



## Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342

Version PDF

Références aux processus : Avis de consultation de télécom 2012-686 et 2013-549

Ottawa, le 25 juin 2014

Numéros de dossiers : 8665-C12-201313304 et 8665-C12-201215781

### Plan d'action concernant les services 9-1-1

*Le Conseil présente son plan d'action concernant les services 9-1-1, y compris les principales initiatives destinées à améliorer l'accès des Canadiens aux services 9-1-1 existants et à faciliter la transition vers les services 9-1-1 de prochaine génération. Comme il ne conviendrait pas que le Conseil prenne l'initiative de créer une entité responsable de la gouvernance ou des politiques qui surveillerait le système 9-1-1, la collaboration entre les différents intervenants dans le contexte d'un forum commun pourrait s'avérer très utile en ce qui a trait au traitement des questions techniques complexes impliquant plusieurs acteurs. Dans le cadre de son plan d'action, le Conseil entend se pencher sur les priorités suivantes et mener les activités suivantes :*

- *revoir le cadre de réglementation des télécommunications pour les services 9-1-1 de prochaine génération;*
- *améliorer les informations sur la localisation des appelants aux services 9-1-1 fournies aux centres d'appels des services 9-1-1;*
- *revoir la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1, dont l'émission d'avis aux centres d'appels des services 9-1-1 lorsque des pannes sur les réseaux sont susceptibles de les affecter;*
- *informer les consommateurs et appuyer les mesures visant à prévenir les appels involontaires aux services 9-1-1;*
- *continuer de réglementer certains tarifs des services 9-1-1 facturés par les entreprises de services locaux titulaires;*
- *demander aux entreprises de télécommunication de collecter des données pertinentes sur les services 9-1-1 et de les transmettre au Conseil.*

### Introduction

1. L'accès efficace à des services d'urgence est essentiel à la santé et à la sécurité des citoyens, en plus de constituer un élément important pour garantir que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial. Au fil des ans, le

Conseil a adopté des politiques visant à garantir un accès fiable et efficace aux services 9-1-1 au Canada<sup>1</sup>.

2. À l'heure actuelle, on estime que 96 % des Canadiens ont accès aux services 9-1-1 de base ou aux services 9-1-1 évolués<sup>2</sup> par la téléphonie filaire, la téléphonie sans fil ou la communication vocale par protocole Internet (VoIP). Cependant, la prestation de ces services à la grandeur du Canada est complexe et donne lieu à une grande interdépendance entre les acteurs. Elle exige donc la coordination entre divers intervenants dont le Conseil, les fournisseurs de services de télécommunication (FST) et les gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux.
3. En vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, il incombe au Conseil de réglementer la prestation des services de télécommunication par les FST. En ce qui a trait aux services 9-1-1, le rôle du Conseil est d'assurer une surveillance réglementaire de l'accès aux télécommunications fournies par les FST, afin de permettre aux Canadiens de contacter les centres d'appels des services 9-1-1, également connus sous le nom de centres d'appels de la sécurité publique (CASP). Cette surveillance comprend l'élaboration de politiques nationales ainsi que l'établissement de normes, de conditions de service, d'ententes, de conditions de licences d'exploitation, et également l'approbation des tarifs des services de télécommunication.
4. Les gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux sont responsables des services d'intervention d'urgence (les services de police, d'incendie et d'ambulance) ainsi que de la mise en place et de la gestion des CASP, entités qui en assurent le déploiement. Dans certains cas, les gouvernements provinciaux ou territoriaux ont délégué aux autorités municipales la responsabilité de mettre sur pied et de gérer les CASP ainsi que les services d'intervention d'urgence.
5. On s'attend à ce que dans les prochaines années, l'utilisation d'équipement et de divers éléments de réseaux de télécommunication basés sur le protocole Internet (IP) ait une incidence majeure sur la prestation des services d'urgence 9-1-1 dans l'ensemble du Canada.
6. Grâce à la technologie IP, les services 9-1-1 de prochaine génération offriront aux appelants de nouvelles manières d'accéder aux services d'urgence à partir de divers appareils et plateformes. À l'avenir, les Canadiens devraient pouvoir communiquer

---

<sup>1</sup> Par exemple, l'année dernière le Conseil a ordonné aux entreprises de services sans fil de donner aux personnes sourdes, ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole l'accès au message texte au 9-1-1 et de mettre en place une fonction permettant aux téléphonistes des services 9-1-1 de demander l'actualisation des données concernant la localisation d'une personne appelant au moyen d'un appareil sans fil.

<sup>2</sup> Le service 9-1-1 de base permet de connecter l'appelant aux téléphonistes des centres d'appels des services 9-1-1, également connus sous le nom de centres d'appels de la sécurité publique (CASP), qui dépêchent sur les lieux les services d'intervention d'urgence appropriés. Le service 9-1-1 évolué inclut le service de base mais, en plus, il fournit automatiquement au téléphoniste le numéro de téléphone et l'adresse de l'appelant.

avec les fournisseurs de services d'urgence par messages textes, photos, vidéos et autres. De plus, les nouvelles technologies devraient permettre de surmonter les contraintes que présente le système 9-1-1 actuel, notamment celles inhérentes à la localisation de certains appelants.

7. Dans la mesure où la prestation des services 9-1-1 met en jeu les services de télécommunication, le Conseil élaborera un cadre réglementaire adéquat pour s'assurer que les FST sont en mesure de jouer leur rôle et de permettre aux Canadiens d'accéder à des services 9-1-1 qui exploitent pleinement les avancées technologiques. C'est pourquoi le Conseil a souligné, dans son [Plan triennal](#), son intention d'améliorer l'accès aux services 9-1-1 existants et d'entreprendre en 2015-2016 un examen approfondi des services 9-1-1 de prochaine génération, lequel inclura l'adoption d'un cadre réglementaire afin de mettre en œuvre les services 9-1-1 de prochaine génération conformément à son mandat en vertu de la *Loi*.
8. C'est en fonction de ces objectifs que le Conseil a lancé un appel public aux observations sur les questions relatives aux services 9-1-1 et aux services 9-1-1 de prochaine génération. En décembre 2012, le Conseil a entrepris une enquête sur les questions relatives aux services 9-1-1<sup>3</sup> et en octobre 2013, il a sollicité des observations, notamment sur les conclusions et les recommandations du rapport de l'enquêteur<sup>4</sup>. Le Conseil a tenu compte des opinions exprimées au cours de ces instances pour élaborer un plan d'action concernant les services 9-1-1 et formuler les conclusions de la présente décision.

### **Forum national sur les services 9-1-1**

9. Certaines parties, particulièrement des CASP et des gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux, ont indiqué que l'organisation d'un forum national sur les services 9-1-1 aideraient à coordonner les politiques, les priorités, les normes et les échéanciers applicables aux trois paliers de gouvernement, aux CASP, aux premiers intervenants et aux FST. Elles ont ajouté qu'un tel forum pourrait aussi traiter les questions relatives au financement, à l'éducation et à la sensibilisation.
10. Comme il est susmentionné, en vertu du mandat que lui confère la *Loi*, le Conseil est responsable de l'élaboration des politiques nationales relatives aux FST, y compris les politiques relatives aux services 9-1-1, les normes et les exigences applicables aux FST. Toutefois, les politiques et les normes applicables aux CASP et aux premiers intervenants relèvent de la compétence des gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux et ne sont généralement pas coordonnées à l'échelle nationale.

---

<sup>3</sup> Voir l'avis de consultation de télécom 2012-686.

<sup>4</sup> Voir l'avis de consultation de télécom 2013-549 et le [Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1](#), 5 juillet 2013.

11. Certains CASP et gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux ont fait valoir que l'organisation et le financement des CASP relevant de la compétence provinciale, territoriale ou municipale, il est important de s'assurer de l'existence des cadres nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre de politiques en matière de services 9-1-1 dans toutes les provinces et territoires, avant de prendre toute initiative de coordination de telles politiques à l'échelle nationale. Selon certains fournisseurs de services, un forum national sur les services 9-1-1 ne pourra fonctionner avec succès que s'il est constitué par le biais d'une loi, et par ailleurs il faudra faire preuve de prudence en évitant de surcharger les experts en matière de services 9-1-1 des FST ainsi que des CASP qui participent déjà au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion.
12. Saskatchewan Telecommunications a fait valoir que ni elle ni le gouvernement de Saskatchewan ne souhaitent la création d'un forum national sur les services 9-1-1. À leur avis, le système 9-1-1 de la Saskatchewan fonctionne bien et n'a pas besoin d'un niveau de gouvernance additionnel comme un forum national.
13. Les parties ont indiqué que le GTSU constitue en fait un forum efficace qui remplit fort bien son mandat de groupe de travail technique réunissant divers intervenants des services 9-1-1 en vue d'améliorer le système. Le GTSU élabore des solutions pour résoudre les problèmes techniques et opérationnels et il coordonne la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités et possibilités des services 9-1-1. Cependant, le mandat du GTSU n'inclut pas de pouvoirs décisionnels quant aux questions de politique et de gouvernance des services 9-1-1.
14. En général, les parties étaient d'avis que le Conseil ne devrait ni créer ni diriger un forum national sur les services 9-1-1, mais qu'il devrait y participer, conformément à son mandat.
15. Étant donné que seuls les FST relèvent de sa compétence, le Conseil estime qu'il ne serait pas approprié de prendre l'initiative de créer un organisme de gouvernance ou d'élaboration de politiques en vue de surveiller l'ensemble du système 9-1-1, y compris les politiques et les normes relatives aux CASP provinciaux, territoriaux et municipaux ou aux premiers intervenants. Cependant, une collaboration entre les divers intervenants dans le cadre d'un forum commun contribuerait grandement à régler les questions techniques complexes impliquant plusieurs acteurs.
16. Par exemple, le GTSU continuera à réunir divers intervenants afin d'élaborer des solutions, des normes et des processus correspondant aux exigences techniques et opérationnelles de la mise en œuvre des services 9-1-1 au Canada. De plus, certains CASP, premiers intervenants et gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux ont proposé d'avoir recours à un forum fédéral, provincial et territorial qui existe déjà, comme le comité de l'organisme appelé Cadres supérieurs responsables de la gestion des urgences (CSRGU).

17. Le Conseil ne serait pas opposé à une coordination plus systématique des divers éléments des services 9-1-1, surtout entre les gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux, en la confiant par exemple à un forum national sur les services 9-1-1. Le Conseil serait prêt à participer à un tel forum, conformément à son mandat.

### **Plan d'action du Conseil concernant les services 9-1-1**

18. Dans le cadre de ses consultations, le Conseil a reçu les commentaires de nombreux intervenants concernés par les services 9-1-1 (dont des Canadiens, des premiers intervenants, des entreprises, des CASP et des gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux) en ce qui a trait aux enjeux relatifs aux services 9-1-1 qui relèvent de sa compétence et sur lesquels il devrait se pencher. Dans une perspective à long terme de contribuer à l'amélioration constante de la qualité de l'accès aux services 9-1-1 pour les Canadiens, le Conseil prévoit aborder les priorités suivantes et mener les activités suivantes identifiées par les intervenants et qui relèvent de sa compétence :

- revoir le cadre de réglementation des télécommunications pour les services 9-1-1 de prochaine génération;
- améliorer les informations sur la localisation des appelants aux services 9-1-1 fournies aux CASP;
- revoir la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1, dont l'émission d'avis aux CASP lorsque des pannes sur les réseaux sont susceptibles de les affecter;
- informer les consommateurs et appuyer les mesures visant à prévenir les appels involontaires aux services 9-1-1;
- continuer de réglementer certains tarifs des services 9-1-1 facturés par les ESLT;
- demander aux entreprises de télécommunication de collecter des données pertinentes sur les services 9-1-1 et de les transmettre au Conseil.

### **Instance visant à revoir le cadre de réglementation des télécommunications pour les services 9-1-1 de prochaine génération**

19. La transition aux services 9-1-1 de prochaine génération sera complexe et coûteuse. Sa mise en place se fera graduellement sur plusieurs années et elle aura une incidence majeure sur les réseaux, les systèmes et les arrangements associés à la prestation des services 9-1-1. La mise en œuvre des services 9-1-1 de prochaine génération pourrait exiger la modification du cadre réglementaire actuel et des responsabilités des intervenants des services 9-1-1, et même nécessiter l'ajout de nouveaux acteurs comme les fabricants automobiles (interaction avec les services 9-1-1 par la télématique) et les fournisseurs d'applications de médias sociaux.
20. Par conséquent, le Conseil amorcera une instance en vue de revoir le cadre de réglementation des télécommunications pour les services 9-1-1 de prochaine

génération inhérent aux FST. Le Conseil prévoit lancer cette instance au début de 2016.

21. Les CASP ont fait valoir que la mise en œuvre des services 9-1-1 de prochaine génération leur imposera un certain nombre de défis dont les suivants :
  - le financement et les budgets associés au nouvel équipement;
  - l'embauche de personnel additionnel en raison de l'accroissement du temps nécessaire pour le traitement des appels;
  - la nécessité de compter sur un personnel connaissant la technologie des services 9-1-1 de prochaine génération;
  - le partage des responsabilités légales pour les appels transférés à d'autres CASP;
  - la sécurité et la fiabilité du réseau et de l'information;
  - l'exposition des téléphonistes des services 9-1-1 à des images risquant d'être traumatisantes s'ils n'y sont pas préparés.
22. En général, les parties ont fait valoir que les politiques et les normes sur la prestation des services 9-1-1 de prochaine génération devraient comporter une définition des services et porter sur le financement, la fiabilité, la sécurité, la protection de la responsabilité, la protection des renseignements personnels, la confidentialité et la collecte des données. De son côté, le Conseil entend veiller à ce que l'instance sur les services 9-1-1 de prochaine génération fournisse un cadre en vertu duquel les réseaux de télécommunication canadiens ainsi que les systèmes et processus connexes soient en mesure de soutenir les services 9-1-1 de prochaine génération dès que les CASP seront prêts à les mettre en œuvre.
23. En prévision de cette instance, le Conseil demande au GTSU de lui soumettre deux rapports sur l'avancement de la mise en œuvre des services 9-1-1 de prochaine génération au Canada et à l'étranger; ces rapports devraient inclure des renseignements sur les normes, l'équipement, le déploiement et l'état du réseau. Le premier rapport devra lui être remis le 31 décembre 2014 et le second le 31 décembre 2015.

#### **Information sur la localisation d'un appelant au service 9-1-1**

24. Il est essentiel de transmettre la localisation exacte d'un appelant en temps voulu, afin que les CASP soient en mesure de d'assurer le déploiement des services d'intervention d'urgence aussi rapidement que possible. On s'attend à ce que les services 9-1-1 de prochaine génération transmettent aux CASP les données relatives à l'emplacement d'un appelant envoyées par différents appareils connectés aux réseaux IP. Cependant, il faudra encore pouvoir compter sur des systèmes de

localisation fondés sur des réseaux complémentaires ou des appareils avant que cette information puisse être transmise aux CASP.

25. L'introduction de nouvelles méthodes de communication avec les services 9-1-1 entraîne de nouveaux défis pour les FST puisqu'ils doivent être en mesure de localiser automatiquement tout appelant au service 9-1-1 et de transmettre les données aux CASP. La capacité du fournisseur à assurer ce type de service est particulièrement utile dans les situations où l'appelant est incapable de fournir son adresse aux CASP.

#### **Exactitude de la localisation des utilisateurs de services sans fil**

26. Avec l'avènement des services sans fil, il a fallu prévoir l'accès des utilisateurs des services sans fil aux services 9-1-1, mais comme les appels provenaient désormais d'appareils mobiles, ils ne pouvaient être associés à un emplacement fixe. Les fournisseurs de services 9-1-1 se sont donc retrouvés avec un nouveau défi : localiser les personnes qui appellent aux services 9-1-1.
27. Suite à plusieurs décisions du Conseil, les entreprises de services sans fil sont maintenant tenues d'estimer la localisation des personnes qui appellent aux services 9-1-1. Ce service a été mis en œuvre en deux temps, en fonction de l'évolution de la technologie de localisation. Dans la décision de télécom 2003-53, le Conseil a d'abord demandé aux entreprises de services sans fil de lancer la Phase I du service 9-1-1 évolué sans fil, permettant de mettre en communication un appelant au service 9-1-1 et le CASP qui dessert la zone de la tour à laquelle l'appareil sans fil est connecté. Ainsi, le téléphoniste du service 9-1-1 obtient le numéro de téléphone de l'appelant, le nom du fournisseur de services sans fil, l'emplacement de la tour de téléphonie cellulaire ainsi que le secteur de la couverture cellulaire.
28. Par la suite, dans la politique réglementaire de télécom 2009-40, le Conseil a demandé la mise en œuvre de la Phase II du service 9-1-1 évolué sans fil. En plus de l'information fournie au cours de la Phase I, la Phase II prévoyait l'envoi au téléphoniste du service 9-1-1 d'une estimation des coordonnées de l'appelant exprimée en latitude et longitude (X et Y), grâce au système de positionnement mondial (GPS) et à la technologie de triangulation.
29. Les parties ont fait valoir que, bien que ces technologies permettent souvent de fournir au téléphoniste du service 9-1-1 l'emplacement exact d'un appel, dans certains cas, notamment lorsque l'appelant se trouve dans un grand édifice, la localisation estimée risque d'être imprécise. Les parties ont mentionné qu'il serait utile que les téléphonistes reçoivent une coordonnée Z indiquant la hauteur à laquelle se trouve l'appelant afin de déterminer l'étage où il se trouve.
30. Les parties ont reconnu qu'il reste des obstacles technologiques de taille à surmonter et que l'exactitude de la localisation s'améliorera progressivement avec le temps. Plusieurs parties ont fait valoir que l'amélioration de l'exactitude des données provenant des services sans fil devrait néanmoins rester une priorité du Conseil. Elles ont également indiqué que le GTSU étudiait, au moment de l'instance, les questions

relatives à l'exactitude de la localisation des appels effectués à partir d'un appareil sans fil, et que dans son rapport, il soumettrait au Conseil des recommandations qui devraient répondre à plusieurs préoccupations concernant la localisation des utilisateurs des services 9-1-1 sans fil exprimées dans le cadre de l'instance.

31. Améliorer l'exactitude de la localisation des utilisateurs des services sans fil constitue une priorité pour le Conseil et pour les Canadiens. Le Conseil examine actuellement le rapport du GTSU à ce sujet et il prévoit rendre sous peu une décision sur ses recommandations. De plus, il prévoit explorer d'autres avenues permettant d'améliorer l'information transmise aux CASP sur la localisation des appels. Par exemple, le Conseil prévoit amorcer une enquête en 2014-2015 i) pour comprendre l'adoption d'appareils munis de technologie GPS, puisque la présence de cette technologie permet souvent d'obtenir des données plus précises sur la localisation et ii) pour évaluer la fiabilité et la faisabilité de fournir aux CASP l'adresse de facturation d'un abonné des services sans fil dans le cas d'un appel aux services 9-1-1 lors d'une situation d'urgence.

#### **Informations sur la localisation des utilisateurs des services VoIP**

32. Lors de l'introduction des services VoIP au Canada, le Conseil a décidé que les FST qui offraient ces services devaient obligatoirement offrir l'accès au service 9-1-1 à leurs clients des services VoIP<sup>5</sup>. Il existe deux types de services VoIP : fixe et mobile. Au Canada, la plupart des utilisateurs choisissent le service fixe, c'est-à-dire que les appels se font à partir d'une adresse fixe. Donc en ce qui a trait aux services 9-1-1, le service VoIP fixe est semblable à un service filaire traditionnel en ce sens qu'il fournit des fonctions 9-1-1 évoluées, lorsqu'elles sont disponibles.
33. On estime que les abonnés des services VoIP mobiles représentent environ 4 % des utilisateurs de téléphone filaire au Canada<sup>6</sup>. Les services VoIP mobiles sont fournis sur Internet et permettent aux appelants d'accéder aux services téléphoniques partout où une connexion Internet haute vitesse est disponible. Pour les fournisseurs de services VoIP, la mobilité de ce service constitue un véritable défi lorsqu'il s'agit de déterminer l'emplacement d'un appelant au service 9-1-1. Étant donné que, pour le moment, il n'existe aucune solution technique viable pour localiser automatiquement un appelant du service VoIP mobile, les utilisateurs des services VoIP mobiles ont accès uniquement au service 9-1-1 de base.
34. Le Conseil a enjoint les fournisseurs de services VoIP mobiles à mettre en place, soit à l'interne soit par l'intermédiaire d'un tiers fournisseur, des centres d'appels d'urgence pour recevoir les appels aux services 9-1-1, demander l'emplacement de l'appelant et ensuite diriger l'appel au CASP qui dessert la région. De plus, le fournisseur de services VoIP mobiles doit envoyer automatiquement à son centre d'appels d'urgence le numéro de téléphone et l'adresse enregistrée de l'appelant,

---

<sup>5</sup> Voir la décision de télécom 2005-21.

<sup>6</sup> Voir le [Rapport de surveillance des communications 2013 du CRTC](#).

laquelle sera utilisée en dernier recours si l'appelant n'est pas en mesure d'indiquer son emplacement.

35. Tout en reconnaissant l'importance de pouvoir fournir automatiquement l'emplacement des appelants des services VoIP mobiles aux services 9-1-1, certaines parties ont noté a) qu'il n'existe actuellement aucune solution technique permettant de le faire et b) que les abonnés des services VoIP mobiles ne représentent qu'une faible proportion des Canadiens. Cette question ne devrait donc pas être considérée comme une priorité selon elle. Par contre, d'autres parties ont fait valoir qu'il était important de pouvoir fournir les renseignements relatifs à l'emplacement de l'appelant pour tous les appels aux services 9-1-1.
36. Au cours des dernières années, le Conseil et les intervenants des services 9-1-1 ont examiné différentes propositions de solutions pour localiser les abonnés des services VoIP mobiles qui appellent le service 9-1-1; cependant, aucune solution de rechange viable au service 9-1-1 VoIP mobile actuel n'a été trouvée pour le moment. En conséquence, le Conseil a déterminé que la mise en œuvre des services 9-1-1 de prochaine génération représentait, à long terme, la solution la plus prometteuse pour la localisation des abonnés<sup>7</sup> des services VoIP mobiles.
37. Le Conseil demande donc au GTSU de continuer à surveiller les avancées technologiques des services 9-1-1 de prochaine génération à l'échelle nationale et internationale afin d'identifier toute solution viable qui permettrait de transmettre automatiquement l'emplacement d'un appelant du service VoIP mobile aux CASP. Plus précisément, le Conseil demande que, dans les rapports qu'il doit remettre à la fin de 2014 et de 2015 respectivement, le GTSU fasse le point sur la capacité des services 9-1-1 de prochaine génération à permettre la localisation d'un abonné des services VoIP mobiles qui appelle le service 9-1-1. Jusqu'à ce qu'il y ait une solution viable qui permettrait aux fournisseurs de services VoIP d'offrir à leurs abonnés le service 9-1-1 évolué, le Conseil s'assurera que ces compagnies fournissent le service 9-1-1 de base et informent les Canadiens de toute limite relative à la prestation des services 9-1-1.

### **Autres initiatives du plan d'action**

38. En plus des enjeux énoncés ci-dessus, le Conseil prévoit examiner d'autres questions qui ont été mentionnées par les parties à l'égard des services 9-1-1 ainsi que toute nouvelle question qui pourrait être soulevée à l'avenir. Le Conseil continuera à travailler en étroite collaboration avec les membres du GTSU pour s'assurer que les questions relatives aux services 9-1-1 sont traitées en temps opportun. Quelques-unes des questions soulevées par les parties sont :

---

<sup>7</sup> Voir la décision de télécom 2010-387.

- la fiabilité et la résilience du réseau 9-1-1;
- la prévention des appels involontaires aux services 9-1-1 (appels effectués involontairement à partir de cellulaires laissés dans les poches);
- d'autres priorités identifiées par les parties.

#### **Fiabilité et résilience du réseau 9-1-1**

39. Certains intervenants ont noté que la fiabilité du réseau 9-1-1 est capitale, tout spécialement lors de catastrophes majeures. Il a également été noté qu'à la suite d'interruptions significatives des services 9-1-1 aux États-Unis en raison des ouragans, une enquête a été menée pour identifier les points faibles du réseau 9-1-1 dans ce pays.
40. Bien qu'il n'y ait pas eu d'interruptions des services 9-1-1 de cette envergure au Canada, il est important de vérifier, à titre préventif, si le réseau canadien présente des points faibles afin de pouvoir assurer une exploitation continue et ininterrompue des services 9-1-1. De plus, certains CASP ont indiqué qu'ils devraient être avisés des pannes sur le réseau pouvant avoir une incidence sur leurs opérations.
41. Le Conseil prévoit donc entreprendre, en 2014-2015, une instance sur la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1 au Canada afin d'identifier tout point faible qu'il pourrait comporter, y compris en ce qui a trait à l'envoi d'avis aux CASP pour leur signaler des pannes sur le réseau 9-1-1 qui pourraient avoir une incidence sur eux. Si nécessaire, le Conseil exigera que les FST prennent des mesures pour corriger ces points faibles.

#### **Prévention des appels involontaires aux services 9-1-1**

42. Les CASP ont indiqué qu'ils reçoivent actuellement un grand nombre d'appels involontaires aux services 9-1-1 en provenance d'appareils sans fil (appels effectués involontairement à partir de cellulaires laissés dans les poches)<sup>8</sup>, ce qui constitue un fardeau pour leurs maigres ressources. Certains CASP ont entrepris des campagnes de sensibilisation du public à ce sujet et ils souhaiteraient que les entreprises de services sans fil y participent.
43. Les entreprises de services sans fil ont fait valoir que les appareils mobiles récents n'ont pas la fonction de composition automatique du 9-1-1 et elles ont déclaré travailler avec les fabricants d'appareils pour prévenir les appels involontaires aux services 9-1-1 à partir d'appareils plus anciens qui, eux, possèdent cette fonction. L'Association canadienne des télécommunications sans fil a noté qu'elle avait rencontré, au cours des derniers mois, des représentants de la sécurité publique afin

---

<sup>8</sup> Par exemple, E-Comm, le CASP qui dessert Vancouver et le sud de la Colombie-Britannique a indiqué recevoir annuellement environ 70 000 appels involontaires à partir de cellulaires laissés dans les poches.

de mener une recherche sur les fonctionnalités d'appareils sans fil qui déclenchent le plus souvent des appels involontaires aux services 9-1-1.

44. Le Conseil n'exerce pas de surveillance réglementaire sur les fabricants d'appareils mobiles, mais il prévoit suivre attentivement l'évolution du dossier évoqué ci-dessus. Il entreprendra aussi une enquête pour vérifier si, dans le cadre de leurs obligations actuelles<sup>9</sup>, les entreprises de services sans fil informent les consommateurs sur les moyens de prévenir les appels accidentels aux services 9-1-1. De plus, le Conseil entend contribuer à cet effort de sensibilisation du public par ses propres moyens de communication.

#### **Autres priorités identifiées par les parties**

45. Parmi les autres questions soulevées, les parties ont notamment mentionné les besoins des services 9-1-1 en matière de financement, la transparence à l'égard des tarifs facturés et la collecte de données.
46. Au Canada, les services 9-1-1 sont actuellement financés par les FST et par les gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux. À ces gouvernements incombe la responsabilité de mettre en place et de financer les CASP et de décider si les fonds seront prélevés à même les impôts ou de conclure un entente avec les FST pour qu'ils facturent et perçoivent un prélèvement mensuel de chaque abonné pour les services 9-1-1, au nom des gouvernements. Le financement des CASP ne relève donc pas de la compétence du Conseil.
47. La plupart des FST récupèrent les coûts liés à la prestation des services 9-1-1 à même leurs revenus du service téléphonique de détail (et non comme un élément distinct sur la facture), mais quelques FST les facturent séparément. Le Conseil s'est abstenu de réglementer les tarifs des services 9-1-1 de détail au Canada, sauf dans le cas des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) situées dans les rares régions qui ne font pas l'objet d'une abstention de réglementation. Les FST décident donc eux-mêmes, à leur discrétion, du mode de recouvrement des coûts de prestation des services 9-1-1.
48. Toutefois, le Conseil réglemente les tarifs que les ESLT<sup>10</sup> facturent aux FST, afin de recouvrer les coûts relatifs à l'accès aux services 9-1-1. Ces tarifs sont facturés dans le cadre des tarifs du service 9-1-1 de gros. Afin de s'assurer que les tarifs facturés sont justes et raisonnables, le Conseil continuera à examiner et à approuver les tarifs des ESLT pour les services 9-1-1.

---

<sup>9</sup> Voir la décision de télécom 2003-53 pour toute information sur les obligations des entreprises de services sans fil.

<sup>10</sup> À l'heure actuelle, les ESLT détiennent et exploitent le réseau et les bases de données du service 9-1-1 dans leurs territoires de desserte respectifs. Elles sont tenues de fournir à tous les autres FST sur son territoire un accès au service 9-1-1 selon des tarifs et ententes approuvés par le Conseil.

49. En ce qui a trait à la collecte de données, le Conseil demandera aux entreprises, si nécessaire, de collecter et de fournir les données relatives aux services 9-1-1 qui pourraient lui être utiles pour prendre des décisions sur diverses questions.

## **Conclusion**

50. Le Conseil se lance dans ces importantes initiatives dans le but de s'assurer que les réseaux de télécommunication canadiens évoluent au rythme qui convient pour offrir aux Canadiens un accès efficace aux services d'urgence 9-1-1 à la hauteur d'un système de télécommunication de classe mondiale.

Secrétaire général

## **Documents connexes**

- *Questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1*, Avis de consultation de télécom CRTC 2013-549, 10 octobre 2013
- *Désignation d'un enquêteur chargé d'examiner les questions ayant trait aux services 9-1-1*, Avis de consultation de télécom CRTC 2012-686, 17 décembre 2012
- *Viabilité des propositions relatives à la fourniture d'un service E9-1-1 aux abonnés aux services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription*, Décision de télécom CRTC 2010-387, 17 juin 2010
- *Mise en œuvre de la Phase II du service E9-1-1 sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-40, 2 février 2009
- *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005
- *Conditions de service pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et pour les services d'urgence offerts par les fournisseurs de services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2003-53, 12 août 2003, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2003-53-1, 25 septembre 2003