



Décision de télécom CRTC 2017-226

Version PDF

Ottawa, le 30 juin 2017

Numéro de dossier : [8621-C12-01/08](#)

Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus ESRE0071 concernant les appels d'essai sans fil au 9-1-1 envoyés aux centres d'appel de la sécurité publique

Contexte

1. L'accès efficace et rapide aux services d'urgence au Canada est essentiel à la santé et à la sécurité des Canadiens et constitue un élément important pour garantir que ceux-ci ont accès à un système de communication de calibre mondial. Les entreprises de services sans fil effectuent régulièrement des modifications ou des mises à niveau à leurs réseaux et, afin de s'assurer qu'il n'y a aucune interférence dans l'acheminement des appels au 9-1-1 vers le centre d'appel de la sécurité publique (CASP)¹ approprié, toute modification ou mise à niveau doit être mise à l'essai avant son activation.
2. En ce qui concerne les réseaux sans fil, les fournisseurs de services sans fil (FSSF) collaborent avec les CASP pour effectuer des appels d'essai en direct au 9-1-1 lorsque des éléments des réseaux sans fil ont récemment été mis en place ou reconfigurés. Ces appels sont effectués pour valider qu'un trajet téléphonique bidirectionnel a été établi entre l'appelant et le CASP, et pour s'assurer que les renseignements du service 9-1-1 évolué ont été transmis au CASP avec l'appel.
3. Ces essais posent pour les CASP et les FSSF des défis considérables en ce qui a trait à leur calendrier d'exécution et nécessitent l'affectation de ressources, puisque des centaines d'appels d'essai en direct au 9-1-1 peuvent être effectués chaque mois dans l'ensemble du pays.
4. Le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a exploré, avec comme objectif de réduire ou d'éliminer la nécessité d'effectuer des appels d'essai en direct au 9-1-1, des options possibles sur les plans administratif, opérationnel et technique qui pourraient se traduire par des gains d'efficacité pour les CASP et les FSSF à l'égard des appels d'essai au 9-1-1.

¹ Les CASP, qui sont établis et gérés par des gouvernements provinciaux/territoriaux ou des municipalités, répondent aux appels au 9-1-1 et transfèrent ceux-ci aux services d'intervention d'urgence appropriés (services de police, d'incendie et d'ambulance).

Rapport du GTSU

5. Le 7 novembre 2016, le GTSU a déposé le rapport de consensus ci-dessous auprès du Conseil aux fins d'approbation :
 - *Wireless Test Calls to PSAPs*, 5 octobre 2016 (ESRE0071) [en anglais seulement]
6. Le rapport de consensus peut être consulté sous la rubrique « Rapports » de la page du GTSU, dans la section du CDCI sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca.
7. Dans son évaluation de la nécessité des appels d'essais au 9-1-1 et des renseignements nécessaires aux FSSF, le GTSU a conclu que ces appels demeurent nécessaires; cependant, les processus doivent être améliorés et être aussi efficaces que possible.
8. Le GTSU a aussi déterminé que lorsqu'il y a eu une incidence ou une défaillance imprévue liée au réseau qui a le potentiel de compromettre l'intégrité ou la fiabilité du réseau 9-1-1, des appels d'essai d'urgence au 9-1-1 peuvent être nécessaires sans avertissement ou presque au CASP. Cependant, des solutions pour les appels d'essai d'urgence au 9-1-1 n'ont pas été développées puisque, bien souvent, elles ne sont pas nécessaires et chaque situation d'urgence est unique. Par conséquent, le GTSU a précisé que ses solutions proposées s'appliquent seulement aux appels d'essai au service 9-1-1 qui sont prévus.
9. En ce qui a trait aux solutions d'essai sans fil, les CASP peuvent choisir entre les solutions offertes par les fournisseurs de services 9-1-1 ou par les tiers fournisseurs de logiciels. Le GTSU a fait remarquer que Bell Mobilité inc. (Bell Mobilité), la Société TELUS Communications (STC) et le CASP de la région de Peel (Peel) ont proactivement mis au point trois solutions distinctes qui reposent sur la mise en place d'une classe de service² standard, et que la solution de Peel est spécifique aux CASP qui exploitent le système de répartition assistée par ordinateur AQS-SC.
10. Le GTSU a aussi indiqué que la mise en œuvre des solutions automatisées de MTS Inc. (MTS) et de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) au Manitoba et en Saskatchewan ne serait pas possible avant le remplacement de leurs plateformes d'affichage automatique de l'adresse qui aura lieu lors de la transition aux services

² La « classe de service » fait référence à un moyen de gérer le trafic d'un réseau en regroupant des types de trafic similaires (p. ex. courriels, vidéos en continu, enregistrements vocaux, transfert de fichiers volumineux) pour ensuite traiter chaque type comme une classe avec son propre niveau de priorité de service.

9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG), transition qu'elles prévoient terminer d'ici le 30 juin 2020³.

11. En conséquence, le GTSU a recommandé que :

- que Bell Mobilité soit autorisée à offrir sa solution automatisée d'essais d'appel sans fil au 9-1-1 dans son territoire de desserte du service 9-1-1, y compris la mise en place de la nouvelle classe de service de registres de données;
- que la STC soit autorisée à offrir sa solution automatisée d'appels d'essai sans fil au 9-1-1 dans son territoire de desserte du service 9-1-1, y compris la mise en place de la nouvelle classe de service d'appels d'essai sans fil;
- que MTS et SaskTel soient obligées d'ajouter une solution automatisée d'appels d'essai sans fil au 9-1-1 dans leur territoire de desserte respectif du service 9-1-1 dès qu'elles sont techniquement capables de le faire;
- que tous les FSSF prennent les mesures nécessaires pour appuyer les solutions d'appels d'essai sans fil applicables au 9-1-1 et à la nouvelle classe de service (c.-à-d. registres de données ou appels d'essai sans fil) qui s'applique à leurs territoires de desserte existants des services 9-1-1 d'ici les dates de mise en œuvre proposées ci-après;
- que les CASP qui choisissent d'utiliser un logiciel pour automatiser les procédures de traitement des appels d'essai sans fil au 9-1-1, comme l'a fait la région de Peel, par exemple, fournissent un avis de 30 jours aux FSSF afin que ceux-ci puissent préparer les procédures d'essai pour leurs territoires de compétence respectifs des CASP.

12. Le GTSU a recommandé que la mise en œuvre de ces solutions entre en vigueur six mois après la date de la décision du Conseil, et que ces solutions demeurent en place pendant une période de trois ans. Trois ans après la mise en œuvre, le GTSU recommande de procéder à un nouvel examen afin de déterminer comment les solutions pourraient être intégrées à la nouvelle plateforme 9-1-1 PG.

Résultats de l'analyse du Conseil

13. Le Conseil cherche continuellement des moyens pour améliorer les services de télécommunication d'urgence. L'augmentation des gains d'efficacité associés aux appels d'essais sans fil au 9-1-1 entre les FSSF et les CASP réduit le fardeau des essais pour les CASP, ce qui libère les préposés aux véritables appels d'urgence.

³ Voir *9-1-1 de prochaine génération – Modernisation des réseaux 9-1-1 afin de satisfaire aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182, 1^{er} juin 2017.

Cela pourrait aussi se traduire par des économies de coûts potentielles pour les Canadiens qui, en définitive, paient pour la fourniture des services 9-1-1.

14. Dans leurs territoires de desserte, les CASP ne sont connectés qu'à un fournisseur de réseau 9-1-1, ce qui atténue l'exigence d'une uniformité à l'échelle nationale des solutions automatisées associées aux appels d'essai sans fil au 9-1-1 du point de vue des CASP. Cependant, le manque d'uniformité à l'échelle nationale touche les FSSF d'envergure nationale. Néanmoins, les différentes solutions décrites dans le rapport de consensus peuvent être considérées comme temporaires, c'est-à-dire jusqu'à ce que les réseaux 9-1-1 PG soient complètement mis en œuvre, comme l'a indiqué le GTSU dans son rapport. Les services 9-1-1 PG devraient offrir les moyens techniques qui permettront l'utilisation de solutions communes à l'échelle du pays.
15. Pour ce qui est de MTS et de SaskTel qui ne sont pas en mesure de mettre en place des solutions automatisées pour le moment, le Conseil est d'avis que les procédures actuelles pour les appels d'essais sans fil au 9-1-1 qui ont été développées en collaboration avec les CASP et les FSSF du Manitoba et de la Saskatchewan continueront de minimiser les incidences des appels d'essai sans fil au 9-1-1 pour les CASP.
16. Le Conseil s'attend à ce que les mesures recommandées atteignent l'objectif de réduire ou d'éliminer, de façon significative, le besoin d'effectuer des appels d'essai sans fil en direct au 9-1-1, tout en assurant l'acheminement fiable des appels sans fil au 9-1-1 vers les CASP.
17. De plus, le Conseil fait remarquer l'importante représentation des intervenants en ce qui a trait au développement des solutions proposées, et les contributions des CASP et des FSSF dans la foulée des recommandations.
18. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** le rapport de consensus et **ordonne** ce qui suit :
 - Bell Mobilité doit offrir immédiatement sa solution automatisée d'essais d'appel sans fil au 9-1-1 dans son territoire de desserte du service 9-1-1, y compris la mise en place de la nouvelle classe de service de registres de données;
 - la STC doit offrir immédiatement sa solution automatisée d'essais d'appel sans fil au 9-1-1 dans son territoire de desserte du service 9-1-1, y compris la mise en place de la nouvelle classe de service d'appels d'essais sans fil;
 - MTS et SaskTel doivent mettre en place une solution automatisée d'appels d'essai sans fil au 9-1-1 dans leur territoire de desserte respectif du service 9-1-1 dès qu'elles sont techniquement capables de le faire;
 - tous les FSSF doivent prendre les mesures nécessaires pour appuyer les solutions d'appels d'essai sans fil applicables au 9-1-1 et à la nouvelle classe

de service (registres de données ou appels d'essai sans fil) qui s'applique à leurs territoires de desserte existants des services 9-1-1, dans les **six mois** de la date de la présente décision.

19. De plus, le Conseil invite les CASP qui choisissent d'utiliser des logiciels de tiers pour automatiser les procédures de traitement des appels d'essai sans fil au 9-1-1, de fournir un avis de 30 jours aux FSSF afin que ceux-ci puissent préparer les procédures d'essai pour leurs territoires de compétence respectifs des CASP.
20. Ces conclusions demeureront en vigueur pendant une période de trois ans suivant la date de la présente décision, après quoi le GTSU examinera de nouveau ces conclusions afin de déterminer comment elles peuvent être améliorées et intégrées à la nouvelle plateforme 9-1-1 PG.

Secrétaire générale