAC évolué ne pouvait prendre en charge l'ajout des abonnés des services sans fil et ceux des services voix par IP (VoIP) mobiles dans la base de données 9-1-1, pas plus qu'il n'offrait un moyen d'identifier les abonnés sourds ou malentendants dans la base de données des ESLT relative au service 9-1-1 évolué.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

7. Le Conseil fait remarquer que le GTSU a indiqué qu'en raison de l'absence de solutions techniques viables, le SAC évolué ne pouvait prendre en charge l'ajout des abonnés des services sans fil et ceux des services VoIP mobiles dans la base de données du service 9-1-1 évolué, pas plus qu'il n'offrait un moyen d'identifier les abonnés sourds ou malentendants dans la base de données des ESLT relative au service 9-1-1 évolué.
8. Par conséquent, le Conseil fait remarquer qu'il importe que les pouvoirs publics trouvent et utilisent d'autres moyens pour diffuser les alertes publiques aux personnes sourdes ou malentendantes, ainsi qu'aux abonnés des services sans fil et des services VoIP mobiles. Le Conseil souligne qu'il a également approuvé un service de radiodiffusion des alertes, en guise de complément du SAC évolué. Ce service diffuse des alertes sonores à la radio et des alertes sonores et visuelles à la télévision. Les messages visuels d'alertes diffusés à la télévision

s'accompagnent d'un texte permettant aux personnes sourdes ou malentendantes de recevoir les avis d'alerte.

9. De plus, le Conseil fait remarquer qu'Industrie Canada collabore avec l'industrie des services sans fil afin d'examiner et de tester la possibilité d'utiliser la technologie de la messagerie texte mobile pour offrir un service d'alerte national aux abonnés des services sans fil. De plus, il signale que la Federal Communications Commission aux États-Unis a approuvé récemment, à l'échelle nationale, un système d'alerte semblable, fondé sur la messagerie texte mobile, pour les abonnés des services sans fil.
10. Selon le Rapport, les jeunes sourds ou malentendants comptent actuellement davantage sur la technologie de la messagerie texte mobile que sur la téléphonie filaire. Par conséquent, en utilisant la messagerie texte mobile pour diffuser les alertes publiques, l'administration publique serait également mieux en mesure de servir les personnes sourdes ou malentendantes à l'avenir.
11. Le Conseil estime que les pouvoirs publics ont aussi le choix de créer une ou des base(s) de données concernant les abonnés des services sans fil et des services VoIP mobiles, de même que les abonnés sourds ou malentendants, qu'ils peuvent utiliser lorsqu'ils diffusent des alertes publiques. Par exemple, le Conseil fait remarquer que certaines autorités aux États-Unis ont créé de telles bases de données en demandant aux personnes d'enregistrer volontairement leur(s) numéro(s) de téléphone sans fil et leur(s) adresse(s) de courriel dans une base de données qui sera utilisée pour les alertes publiques. Les personnes enregistrent en ligne ou par téléphone les renseignements à verser dans la base de données.
12. Le Conseil fait remarquer que les restrictions techniques indiquées dans le Rapport n'empêchent pas d'utiliser la base de données du service 9-1-1 évolué pour fournir le SAC évolué. Lorsque des solutions viables permettant de régler les questions demeurées en suspens deviendront disponibles, le Conseil demandera alors au GTSU d'examiner comment ces solutions pourraient être intégrées au SAC évolué.
13. Par conséquent, le Conseil estime que les avantages associés à la mise en place du SAC évolué sont dans l'intérêt du public. Il **approuve** donc les recommandations du Rapport et conclut que le SAC évolué doit être accessible le plus rapidement possible.

Secrétaire général

### **Document connexe**

- *Utilisation de l'information E9-1-1 pour fournir le service d'avis à la communauté évolué*, Décision de télécom CRTC 2007-13, 28 février 2007

*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>*