



Avis de consultation de télécom CRTC 2016-116

Version PDF

Référence : 2015-305

Ottawa, le 29 mars 2016

Numéro de dossier : 1011-NOC2016-0116

Avis d'audience

16 janvier 2017
Gatineau (Québec)

Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada

Date limite de dépôt des interventions : 20 mai 2016

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

Le Conseil amorce une instance visant à établir un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG ou NG9-1-1) au Canada qui tiendra notamment compte de l'évolution des besoins des Canadiens en matière de sécurité publique. Le 9-1-1 PG permettra aux Canadiens d'avoir accès à de nouveaux services 9-1-1 et à des capacités novatrices.

Bien que le contexte plus général se rapportant au 9-1-1 PG au Canada sera examiné au cours de l'instance (notamment les rôles des intervenants, comme les gouvernements provinciaux et territoriaux et les administrations municipales), les conclusions du Conseil se limiteront nécessairement aux éléments qui relèvent de sa compétence en vertu de la Loi sur les télécommunications. Cela inclut les rôles et responsabilités des fournisseurs de services de télécommunication, l'évolution des réseaux 9-1-1 existants et les moyens par lesquels les services 9-1-1 PG et la fonctionnalité du réseau seront financés et mis en œuvre.

Le Conseil veut s'assurer que la fourniture du 9-1-1 PG procurera un maximum d'avantages aux Canadiens, notamment la prestation continue de services 9-1-1 fiables et efficaces.

*Le Conseil tiendra une audience publique débutant le **16 janvier 2017 à 9 h**, au **Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage**, à **Gatineau (Québec)**.*

Introduction

1. L'accès efficace à des services d'urgence au Canada est essentiel à la santé et à la sécurité des Canadiens, en plus de constituer un élément important pour assurer que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial.

2. La *Loi sur les télécommunications (Loi)*, qui confère au Conseil de larges pouvoirs pour réglementer la fourniture de services de télécommunication, affirme le caractère essentiel des télécommunications pour l'identité et la souveraineté canadiennes, et définit plusieurs objectifs de la politique canadienne de télécommunication¹, y compris ce qui suit :
- favoriser le développement des télécommunications en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions²;
 - permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité³;
 - accroître l'efficacité des télécommunications canadiennes⁴;
 - stimuler la recherche et le développement au Canada dans le domaine des télécommunications et encourager l'innovation en ce qui touche la fourniture de services dans ce domaine⁵;
 - satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication⁶;
 - contribuer à la protection de la vie privée des personnes⁷.
3. Au fil des ans, le Conseil a adopté de nombreuses mesures réglementaires afin que les réseaux de télécommunication procurent un accès fiable et efficace aux services 9-1-1 au Canada.
4. À l'heure actuelle, on estime que 96 % des Canadiens ont accès au service 9-1-1 de base ou au service 9-1-1 évolué par la téléphonie filaire, la téléphonie sans fil ou la communication vocale sur protocole Internet (VoIP)⁸ là où des centres d'appels des services 9-1-1, également connus sous le nom de centres d'appels de la sécurité publique (CASP), ont été établis. Dans les régions où aucun CASP n'a encore été établi, les citoyens doivent généralement composer des numéros de téléphone à sept ou dix chiffres pour obtenir de l'aide directement auprès des intervenants d'urgence, comme les services de police, d'incendie ou d'ambulance.

¹ Voir l'article 7 de la *Loi*.

² Voir l'alinéa 7a) de la *Loi*.

³ Voir l'alinéa 7b) de la *Loi*.

⁴ Voir l'alinéa 7c) de la *Loi*.

⁵ Voir l'alinéa 7g) de la *Loi*.

⁶ Voir l'alinéa 7h) de la *Loi*.

⁷ Voir l'alinéa 7i) de la *Loi*.

⁸ Le service 9-1-1 de base permet de connecter l'appelant aux téléphonistes 9-1-1 des 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 9-1-1, mais en plus, il fournit automatiquement aux téléphonistes des CASP le numéro de téléphone et l'emplacement estimé de l'appelant.

5. Dans les années à venir, les réseaux de télécommunication au Canada qui assurent notamment l'acheminement des appels 9-1-1 continueront de passer à la technologie fondée sur le protocole Internet (IP). La transition à la technologie IP aura une incidence majeure sur les réseaux, les systèmes et les ententes servant à offrir les services 9-1-1.
6. Dans le paragraphe 7 de la politique réglementaire de télécom 2014-342⁹, le Conseil a énoncé que les fournisseurs de services de télécommunication (FST) qu'il réglemente devraient être en mesure de jouer un rôle et de permettre aux Canadiens d'accéder à des nouveaux services 9-1-1 évolués et novateurs qui exploitent pleinement les avancées technologiques, dont la capacité IP, aussi appelés les services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG ou NG9-1-1). Le Conseil a aussi énoncé son intention d'améliorer l'accès aux services 9-1-1 existants, et d'entreprendre un examen approfondi du 9-1-1 PG afin d'établir un cadre réglementaire connexe.
7. Grâce au 9-1-1 PG¹⁰, les citoyens qui ont besoin d'une aide d'urgence pourront, en plus de faire des appels vocaux au 9-1-1 comme avant en utilisant un service téléphonique filaire, sans fil ou VoIP, envoyer un message texte ou encore des photos, des vidéos et d'autres types de données aux téléphonistes des services 9-1-1. Par exemple, ils pourront transmettre, depuis le lieu d'un incident, des vidéos en continu, des photos des dommages dans le cas d'un accident ou des photos d'un suspect en fuite, et même des renseignements médicaux personnels, susceptibles d'aider grandement les services d'intervention d'urgence.
8. Le 9-1-1 PG devraient profiter aux intervenants du 9-1-1, dont les CASP et les services d'intervention d'urgence qu'ils déploient, en leur permettant de répondre aux nouveaux besoins et attentes des citoyens en matière de communications d'urgence. Le 9-1-1 PG devrait également offrir à ces organisations des outils améliorés, notamment la capacité de transférer des appels entre elles de façon continue, ce qui permettrait d'assurer des interventions plus efficaces et efficientes.
9. On s'attend à ce que les réseaux 9-1-1 PG¹¹ remplacent les équipements de télécommunication 9-1-1 vieillissants, dont certains sont presque parvenus à la fin de leur cycle de vie¹² pour créer un système 9-1-1 plus moderne, plus souple et plus résilient. On

⁹ La présente décision établit le plan d'action du Conseil concernant le 9-1-1, qui comprend 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 PG.

¹⁰ Pour l'application de la présente instance, « 9-1-1 PG ou NG9-1-1 » désigne les services 9-1-1 PG offerts aux Canadiens par des FST, y compris les méthodes employées pour communiquer avec les CASP et leur transmettre des renseignements supplémentaires, les réseaux servant à fournir ces services, et les services offerts par les CASP eux-mêmes. Toutefois, les conclusions que le Conseil tirera dans l'instance se limiteront aux services et réseau(x) des FST, les CASP ne relevant pas de la compétence du Conseil.

¹¹ Pour l'application de la présente instance, les réseaux 9-1-1 comprennent l'ensemble des équipements, installations de transmission, bases de données et systèmes situés entre le point d'interconnexion des réseaux d'origine des FST et le réseau 9-1-1, jusqu'au point de démarcation du réseau 9-1-1 avec le CASP.

¹² Dans les récents rapports du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) et dans les demandes qui ont été présentées au Conseil, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 ont indiqué que les fabricants ou les fournisseurs n'offriraient plus de soutien à l'égard de certains équipements et installations 9-1-1 vieillissants.

s'attend à ce que le passage au 9-1-1 PG soit une entreprise complexe et coûteuse qui s'étalera sur un certain nombre d'années.

Contexte

Acheminement des appels 9-1-1

10. De nos jours, lorsqu'un appel 9-1-1¹³ est fait au Canada, il passe d'abord par le réseau d'origine du FST, puis par les réseaux 9-1-1 spécialisés et est livré aux systèmes CASP locaux. Ces trois éléments sont décrits en détail plus loin.
11. Les appels 9-1-1 sont d'abord acheminés par les réseaux d'origine des FST. Ces réseaux sont partagés, ce qui signifie que les appels 9-1-1 transitent sur le réseau avec les autres appels téléphoniques réguliers et le reste du trafic que génèrent les autres services de télécommunication des FST.
12. Après avoir été acheminés par les réseaux d'origine des FST, les appels parviennent aux réseaux 9-1-1 spécialisés. Ces réseaux sont actuellement fournis et maintenus par les entreprises de services locaux titulaires (ESLT), également appelées les fournisseurs de réseaux 9-1-1, dans leurs territoires de desserte¹⁴. Les réseaux 9-1-1 offrent de meilleures fonctionnalités et une plus grande fiabilité, tout en réduisant le risque de congestion des communications d'urgence, car ils ne prennent en charge que le trafic 9-1-1. Les réseaux 9-1-1 englobent les composantes et l'équipement de transmission servant à acheminer les appels 9-1-1 et les renseignements supplémentaires, comme le numéro de téléphone et l'emplacement de l'appelant, depuis les réseaux d'origine des FST jusqu'au CASP local approprié.
13. Les CASP locaux ont leurs propres systèmes internes constitués du matériel et des logiciels nécessaires pour recevoir les appels 9-1-1, afficher les renseignements de l'appelant et assurer le déploiement des services d'intervention d'urgence. Les systèmes des CASP ne relèvent pas de la compétence du Conseil, comme il est expliqué plus loin.

Considérations en matière de compétence

14. La fourniture des services 9-1-1 au Canada est complexe et requiert une coordination entre diverses parties, y compris les FST, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 ainsi que les gouvernements provinciaux et territoriaux et les administrations municipales.
15. Le Conseil a pour rôle d'exercer une surveillance réglementaire des réseaux d'origine des FST et des réseaux 9-1-1 spécialisés des fournisseurs de réseaux 9-1-1. Ce rôle de surveillance consiste à élaborer et à appliquer des politiques, des normes et des conditions

¹³ Dans le présent avis, les « appels 9-1-1 » s'entendent des appels par système téléphonique filaire, sans fil ou VoIP, ainsi que par d'autres moyens utilisés, comme la messagerie texte, pour solliciter l'aide des services 9-1-1.

¹⁴ Les fournisseurs de réseaux 9-1-1 comprennent Bell Canada, CityWest Telephone Corporation, MTS Inc., Norouestel Inc., Saskatchewan Telecommunications, la Société TELUS Communications et TBayTel.

de service nationales, à déterminer l'admissibilité à exercer des activités ainsi qu'à approuver les tarifs et les ententes sur le 9-1-1.

16. Les gouvernements provinciaux et territoriaux sont responsables des services d'intervention d'urgence, ainsi que de la mise en place et de la gestion des CASP primaires et secondaires qui en assurent le déploiement¹⁵. Dans de nombreux cas, ces gouvernements ont délégué aux municipalités la responsabilité des CASP et des services d'intervention d'urgence. Les politiques, procédures et normes internes relatives aux CASP et aux services d'intervention d'urgence ne sont donc pas établies par le Conseil, même s'il existe une collaboration et une coordination à l'échelle nationale par le biais du GTSU du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) lorsque les politiques, les procédures et les normes sont directement liées aux services assurés par les FST, y compris les fournisseurs de réseaux 9-1-1¹⁶.

Cadre réglementaire actuel pour les services 9-1-1

17. Au fil des ans, et conformément à son mandat, le Conseil a adopté des mesures réglementaires visant à rendre disponible un accès fiable et efficace aux services 9-1-1 au Canada. Ces mesures réglementaires s'appliquent à de nombreux services 9-1-1, dont les services téléphoniques filaires, sans fil et VoIP mobiles¹⁷. Pour les Canadiens qui ont un trouble de la communication ou ceux qui sont Sourds ou malentendants, le Conseil a également prévu des mesures réglementaires exigeant l'accès aux services 9-1-1 par l'intermédiaire d'un service de messagerie texte (Texto au 9-1-1), de relais par téléscripteur (TTY), de relais par protocole Internet (IP)¹⁸ et de relais vidéo¹⁹. Dans le présent avis, tous ces services sont appelés « services 9-1-1 existants ».

¹⁵ Un CASP primaire est un CASP auquel les appels 9-1-1 sont acheminés directement comme premier point de contact de tous les appels de ce type. Le CASP primaire communique avec l'organisme pertinent afin de déployer le service d'intervention d'urgence. Lorsque les autorités locales déterminent que certaines interventions d'urgence nécessitent une expertise spécialisée pour prendre en charge l'appel 9-1-1, tels les services médicaux d'urgence, ledit appel est transféré à un CASP secondaire.

¹⁶ Le GTSU est un forum ouvert composé de FST, y compris les fournisseurs de réseaux 9-1-1, les CASP et les spécialistes 9-1-1 de l'industrie. Ce groupe de travail aborde les questions liées à la fourniture des services 9-1-1, telles que la mise en œuvre des services sur les plans technique et opérationnel, à la demande du Conseil ou en réponse à des demandes des intervenants. Pour obtenir plus de renseignements, voir la section du CDCI du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca.

¹⁷ Les services VoIP mobiles permettent aux appelants d'accéder aux services téléphoniques à l'aide d'une connexion Internet haute vitesse depuis n'importe quel emplacement. Les services VoIP mobiles comprennent le service 9-1-1 de base, mais non le service 9-1-1 évolué, car il n'y a pas d'adresse fixe à fournir aux téléphonistes des services 9-1-1 des CASP. La mobilité des services VoIP rend plus difficile la détermination, par les FST, de l'emplacement de l'appelant 9-1-1, information destinée à être fournie aux téléphonistes des services 9-1-1.

¹⁸ Dans le cas d'un appel par relais IP, la personne souffrant d'un trouble d'audition ou de la parole communique en envoyant un message texte à un téléphoniste par Internet. Le téléphoniste communique de vive voix le message texte à une personne ne souffrant pas d'un tel trouble.

¹⁹ Le service de relais vidéo permet d'effectuer des appels téléphoniques en langue des signes en mettant en communication un usager de cette langue et une autre personne par l'intermédiaire d'un agent de relais qui assure l'interprétation en langue des signes et dans la langue parlée. Ce service devrait être disponible de manière limitée à l'automne de 2016.

18. Concernant les réseaux d'origine des FST, le Conseil a obligé les FST à fournir aux Canadiens qui s'abonnent au service téléphonique local l'accès aux services 9-1-1 là où un CASP a été établi. De plus, les FST doivent fournir le service 9-1-1 aux utilisateurs finals et voir à ce que, dans la mesure où c'est techniquement possible, les renseignements pertinents sur les utilisateurs finals soient fournis à la base de données d'affichage automatique d'adresses (AAA) tout comme ils le sont par l'ESLT²⁰. Les fournisseurs de services sans fil sont obligés de fournir le service 9-1-1 évolué sans fil à leurs abonnés dans les collectivités où le service d'accès au réseau 9-1-1 évolué sans fil est fourni par une ESLT²¹.
19. En ce qui concerne les réseaux 9-1-1, le Conseil a obligé les ESLT, grandes et petites, à offrir aux entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) et aux fournisseurs de services sans fil un service d'accès 9-1-1 de gros qui leur permet d'acheminer les appels 9-1-1 et les renseignements supplémentaires sur les réseaux 9-1-1. De plus, le Conseil réglemente les tarifs et les modalités établis dans les tarifs des services d'accès 9-1-1 de gros des ESLT et dans les ententes sur les services 9-1-1 entre les fournisseurs de réseaux 9-1-1 et les ESLC ou les entreprises de services sans fil²². Afin de s'acquitter de leurs obligations en matière de fourniture de service d'accès 9-1-1 de gros, de nombreuses petites ESLT ont décidé de conclure une entente commerciale avec les grandes ESLT, lesquelles leur fournissent la totalité ou une partie des fonctionnalités de réseau 9-1-1 de sorte qu'elles peuvent offrir l'accès au service 9-1-1 à leurs clients de détail et de gros, comme elles sont tenues de le faire.
20. Les ESLT, grandes et petites, et les ESLC peuvent également conclure avec les administrations locales, qui sont responsables des CASP et des services d'intervention d'urgence, des ententes sur le 9-1-1 qui énoncent les obligations et les modalités liées : i) à la fourniture d'un accès aux services 9-1-1; ii) à la facturation et à la perception des redevances municipales servant à financer les CASP²³.

Évolution des réseaux de télécommunication

21. Les réseaux de télécommunication sont également en période de transition. Par exemple, dans les récents rapports²⁴ du GTSU et dans les demandes qui ont été présentées au Conseil, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 ont indiqué que certains équipements et installations 9-1-1 utilisés dans leurs réseaux 9-1-1 parvenaient presque à la fin de leur cycle de vie utile et que les fabricants ou les fournisseurs n'offriront plus de soutien à leur égard.

²⁰ Voir le paragraphe 286 de la décision de télécom 97-8.

²¹ Voir le paragraphe 94 de la décision de télécom 2003-53.

²² Voir l'annexe du présent avis pour consulter la liste des tarifs 9-1-1 existants.

²³ Lorsque les ESLC n'ont pas conclu d'entente avec les administrations locales, elles peuvent déposer des tarifs concernant leurs obligations en matière de services 9-1-1. Certaines ententes existantes des ESLC se fondent sur des modèles approuvés par le Conseil. Les entreprises de services sans fil et les FST qui ne sont pas des entreprises de télécommunication canadiennes (revendeurs) ne sont pas tenues de conclure des ententes sur le 9-1-1 avec les administrations locales ou de soumettre des tarifs 9-1-1 à l'approbation du Conseil.

²⁴ Voir les rapports ESRE0058 et ESRE0072 du GTSU du CDCl.

22. En conséquence, les FST canadiens, y compris les fournisseurs de réseaux 9-1-1, ont commencé à adopter la technologie IP au fil des ans, à des degrés divers. Le Conseil s'efforce également de veiller à ce que les réseaux canadiens soient modernisés de façon adéquate.
23. Par exemple, dans la politique réglementaire de télécom 2012-24, le Conseil a mis sur pied un cadre réglementaire visant à faciliter l'interconnexion des réseaux vocaux IP entre les entreprises de télécommunication canadiennes, y compris l'interconnexion aux réseaux 9-1-1. De même, dans la décision de télécom 2013-22, pour permettre la prestation du service Texto au 9-1-1 aux Canadiens qui ont un trouble de la communication ou ceux qui sont Sourds ou malentendants, le Conseil a obligé les FST à apporter des changements à leurs réseaux, systèmes et processus afin de prendre en charge les messages textes dans le cadre du service 9-1-1. Les fournisseurs de réseaux 9-1-1 doivent aussi collaborer avec les administrations municipales et les gouvernements provinciaux en vue de convertir rapidement en connexions IP les connexions de données 9-1-1 existantes des CASP avec les ESLT.
24. Récemment, dans la décision de télécom 2015-531, le Conseil a approuvé l'adoption de la norme d'architecture i3 de la National Emergency Number Association (NENA)²⁵ pour le 9-1-1 PG au Canada (norme i3). La norme i3 décrit l'état final à long terme de l'architecture 9-1-1 PG. Toutefois, dans l'intervalle, certaines mesures de transition doivent être prises à l'appui des interfaces existantes des FST et des systèmes actuels des CASP. La norme i3 établit, par conséquent, la configuration technique des réseaux IP des services d'urgence (ESInet), et d'autres composantes essentielles des réseaux 9-1-1 PG, à mesure qu'ils sont développés et arrivent sur le marché. Elle permet par ailleurs d'assurer une certaine prévisibilité dans l'éventualité où les FST souhaiteraient commencer à déployer de nouveaux éléments réseau à l'appui du 9-1-1 PG.

Évolution des besoins et des attentes des Canadiens en matière de télécommunication

25. Les Canadiens changent leurs façons de communiquer et les services de télécommunication dont ils se servent. Par exemple, ils délaissent actuellement les services vocaux filaires au profit des services mobiles sans fil et des services Internet à large bande (par exemple, courriels, messages textes, médias sociaux, applications et autres services de données). Le nombre de lignes téléphoniques au Canada a diminué, passant de 18,2 millions en 2010 à 15,7 millions en 2014, tandis que le nombre d'abonnés de services sans fil mobiles a augmenté, passant de 25,3 millions en 2010 à 28,8 millions en 2014²⁶. À l'heure actuelle, 99 % des Canadiens ont accès à des services sans fil, et un ménage canadien sur cinq utilise uniquement les services sans fil mobiles²⁷.

²⁵ La NENA est une organisation d'élaboration de normes relatives aux services 9-1-1 dont la mission est de favoriser l'avancement technologique, la disponibilité et la mise en œuvre du système d'urgence 9-1-1. La NENA est établie aux États-Unis, et a une section et des membres au Canada. Ses membres sont principalement des CASP, des vendeurs de matériel et des FST.

²⁶ Basé sur des renseignements tirés du *Rapport de surveillance sur les communications* du CRTC, édition de 2015

²⁷ Statistique Canada – Enquête sur les dépenses des ménages (2013)

26. L'omniprésence des appareils mobiles a également influencé le comportement des consommateurs par rapport aux services d'urgence. Par exemple, on estime actuellement que 70 % des appels aux services 9-1-1 aux États-Unis proviennent d'appareils mobiles sans fil²⁸. Des tendances similaires sont signalées par les CASP au Canada.
27. Non seulement les Canadiens utilisent-ils des appareils mobiles sans fil plus fréquemment, en plus, la façon de s'en servir évolue, en ce sens que les services de données sont plus utilisés que les services téléphoniques. L'intérêt des Canadiens pour les services de messagerie, les applications mobiles, les services multimédias, le réseautage social, la navigation sur Internet et d'autres activités qui utilisent beaucoup de données a fait croître le volume de données sur les réseaux de 22,4 % au cours des cinq dernières années²⁹. En fait, certains fournisseurs de services sans fil offrent actuellement des forfaits de données seulement, sans services téléphoniques, ce qui signifie que certains Canadiens dépendent de plus en plus des services de données.

Questions qui seront examinées

28. Le Conseil amorce par la présente une instance en vue d'établir un cadre réglementaire pour la fourniture du 9-1-1 PG qui soutiendra la prestation continue de services 9-1-1 efficaces et qui procurera un maximum d'avantages aux Canadiens. De manière plus précise, le Conseil se penchera sur les questions stratégiques fondamentales, comme les rôles et les responsabilités des FST, ainsi que sur les étapes et le calendrier de la transition vers le 9-1-1 PG, et examinera la façon dont les coûts engagés par les FST pour établir le 9-1-1 PG devraient être recouverts. Le présent examen permettra au Conseil d'étudier la manière dont les réseaux et les services 9-1-1 doivent évoluer en tirant parti des avancées technologiques et en tenant compte de l'évolution des besoins et des habitudes de consommation des Canadiens. Bien que les systèmes des CASP ne relèvent pas de la compétence du Conseil, ce dernier devra tenir compte, dans ses décisions, des plans de migration vers le 9-1-1 PG des CASP et des services 9-1-1 PG qu'ils envisagent de soutenir.
29. Des instances de suivi devraient permettre de parfaire le cadre réglementaire du 9-1-1 PG et de résoudre certains enjeux liés à sa mise en œuvre.
30. Le Conseil n'examinera pas la transition globale des réseaux d'origine des FST vers des réseaux IP (comme ceux concernant les services de voix et de données), sauf lorsque la transition s'applique aux services 9-1-1.
31. Enfin, le Conseil n'abordera pas la question de l'exactitude de la localisation de l'appelant au 9-1-1, car il a toujours abordé cette question de façon distincte en raison de son importance et sa complexité³⁰.

²⁸ Basé sur des renseignements tirés de la page web « [9-1-1 Statistics](#) » de la NENA (en anglais seulement).

²⁹ Basé sur des renseignements tirés du *Rapport de surveillance sur les communications* du CRTC, édition de 2015

³⁰ Par exemple, dans la décision de télécom 2014-415, le Conseil a établi des exigences quant à l'exactitude de la localisation pour la Phase II du service 9-1-1 évolué sans fil au Canada, y compris des points de référence pour évaluer les améliorations quant à l'exactitude de la localisation des appelants au service 9-1-1.

Appel aux observations

32. Le Conseil invite les parties à soumettre leurs observations sur les questions énoncées ci-dessus dans le cadre de la présente instance. Des questions précises sont énoncées ci-après.
33. Le Conseil demande aux parties de soumettre une réponse pour chaque question à laquelle elles décident de répondre, et de préciser en début de réponse la question à laquelle elle correspond.
34. Dans la politique réglementaire de télécom 2014-342, le Conseil a demandé au GTSU de lui présenter deux rapports d'étape sur la mise en œuvre du 9-1-1 PG au Canada et à l'étranger, le premier, le 31 décembre 2014, et le deuxième, le 31 décembre 2015. Pour faciliter l'élaboration des interventions, ces rapports contenant des renseignements sur les normes, l'équipement et le déploiement du 9-1-1 PG, ainsi que sur l'état de préparation du réseau, ont été joints au dossier de la présente instance.
35. Peu de temps après la publication du présent avis, le Conseil adressera, par lettre, des demandes de renseignements aux intervenants pertinents. La lettre et les réponses à ces demandes de renseignements feront également partie du dossier de l'instance.
36. Au terme de l'instance, le Conseil pourrait imposer des obligations supplémentaires à certains ou à tous les FST, y compris aux fournisseurs de réseaux 9-1-1, peu importe s'ils décident ou non d'être parties à l'instance.
37. Le Conseil demande que les intervenants abordent les questions suivantes :

Services 9-1-1 PG

Q.1 : Les CASP offrant le 9-1-1 PG pourront non seulement continuer de recevoir et de traiter les appels téléphoniques au 9-1-1 par l'entremise des services 9-1-1 existants, mais aussi interagir avec les Canadiens en utilisant de nouveaux services 9-1-1 PG, à savoir de nouveaux moyens de communication, tels que les services de messagerie texte ou de messagerie multimédia, les médias sociaux et la télématique (par exemple systèmes de notification automatique de collision dans les véhicules, systèmes d'alerte médicale, capteurs et alarmes de divers types).

- a) quels nouveaux moyens de communication avec les téléphonistes 9-1-1 des CASP devraient être pris en charge à l'avenir?
- b) dans quel ordre de priorité devraient-ils être mis en œuvre?
- c) dans quel délai devraient-ils être mis en œuvre (par exemple à court terme [1 à 3 ans], à moyen terme [3 à 5 ans] ou à long terme [5 à 10 ans])?
- d) quels sont les avantages et les difficultés prévus par rapport aux moyens de communication proposés et de quelle façon ces difficultés pourraient-elles être surmontées?

Q.2 : Les CASP pouvant fournir le 9-1-1 PG pourraient également recevoir des renseignements supplémentaires sous différents formats qui les aideraient à cibler les services d'urgence requis, par exemple des images, des vidéos, des vidéos en continu, des renseignements personnels entrés par l'utilisateur³¹, des schémas d'édifices et des dossiers médicaux.

- a) quels autres types de données les réseaux 9-1-1 PG et, le cas échéant, les réseaux d'origine des FST, devraient-ils être en mesure de traiter?
- b) dans quel ordre de priorité devraient-ils être pris en charge?
- c) dans quel délai devraient-ils être mis en œuvre (par exemple à court terme [1 à 3 ans], à moyen terme [3 à 5 ans] ou à long terme [5 à 10 ans])?
- d) quels sont les avantages et les difficultés prévus par rapport aux types de données supplémentaires proposés et de quelle façon ces difficultés pourraient-elles être surmontées?

Architecture et responsabilités des services 9-1-1 PG

Q.3 : Le Conseil exige actuellement que les ELST fournissent et maintiennent les réseaux 9-1-1 et fournissent des services 9-1-1. Compte tenu de la transition éventuelle vers le 9-1-1 PG,

- a) croyez-vous que ce modèle est toujours approprié?
- b) dans la négative, quel serait un modèle approprié pouvant offrir aux Canadiens un système 9-1-1 PG efficace, fiable et rentable, et pouvant garantir une prestation continue des services 9-1-1 efficaces?
- c) si vous proposez que les réseaux et les services 9-1-1 PG soient fournis par une combinaison de parties, indiquez clairement les rôles et les responsabilités de chacune des parties.
- d) est-ce que des parties autres que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 existants, par exemple des entités qui ne relèvent pas de la compétence du Conseil, tels que les gouvernements provinciaux et territoriaux, les administrations municipales et les fournisseurs, planifient actuellement la mise en place de réseaux 9-1-1 PG au Canada? Dans l'affirmative, inclure des détails sur la portée de tels plans et les échéanciers prévus.

Q.4 : Il existe actuellement plusieurs réseaux 9-1-1 sur le territoire canadien. En effectuant la transition vers le 9-1-1 PG, expliquez, avec justification et preuves à l'appui, selon vous,

³¹ Les renseignements entrés par l'utilisateur pourraient contenir des données de localisation supplémentaires, par exemple l'adresse au travail (dont le numéro d'étage), les renseignements sur les allergies aux médicaments et les personnes à contacter en cas d'urgence.

- a) s'il devrait y avoir un seul réseau national 9-1-1 PG au Canada, ou plusieurs réseaux 9-1-1 PG interconnectés. Si vous proposez qu'il y ait plus d'un réseau, quel territoire devrait couvrir chaque réseau? Quelles politiques ou ententes permettraient de régir de manière appropriée l'interconnexion des réseaux 9-1-1 PG? Qui devrait superviser l'implantation et la mise en œuvre de ces politiques ou ententes?
- b) quelles entités devraient être autorisées à acheminer le trafic, directement ou indirectement, vers des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG en vue d'une transmission sur de tels réseaux? Ces entités peuvent être des FST (par exemple des entreprises de télécommunication ou des revendeurs), des CASP (par exemple canadiens ou américains) ou tout autre fournisseur de services qui pourra soutenir une capacité 9-1-1 PG à l'avenir (par exemple des fournisseurs de services de télématique, de messagerie texte par contournement et de médias sociaux).
- c) quelles exigences ou garanties devraient être mises en place pour assurer la sécurité du ou des réseaux 9-1-1 PG et la protection des renseignements confidentiels qui transitent par de tels réseaux?
- d) comment peut-on s'assurer que les pratiques exemplaires et les normes de fiabilité et de résilience sont prises en compte dans la conception des réseaux 9-1-1 PG?

Q.5 : Est-ce que certaines leçons retenues des modèles 9-1-1 PG mis en œuvre ailleurs dans le monde, ainsi que des rôles et des responsabilités de diverses parties, pourraient contribuer à l'instance?

Étapes et calendrier de la transition

Q.6 : Compte tenu des réponses fournies précédemment, de quelle façon pourrait s'effectuer la transition des **réseaux et des services 9-1-1 existants** au Canada vers un ou des réseaux et des services 9-1-1 PG? Votre réponse devrait tenir compte de l'obligation d'offrir de façon continue des services 9-1-1 efficaces aux Canadiens et devrait comprendre des réponses aux questions suivantes :

- a) quelle serait la période de transition appropriée? Si votre réponse prévoit l'adoption d'une approche par phases, proposez un échéancier pour chacune des phases et indiquez les étapes à suivre pour chacune des phases. Par exemple : quelles composantes, fonctionnalités ou pièces d'équipement essentielles du réseau devraient être remplacées, et par quoi? Quelles ententes devraient être mises en place? Combien de temps devrait nécessiter chaque étape? Indiquez si chaque phase introduirait de nouveaux services ou de nouvelles composantes réseau.

- b) quels sont les coûts estimés pour chacune des phases de la mise en œuvre du modèle de réseau proposé ci-dessus? Veuillez justifier votre réponse et fournir toute information pertinente à propos des coûts qui pourrait appuyer votre estimation.
- c) quels sont les dépendances, les risques et les difficultés qui se présenteront au cours de la transition, et de quelle façon pourrait-on réduire au minimum ces risques et ces difficultés?
- d) quelles instances de suivi le Conseil pourrait-il devoir lancer advenant l'adoption de votre proposition de plan de transition?

Q.7 : Compte tenu de l'état actuel des réseaux d'origine des FST³² et des réponses fournies précédemment, de quelle façon devrait-on effectuer la transition des **réseaux d'origine et des services 9-1-1 des FST** au Canada afin de soutenir le mieux possible la prestation du 9-1-1 PG, en considérant que les réseaux 9-1-1 existants et le ou les réseaux 9-1-1 PG pourraient devoir coexister pendant la transition? Répondez aux questions suivantes, avec justification et preuves à l'appui, le cas échéant :

- a) quelle serait la période de transition appropriée? Si votre réponse prévoit l'adoption d'une approche par phases, proposez un échéancier pour chacune des phases.
- b) quelles étapes devraient être suivies à chacune des phases? Par exemple : quelles composantes, fonctionnalités ou pièces d'équipement essentielles du réseau filaire ou sans fil devraient être remplacées, et par quoi? Quelles ententes devraient être mises en place et combien de temps devrait nécessiter chaque étape?
- c) quels sont les coûts estimés pour la mise en œuvre de la configuration réseau proposée ci-dessus? De plus, veuillez fournir des estimations de coûts pour la mise en œuvre du 9-1-1 PG dans les réseaux d'origine des FST dans le cadre du modèle proposé. Veuillez justifier votre réponse et fournir toute information pertinente à propos des coûts qui pourrait appuyer votre estimation.
- d) quels sont les dépendances, les risques et les difficultés qui se présenteront au cours de la transition, et de quelle façon pourrait-on réduire au minimum ces risques et ces difficultés?
- e) quelles instances de suivi le Conseil pourrait-il devoir lancer advenant l'adoption de votre proposition de plan de transition?

³² Le Conseil n'examinera pas la transition globale des réseaux d'origine des FST vers des réseaux IP. Cependant, il examinera les questions qui portent sur la transition des éléments des réseaux de départ des FST qui servent actuellement à fournir des services 9-1-1 ou qui seront utilisés pour fournir le 9-1-1 PG.

Q.8 : Si l'on tient compte de l'état actuel des systèmes des CASP, combien de temps faudrait-il raisonnablement aux CASP pour s'adapter aux nouveaux services 9-1-1 PG une fois qu'ils seront accessibles auprès des FST?

Financement

Q.9 : Actuellement, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 recouvrent les coûts de réseaux 9-1-1 en imposant des tarifs de services d'accès 9-1-1 de gros qui ont été examinés et approuvés par le Conseil³³. Les FST paient aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 un taux tarifaire, habituellement par abonné, pour la fourniture de services 9-1-1 à leurs abonnés. Ces FST recouvrent à leur tour leurs coûts de fourniture du service 9-1-1 par l'entremise des revenus qu'ils tirent du service téléphonique de détail. Compte tenu du modèle 9-1-1 PG que vous avez proposé, indiquez de quelle façon il faudrait recouvrer les coûts ponctuels et récurrents propres au(x) réseau(x) et aux services 9-1-1 PG relevant de la compétence du Conseil (c.-à-d. le mécanisme de financement qui devrait être utilisé, par exemple des tarifs approuvés par le Conseil, un fonds de contribution central, des taxes provinciales, territoriales ou municipales générales ou des redevances provinciales, territoriales ou municipales). Indiquez les coûts qui devraient faire l'objet d'un financement (par exemple les composantes).

Confidentialité

Q.10 : La politique de confidentialité actuelle du Conseil en ce qui a trait aux renseignements sur l'appelant au 9-1-1 établit que le nom, l'emplacement, le numéro de téléphone et la classe de service associés à l'abonnement au service téléphonique duquel provient l'appel au 9-1-1 sont fournis au gouvernement provincial ou territorial ou à l'administration municipale exploitant le CASP dans le seul but de répondre à l'appel au 9-1-1. Cette politique est prise en compte dans les tarifs des services 9-1-1 des ESLT et des ESLC, ainsi que dans les ententes sur le 9-1-1 que ces entreprises ont conclues avec les CASP³⁴. Dans un environnement 9-1-1 PG où plusieurs moyens de communication pourraient être utilisés et où des renseignements d'urgence supplémentaires tels que des images, des vidéos et des renseignements personnels entrés par l'utilisateur pourraient être transmis, quelles autres questions devraient être abordées en ce qui a trait à la confidentialité? Indiquez les politiques ou les obligations en matière de confidentialité que le Conseil devrait établir et le moment où il devrait le faire pour assurer la protection de la vie privée des consommateurs, en tenant compte de la compétence du Conseil et des lois actuelles en matière de vie privée.

³³ Dans la décision de télécom 97-9 et dans des décisions subséquentes, le Conseil a déterminé qu'il conviendrait de geler les niveaux des revenus des ELST pour les services 9-1-1, et ce, pour la durée de la période de plafonnement des prix, sous réserve d'ajustements annuels en fonction de la demande.

³⁴ Ces ententes étaient déposées dans le cadre du dossier de l'instance de l'avis de consultation de télécom 2015-305.³⁵ À compter du 18 avril 2016, le bureau régional de l'Alberta sera situé au bureau 172, à la même adresse.

Rapports et surveillance

Q.11 : Quels rapports le Conseil devrait-il exiger pendant la transition vers les services 9-1-1 PG et par la suite? Précisez les renseignements qui devraient faire l'objet des rapports et la fréquence à laquelle ces rapports devraient être produits.

Procédure

38. 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, 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.
39. Le dossier de l'instance de l'avis de consultation de télécom 2015-305 est ajouté au dossier de la présente instance.
40. Le Conseil tiendra une audience publique débutant le **16 janvier 2017 à 9 h**, au **Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage**, à **Gatineau (Québec)**. L'audience durera environ cinq jours.
41. Les fournisseurs de réseaux 9-1-1, y compris les ESLT, sont désignés parties à la présente instance et peuvent déposer des interventions auprès du Conseil, au plus tard le **20 mai 2016**.
42. Les intéressés qui désirent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **20 mai 2016**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure* et doit comprendre l'un des énoncés suivants dans le premier ou le dernier paragraphe :
- Je demande à comparaître à l'audience publique.
 - Je ne désire pas comparaître à l'audience publique.
43. Les parties sont autorisées à recueillir, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion mais qui ne désirent pas comparaître à l'audience. 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.

44. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
45. Les parties qui désirent comparaître à l'audience publique doivent expliquer pourquoi leur intervention écrite ne suffit pas et pourquoi une comparution est nécessaire. De plus, les parties qui requièrent des auxiliaires de communication doivent en faire la requête à la première page de leur intervention.
46. Le Conseil n'invitera à comparaître à l'audience que les parties dont il a déjà accepté la demande de comparution. Une lettre sur l'organisation et le déroulement de l'audience publique, contenant des directives sur la procédure de l'audience publique, sera publiée avant le début de l'audience.
47. Bien que l'audience publique se tienne à **Gatineau (Québec)**, le Conseil offre la possibilité aux parties de prendre part à l'audience à partir des bureaux régionaux du Conseil par l'entremise de la vidéoconférence. Les parties désirant le faire sont priées d'indiquer, lors du dépôt de leurs interventions, à partir de quel bureau régional elles désirent comparaître. Une liste des bureaux régionaux du Conseil figure dans le présent avis. De plus, le Conseil évaluera la possibilité d'offrir un accès par vidéoconférence ou téléconférence dans d'autres endroits s'il reçoit des demandes à cet effet.
48. Les personnes qui requièrent des auxiliaires de communication comme les dispositifs techniques pour malentendants et l'interprétation gestuelle voudront bien en aviser le Conseil au moins **20 jours** avant le début de l'audience publique afin de lui permettre de prendre les dispositions nécessaires.
49. Tel qu'il est noté dans le paragraphe 35 ci-dessus, peu de temps après la publication du présent avis, le personnel du Conseil demandera des renseignements auprès d'intervenants pertinents sous la forme de questions, envoyées dans une lettre distincte. Les dates limites et les procédures applicables seront énoncées dans la lettre.
50. Le Conseil et les parties peuvent subséquemment demander à toute partie à l'instance de fournir des renseignements, sous forme de questions. Les délais relatifs à la procédure liés à cette ronde de demandes de renseignements subséquente sont établis aux paragraphes 51 à 55 ci-dessous.
51. L'auteur de la demande de renseignements doit déposer sa demande auprès du Conseil, et la signifier à la partie à laquelle elle s'adresse, au plus tard le **22 juillet 2016**.
52. Les réponses aux demandes de renseignements doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées aux parties qui en font la demande, au plus tard le **23 août 2016**.
53. Les parties peuvent demander i) des réponses complémentaires à leurs demandes de renseignements, en précisant dans chaque cas pourquoi des réponses complémentaires sont nécessaires et ii) la divulgation de renseignements désignés comme confidentiels, en précisant dans chaque cas les motifs de la divulgation. Ces demandes doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées aux parties en question, au plus tard le **2 septembre 2016**.

54. Les réponses aux demandes de renseignements complémentaires et aux demandes de divulgation doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées aux parties qui en font la demande, au plus tard le **12 septembre 2016**.
55. Une décision relative aux demandes de renseignements complémentaires et de divulgation sera rendue le plus rapidement possible. Les renseignements devant être fournis conformément à cette décision doivent être déposés auprès du Conseil et signifiés aux parties qui en font la demande, au plus tard le **26 septembre 2016**.
56. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions ou aux réponses aux diverses demandes de renseignements, et en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **17 octobre 2016**.
57. Après l'audience, toutes les parties peuvent déposer auprès du Conseil un mémoire final sur toute question s'inscrivant dans le cadre de la présente instance, et en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **31 janvier 2017**. Le mémoire final, y compris un sommaire exécutif, ne doit pas dépasser 15 pages.
58. 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 pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
59. 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.
60. 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.
61. 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**

62. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou 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 et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
63. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être reçu par le Conseil et toutes les parties appropriées 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.
64. 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

65. 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, 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, ainsi que tout autre renseignement personnel fourni.
66. 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.
67. 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.
68. 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

69. 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 au moyen des numéros de dossiers indiqués 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.

70. Les documents peuvent également être consultés, 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

Alberta³⁵

220, 4^e 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

- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant une norme d'architecture des réseaux 9-1-1 de prochaine génération pour le Canada*, Décision de télécom CRTC 2015-531, 30 novembre 2015
- *Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1*, Avis de consultation de télécom CRTC 2015-305, 9 juillet 2015
- *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

³⁵ À compter du 18 avril 2016, le bureau régional de l'Alberta sera situé au bureau 172, à la même adresse.

- *Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CDCI – Rapport de consensus concernant les exigences quant à l'exactitude de la localisation pour la Phase II du service 9-1-1 évolué*, Décision de télécom CRTC 2014-415, 6 août 2014
- *Plan d'action concernant les services 9-1-1*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342, 25 juin 2014
- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant l'essai d'acheminement de messages textes au service 9-1-1 et la mise en œuvre du service*, Décision de télécom CRTC 2013-22, 24 janvier 2013
- *Interconnexion des réseaux pour les services téléphoniques*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-24, 19 janvier 2012
- *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
- *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
- *Réglementation par plafonnement des prix et questions connexes*, Décision Télécom CRTC 97-9, 1^{er} mai 1997
- *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997

Annexe à l'avis de consultation de télécom CRTC 2016-116

Tarifs 9-1-1

ESLT

Bell Canada

- Tarif de services d'accès visant l'interconnexion avec les télécommunicateurs et autres fournisseurs de services, CRTC 7516, Partie 2, [article 105.4 – Tarifs et frais](#)
- Tarif des montages spéciaux, CRTC 7396, [article G21 – Services 9-1-1 évolués pour les fournisseurs de services sans fil](#)

MTS Inc.

- Tarif supplémentaire (MTS Allstream Inc.), Services d'accès visant l'interconnexion avec les télécommunicateurs et autres fournisseurs de services, Arrangements d'accès, CRTC 24006, Partie II, [article 105.4 – Tarifs et frais](#)
- Tarif général, CRTC 24001, Partie II, Taux des services de circonscription (Taux du service local), [article 485.4 – Tarifs et frais](#), et Partie IV, Autres services et installations, [article 3050 – Services 9-1-1 évolués pour les fournisseurs de services sans fil](#)

Saskatchewan Telecommunications

- Tarif d'accès des compétiteurs, CRTC 21414, [article 610.18.4.2 – Dégroupement des composantes réseau](#) et [article 610.05 – Services d'accès au réseau 9-1-1 évolué provincial pour les fournisseurs de services sans fil](#)
- Tarif général, Services de base, CRTC 21411, [article 140.05.3 – Tarifs](#)

Société TELUS Communications

- Tarif d'accès des télécommunicateurs (TELUS Communications Inc.), CRTC 18008, [article 215.4 – Tarifs et frais](#)
- Tarif général, CRTC 21461, [article 201 – Services d'accès au réseau 9-1-1 évolué provincial pour les fournisseurs de services sans fil](#) et [article 203.3 – Tarifs](#)

Petites ESLT

CityWest Telephone Corporation

- Règlement général, CRTC 25700, [article 11 – Accessoires](#)

TBayTel

- Tarif de services d'accès visant l'interconnexion avec les télécommunicateurs et autres fournisseurs de services, CRTC 25571, [article 8000.4\(5\)](#)