



## Avis de consultation de télécom CRTC 2015-548

Version PDF

Ottawa, le 11 décembre 2015

Numéro de dossier : 8620-C12-201513416

### Appel aux observations

## Application des obligations relatives aux services 9-1-1 de base aux fournisseurs de services sans fil qui ne sont pas des entreprises de services locaux concurrentes

Date limite pour le dépôt des interventions : le 1<sup>er</sup> février 2016

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

*Le Conseil sollicite des observations pour savoir si les fournisseurs de services sans fil qui ne sont pas des entreprises de services locaux concurrentes, mais qui fournissent des services téléphoniques, devraient être assujettis à l'obligation de fournir le service 9-1-1 de base sans fil dans toutes les régions qu'ils desservent et là où les services d'accès au réseau 9-1-1 de base sans fil sont offerts par l'entreprise de services locaux titulaire pertinente.*

### Introduction

1. L'accès efficace et rapide au moyen de télécommunications à des services d'urgence est essentiel à la santé et à la sécurité des citoyens, en plus de constituer un élément important du rôle du Conseil visant à 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 contribuer à un accès fiable et efficace au moyen de télécommunications aux services 9-1-1 au Canada.
2. Le Conseil oblige les fournisseurs de services de télécommunication à offrir à leurs clients un accès aux services 9-1-1 là où le gouvernement provincial ou territorial ou l'administration municipale a instauré des centres d'appels spécialisés des services 9-1-1, également connus sous le nom de centres d'appels de la sécurité publique (CASP). Par conséquent, à l'heure actuelle, on estime que 98 % des Canadiens ont accès au service 9-1-1 de base ou au service 9-1-1 évolué (E9-1-1)<sup>1</sup> par la téléphonie filaire, la téléphonie sans fil ou la communication vocale sur protocole Internet (VoIP).

---

<sup>1</sup> Le service 9-1-1 de base permet de connecter l'appelant aux téléphonistes des CASP, qui dépêchent sur les lieux les services d'intervention d'urgence appropriés. Le service E9-1-1 inclut le service 9-1-1 de base, mais en plus, il fournit automatiquement aux téléphonistes le numéro de téléphone et l'emplacement de l'appelant.

3. Dans certaines régions du Canada, comme à Terre-Neuve-et-Labrador et dans des parties du Yukon, seul le service 9-1-1 de base est disponible. Dans d'autres régions du pays, comme la majeure partie du Yukon et toute la superficie des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut, aucun service 9-1-1 n'est disponible, ce qui représente environ 2 % de la population canadienne. Toutefois, il est prévu que le service 9-1-1 de base sera étendu aux collectivités rurales du Yukon en 2016, et fourni à d'autres parties du Canada prochainement.
4. De nos jours, une part importante des appels au service 9-1-1 provient des téléphones sans fil, puisque plus de ménages canadiens s'abonnent exclusivement aux services sans fil mobiles (20,4 %) qu'exclusivement aux services téléphoniques filaires (14,4 %)<sup>2</sup>. De plus, on prévoit que le nombre d'appels au service 9-1-1 provenant des téléphones sans fil devrait augmenter d'après les taux de croissance du nombre d'utilisateurs des services sans fil et du trafic mobile généré par les consommateurs au Canada<sup>3</sup>.

### **Contexte de réglementation**

5. Dans la décision de télécom 97-8, le Conseil a établi des obligations pour les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC), y compris l'obligation des ESLC de fournir des services 9-1-1 à leurs abonnés.
6. Dans la décision de télécom 2003-53, le Conseil a établi les obligations suivantes liées au service 9-1-1 :

Pour les ESLC sans fil :

- Dans une collectivité où l'entreprise de services locaux titulaire (ESLT) fournit un service 9-1-1 de base, l'entreprise de services sans fil doit fournir un niveau de service comparable.
- Fournir le service E9-1-1 sans fil aux abonnés dans les collectivités où le service d'accès au réseau E9-1-1 sans fil est fourni par une ESLT.
- Établir et maintenir, avant le 14 octobre 2003, une ligne d'accès sans frais d'interurbain à au moins un centre d'exploitation et le doter en permanence, afin de répondre rapidement aux demandes de renseignements du personnel autorisé des CASP sur des abonnés, en cas d'urgence.

Pour les fournisseurs de services sans fil (FSSF) :

---

<sup>2</sup> Voir la Section 2.0 du *Rapport de surveillance des communications 2015* du CRTC.

<sup>3</sup> Consulter les rapports de la [Federal Communications Commission des États-Unis](#) et de [Cisco Systems, Inc.](#) (en anglais seulement).

- Donner aux abonnés un avis initial, puis un avis périodique de la disponibilité, des caractéristiques et des limites du service 9-1-1 offert.
  - Fournir le service E9-1-1 sans fil à leurs abonnés dans les collectivités où le service d'accès au réseau E9-1-1 sans fil est offert par une ESLT.
  - Établir et maintenir, avant le 14 octobre 2003, une ligne d'accès sans frais d'interurbain à au moins un des centres d'exploitation du FSSF et le doter en permanence afin de répondre rapidement aux demandes de renseignements du personnel autorisé des CASP sur des abonnés, en cas d'urgence.
7. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-40, le Conseil a fait remarquer qu'en Amérique du Nord, l'industrie des services sans fil a adopté une approche par phases pour transmettre aux CASP les renseignements relatifs à la localisation des utilisateurs de téléphones cellulaires. Le Conseil a aussi ordonné à tous les FSSF de terminer la mise en œuvre de l'Étape 1 de la Phase II du service E9-1-1 sans fil au plus tard le 1<sup>er</sup> février 2010, dans tous les endroits du Canada où le service E9-1-1 filaire était assuré.
8. Dans la décision de télécom 2003-53, le Conseil a imposé expressément une obligation concernant la fourniture du service 9-1-1 de base aux ESLC sans fil là où le service 9-1-1 de base est offert par l'ESLT. Cependant, il n'a pas imposé une obligation semblable aux FSSF. Par conséquent, il convient que le Conseil détermine s'il devrait imposer aux FSSF (entreprises de télécommunication et entreprises autres que les entreprises de télécommunication) l'obligation de fournir le service 9-1-1 de base sans fil là où les services d'accès au réseau 9-1-1 de base sans fil sont offerts par l'ESLT pertinente.

### **Appel aux observations**

9. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil sollicite des observations pour savoir si les FSSF qui ne sont pas des ESLC, mais qui fournissent des services téléphoniques, devraient être assujettis à l'obligation de fournir le service 9-1-1 de base sans fil dans toutes les régions qu'ils desservent où les services d'accès au réseau 9-1-1 de base sans fil sont offerts par l'ESLT pertinente.

### **Procédure**

10. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut

consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.

11. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à l'instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention au plus tard le **1<sup>er</sup> février 2016**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
12. Les parties sont autorisées à recueillir, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
13. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
14. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil d'ici le **11 février 2016**.
15. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
16. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention **\*\*\*Fin du document\*\*\*** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
17. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
18. Les mémoires doivent être déposés auprès de la Secrétaire générale du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

**en remplissant le**  
[\[formulaire d'intervention\]](#)

ou

**par la poste, à l'adresse**  
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

**par télécopieur, au numéro**  
819-994-0218

19. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt et la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document par voie électronique de se montrer prudentes lors du dépôt de documents par courriel, car la preuve du dépôt peut être difficile à faire.
20. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
21. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

### **Avis important**

22. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur.
23. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
24. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.

25. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

### **Disponibilité des documents**

26. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) au moyen du numéro de dossier indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Participer », puis en cliquant sur « Soumettre des idées et des commentaires » et ensuite « les instances en période d'observation ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
27. Les documents sont également disponibles, sur demande, aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau.

### **Bureaux du CRTC**

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Les Terrasses de la Chaudière

Édifice central

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Téléphone : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

### **Bureaux régionaux**

#### **Nouvelle-Écosse**

Place Metropolitan

99, chemin Wyse, bureau 1410

Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5

Téléphone : 902-426-7997

Télécopieur : 902-426-2721

#### **Québec**

505, boulevard De Maisonneuve Ouest, bureau 205

Montréal (Québec) H3A 3C2

Téléphone : 514-283-6607

**Ontario**

55, avenue St. Clair Est, bureau 624  
Toronto (Ontario) M4T 1M2  
Téléphone : 416-952-9096

**Manitoba**

360, rue Main, bureau 970  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3  
Téléphone : 204-983-6306  
Télécopieur : 204-983-6317

**Saskatchewan**

1975, rue Scarth, bureau 403  
Regina (Saskatchewan) S4P 2H1  
Téléphone : 306-780-3422  
Télécopieur : 306-780-3319

**Alberta**

220, 4<sup>e</sup> Avenue S.-E., bureau 574  
Calgary (Alberta) T2G 4X3  
Téléphone : 403-292-6660  
Télécopieur : 403-292-6686

**Colombie-Britannique**

858, rue Beatty, bureau 290  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1C1  
Téléphone : 604-666-2111  
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire générale

**Documents connexes**

- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 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
- *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

- *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1<sup>er</sup> mai 1997