



# Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-231

Version PDF

Ottawa, le 20 juin 2016

Numéro de dossier : 8620-C12-201513416

## 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

*Le Conseil impose l'obligation aux fournisseurs de services sans fil qui ne sont pas des entreprises de services locaux concurrentes, mais qui fournissent des services téléphoniques, de fournir les services 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. Cette obligation entrera en vigueur **60 jours** suivant la date de la présente décision. Là où les services 9-1-1 de base ne sont pas encore offerts, cette obligation entrera en vigueur immédiatement après l'approbation par le Conseil d'un tarif des services d'accès de gros lié aux services 9-1-1 sans fil.*

*Cette obligation permettra aux Canadiens d'obtenir un niveau constant de services 9-1-1, quel que soit le fournisseur de services sans fil choisi. Elle est aussi conforme à l'objectif établi dans le plan d'action du Conseil concernant les services 9-1-1, c'est-à-dire améliorer l'accès des Canadiens aux services 9-1-1 existants.*

### 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.
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, la plupart de la population canadienne a accès au service 9-1-1 de base ou au service 9-1-1 évolué (E9-1-1)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Le service 9-1-1 de base permet de connecter l'appelant directement aux téléphonistes du 9-1-1 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 du 9-1-1 des CASP le numéro de téléphone et l'emplacement estimé de l'appelant.

3. Le Conseil a établi des obligations relatives aux services 9-1-1 dans diverses décisions. Plus précisément, 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.
4. 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 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 une ligne d'accès sans frais d'interurbain à au moins un de leurs centres 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) :

- 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 une ligne d'accès sans frais d'interurbain à au moins un de leurs centres 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.
5. Dans la décision de télécom 2003-53, le Conseil a aussi imposé une obligation aux ESLC sans fil concernant la fourniture du service 9-1-1 de base 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 qui ne sont pas des ESLC.

## **Instance**

6. Dans l'avis de consultation de télécom 2015-548, le Conseil a amorcé une instance afin d'examiner la question à 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 et là où les services d'accès au réseau 9-1-1 de base sans fil sont offerts par l'ESLT pertinente.

7. Le Conseil a reçu des interventions de Bell Canada, du Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP), de la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec (Coalition), d'Iristel Inc. (Iristel), de Rogers Communications Canada Inc. (RCCI), de la Société TELUS Communications (STC) et de WIND Mobile Corp. (WIND).

### **Positions des parties**

8. Bell Canada, le CDIP, la Coalition, RCCI, la STC et WIND ont tous convenu que les FSSF qui ne sont pas des ESLC devraient être tenus de fournir le service 9-1-1 de base là où les services d'accès au réseau 9-1-1 de base sans fil sont offerts par l'ESLT pertinente.
9. Iristel a fait valoir que toute obligation imposée aux FSSF de fournir le service 9-1-1 de base doit tenir compte des circonstances uniques des FSSF qui exercent leurs activités dans les régions où le service 9-1-1 de base est offert par une ESLT et dans les régions où il ne l'est pas. Iristel a indiqué que sa société affiliée, Ice Wireless Inc. (Ice Wireless), a mis en œuvre un service 9-1-1 de rechange grâce auquel les appels au 9-1-1 sont acheminés des clients d'Ice Wireless jusqu'à un centre d'appels spécialisé, qui transfère les appels au CASP approprié ou au service d'intervention d'urgence approprié dans les régions où aucun CASP n'est établi.
10. Iristel a soutenu que l'imposition d'une obligation de fournir le service 9-1-1 de base en utilisant les services 9-1-1 de l'ESLT, lorsqu'ils sont disponibles, constituerait un fardeau indu pour le FSSF ayant mis en place un service d'urgence de rechange équivalent, puisqu'elle :
  - perturberait considérablement la capacité d'Ice Wireless d'offrir son service d'urgence équivalent;
  - entraînerait des coûts de mise en œuvre et d'exploitation importants;
  - entraînerait des engagements complexes pour s'assurer d'informer les clients du service d'urgence qui leur est offert.
11. Bell Canada a indiqué que la solution de rechange d'Ice Wireless fait intervenir un centre d'appels d'un tiers<sup>2</sup>, ce qui pourrait retarder la prestation des services d'urgence à l'utilisateur final, alors que les appels sont acheminés directement au CASP par le service 9-1-1 de base. Bell Canada a ajouté que les coûts liés à la mise en œuvre seront probablement minimes.
12. La Coalition a déclaré qu'il ne devrait pas y avoir deux catégories de fournisseurs de services (ceux qui fournissent les services 9-1-1 par opposition à ceux qui fournissent les services d'urgence de rechange, comme Ice Wireless) en ce qui concerne les services 9-1-1 sans fil.

---

<sup>2</sup> Un centre d'appels d'un tiers est un centre d'appels intermédiaire qui est responsable d'obtenir l'endroit où se trouve l'appelant et de transférer l'appel au CASP ou au service d'intervention d'urgence qui fournit le service approprié dans cet endroit.

13. En réplique aux commentaires d'Iristel, la STC a fait valoir ce qui suit :

- exiger que tous les FSSF fournissent l'accès au service 9-1-1 de base dans les régions où ce service est disponible depuis l'ESLT de desserte est dans le meilleur intérêt des Canadiens;
- le service de recharge fourni par Ice Wireless est inférieur au niveau de service fourni par d'autres FSSF, car il cause des retards dans l'acheminement des appels et des incidents éventuels dans le traitement des appels;
- même si le service de recharge d'Ice Wireless permet aux clients d'avoir recours à un téléphoniste intermédiaire dans les régions du Canada où aucun service 9-1-1 n'est offert, la prestation d'un service d'urgence de recharge ne devrait pas altérer la fourniture du service 9-1-1 de base;
- les coûts de mise en œuvre sont compensés par les avantages du service 9-1-1 de base, et ces coûts en valent la peine compte tenu des précieuses secondes qui sont économisées grâce à l'acheminement des appels par l'entremise du service 9-1-1 de base plutôt que d'un téléphoniste intermédiaire;
- les appelants n'ont pas besoin de savoir comment leurs appels au 9-1-1 sont acheminés; il leur suffit de savoir que, dans une situation d'urgence, ils doivent appeler au 9-1-1 et que, dans la mesure du possible, leurs appels seront acheminés automatiquement au CASP de desserte.

14. Bell Canada et la STC ont fait valoir que les FSSF devraient être autorisés à fournir des services d'urgence de recharge dans les régions où aucun service 9-1-1 de base ou E9-1-1 n'est offert. Toutefois, le CDIP a ajouté qu'il n'est pas persuadé qu'Ice Wireless offre un niveau comparable de service 9-1-1 de base, et que des obligations relatives à un service 9-1-1 uniforme doivent donc être imposées à tous les FSSF.

15. RCCI a fait valoir que tous les FSSF devraient fournir un service 9-1-1 de base, au minimum, lorsqu'il est appuyé par l'ESLT pertinente, et qu'il n'existe aucun argument valable expliquant pourquoi les mêmes obligations ne devraient pas s'appliquer à tous les FSSF. RCCI a indiqué que l'on ne peut pas exiger d'un client moyen s'abonnant à un service sans fil de savoir que le niveau de service 9-1-1 pourrait éventuellement être différent, et peut-être inférieur, selon le FSSF auquel il choisit de s'abonner.

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

16. Les CASP, le CDIP et les FSSF ont tous appuyé la mise en œuvre d'une exigence du Conseil selon laquelle les FSSF qui ne sont pas des ESLC fournissent le service 9-1-1 de base là où les services d'accès au réseau 9-1-1 de base sans fil sont offerts par l'ESLT pertinente.

17. Conformément aux exigences énoncées par le Conseil, le service 9-1-1 de base sans fil nécessite que tous les appels au 9-1-1 soient acheminés directement au CASP désigné par les autorités provinciales, territoriales ou municipales responsables des interventions des services d'urgence. Ainsi, tout service d'urgence de remplacement qui ne comporte pas l'acheminement des appels au 9-1-1 sans fil directement au CASP désigné ne peut pas être considéré comme équivalent au service 9-1-1 de base sans fil. La proposition d'Iristel d'acheminer d'abord les appels au 9-1-1 à un centre d'appels de tiers, avant de l'acheminer au CASP approprié, entraînerait des retards inutiles dans l'accès aux services d'urgence pour les utilisateurs, et risquerait également de provoquer des erreurs dans l'acheminement des appels.
18. De plus, les FSSF doivent fournir l'accès aux services d'urgence en collaboration avec les autorités locales ou les organismes de sécurité publique qui reçoivent les appels d'urgence.
19. À cet égard, Iristel n'a pas apporté de précisions quant à savoir si Ice Wireless s'est entendue avec les autorités locales concernant la façon dont son service sera offert, notamment quelles politiques et procédures de traitement des appels au 9-1-1 seront utilisées, et quelle formation doit être suivie par ses téléphonistes.
20. Les coûts de mise en œuvre des services 9-1-1 (de base et évolués) sont pris en charge par les FSSF, tel qu'énoncé dans la politique réglementaire de télécom 2009-40. Bell Canada, qui exerce ses activités au Yukon, a déclaré que ces coûts seraient minimes. De plus, il faut mettre en perspective l'aspect des coûts par rapport à l'importance des services 9-1-1 pour la santé et la sécurité des Canadiens.
21. Compte tenu de ce qui précède, il est nécessaire pour les FSSF qui ne sont pas des ESLC, mais qui fournissent des services téléphoniques, d'être assujettis à la même obligation que les FSSF qui sont des ESLC : 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'ESLT pertinente. Le Conseil impose donc cette obligation à ces FSSF, à compter de **60 jours** suivant la date de la présente décision. Là où le service 9-1-1 de base n'est pas encore offert, cette obligation prendra effet immédiatement après l'approbation par le Conseil d'un tarif des services d'accès de gros lié aux services 9-1-1 sans fil. Ces conclusions appuient l'un des objectifs énoncés dans le plan d'action du Conseil concernant les services 9-1-1, établi dans la politique réglementaire de télécom 2014-342, c'est-à-dire améliorer l'accès des Canadiens aux services 9-1-1 existants.

## Instructions

22. Les Instructions<sup>3</sup> mentionnent que, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, le Conseil doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions.

---

<sup>3</sup> Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

23. Le Conseil estime que les conclusions tirées dans la présente décision contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a) et 7b) de la *Loi*<sup>4</sup>, et au sous-alinéa 1b)(iii)<sup>5</sup> des Instructions, puisque tous les FSSF doivent assurer des services de même niveau.

Secrétaire générale

### Documents connexes

- *Plan d'action concernant les services 9-1-1*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342, 25 juin 2014, modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342-1, 30 janvier 2015
- *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 de télécom CRTC 97-8, 1<sup>er</sup> mai 1997

---

<sup>4</sup> Les objectifs de la politique cités de la *Loi* sont les suivants : 7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions; 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité.

<sup>5</sup> L'objectif cité est que le Conseil, lorsqu'il a recours à la réglementation, devrait prendre des mesures qui, lorsqu'elles sont de nature non économique, sont mises en œuvre, dans toute la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.