



Décision de télécom CRTC 2017-389

Version PDF

Référence : Politique réglementaire de télécom 2016-165

Ottawa, le 27 octobre 2017

Numéro de dossier : 8665-C12-201507008

Groupe de travail Services d'urgence du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Rapport de consensus ESRE0076 – Procédures en matière d'avis de panne du service 9-1-1

*Le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 et aux fournisseurs de services téléphoniques de mettre en œuvre, dans les **trois mois** suivant la date de la présente décision, les recommandations formulées dans le rapport de consensus du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) relativement aux procédures en matière d'avis de panne du service 9-1-1, et il encourage les centres d'appel de la sécurité publique (CASP) à mettre en œuvre, dans le même délai, les recommandations qui les concernent. Le Conseil encourage également les fournisseurs de réseaux 9-1-1 et les CASP à adopter, s'il y a lieu, les pratiques exemplaires recommandées dans le rapport en lien avec les procédures en matière d'avis. Le Conseil demande au GTSU d'examiner et de mettre à jour, au besoin, les procédures en matière d'avis de panne du service 9-1-1 une fois que la phase d'essai des services 9-1-1 de prochaine génération sera réellement achevée.*

Contexte

1. Au Canada, lorsqu'un appel au 9-1-1 est fait, l'appel est transmis du réseau sur lequel il a été fait (le réseau d'origine)¹ vers le réseau 9-1-1 spécialisé local². Le réseau 9-1-1 détermine quel centre d'appel au 9-1-1, également appelé centre d'appel de la sécurité publique (CASP), dessert la région d'où provient l'appel et dirige celui-ci vers le CASP concerné. Les intervenants en cas d'urgence appropriés, comme le service d'incendie, la police ou le service ambulancier, sont alors ciblés et déployés, au besoin.
2. Le Conseil a tenu une instance publique sur des questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1 au Canada, laquelle a donné lieu à la publication de la politique réglementaire de télécom 2016-165. Le Conseil a conclu que, dans l'ensemble, les réseaux 9-1-1 au Canada sont fiables et résilients. De ce fait, très peu

¹ Les réseaux d'origine comprennent les réseaux filaires traditionnels, les réseaux sans fil et les réseaux de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) locaux, comme il a été déterminé dans la politique réglementaire de télécom 2016-165.

² Dans la politique réglementaire de télécom 2016-165, il a été établi que les réseaux 9-1-1 commencent au point d'interconnexion avec les réseaux d'origine et se terminent au point de démarcation avec les centres d'appel de la sécurité publique (CASP) primaires.

de pannes du service 9-1-1 ont perturbé l'acheminement d'appels téléphoniques au 9-1-1.

3. Le Conseil a également conclu que, même si les fournisseurs de réseaux 9-1-1 disposaient déjà de certaines procédures en matière d'avis de panne du service 9-1-1 au cas où une telle panne surviendrait, ces procédures n'étaient pas uniformes à l'échelle nationale. Il a donc demandé au GTSU du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) d'élaborer des procédures et des mécanismes en matière d'avis de panne du service 9-1-1 à l'intention des fournisseurs de réseaux 9-1-1 et des fournisseurs de services téléphoniques (FST).

Rapport du GTSU

4. Le GTSU a déposé le rapport de consensus ci-dessous auprès du Conseil aux fins d'approbation :
 - *9-1-1 Service Outage Notification Processes*, 25 mai 2017 (ESRE0076) [en anglais seulement].
5. Le rapport s'appuie sur les opinions d'intervenants visés par le 9-1-1, y compris de fournisseurs de réseaux 9-1-1, de CASP et de FST. Il 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.
6. Le GTSU a formulé des recommandations concernant ce qui suit : les procédures en matière d'avis de panne du service 9-1-1, y compris les responsabilités des intervenants; les déclencheurs et les délais relatifs aux avis initiaux, aux avis de suivi et aux avis de rétablissement des services; les mécanismes en matière d'avis (c.-à-d. téléphone, courriel); la tenue de coordonnées à jour; les processus de transmission à l'échelon supérieur; les plans pour informer le public des autres moyens à utiliser pour solliciter de l'aide en situation d'urgence; les examens suivant les pannes³.
7. Le GTSU a également recommandé au Conseil d'encourager les fournisseurs de réseaux 9-1-1, les FST et les CASP à examiner et à adopter, s'il y a lieu, certaines pratiques exemplaires de l'industrie en matière de fiabilité et de résilience des réseaux 9-1-1, des réseaux d'origine et des systèmes des CASP, ainsi que des procédures en matière d'interconnexion, de planification en cas d'urgence et d'avis de panne pour le public et les intervenants touchés.
8. En outre, le GTSU a recommandé au Conseil de réaliser un examen subséquent des procédures en matière d'avis de panne du service 9-1-1 une fois que la phase d'essai

³ Voir la section 2 du rapport pour obtenir davantage de renseignements sur les procédures recommandées en matière d'avis.

des services 9-1-1 de prochaine génération sera réellement achevée⁴ afin de régler de nouvelles questions et d'y intégrer d'éventuels nouveaux outils.

9. Enfin, le rapport comportait des recommandations sur des questions qui ne s'inscrivaient pas dans la portée de la demande initiale du Conseil, puisqu'elles portaient sur les procédures en matière d'avis de panne des réseaux d'origine.

Résultats de l'analyse du Conseil

10. Le Conseil estime que la représentation des intervenants était appropriée en ce qui a trait à l'élaboration des procédures en matière d'avis de panne du service 9-1-1. Les fournisseurs de réseaux 9-1-1 ont tous fourni une contribution liée à leurs procédures actuelles en matière d'avis, et les membres du GTSU se sont entendus sur l'élaboration des recommandations.

Procédures en matière d'avis de panne du service 9-1-1

11. Les procédures recommandées en matière d'avis, telles qu'elles ont été élaborées par le GTSU à l'intention des FST, des fournisseurs de réseaux 9-1-1 et des CASP (y compris les CASP primaires et secondaires, le cas échéant), permettront l'atteinte des objectifs énoncés dans la politique réglementaire de télécom 2016-165, soit de garantir a) que les parties devant intervenir directement pour rétablir le service peuvent le faire rapidement et b) que les parties peuvent informer le public des autres moyens à utiliser pour communiquer avec les services d'urgence si le temps de réparation de la panne se prolonge. En outre, les procédures recommandées garantiront que toutes les parties sont informées de leurs responsabilités en matière d'avis.
12. De plus, grâce à l'officialisation et à la normalisation des procédures en matière d'avis à l'échelle nationale, les fournisseurs de réseaux 9-1-1, les FST et les CASP de partout au pays recevront les mêmes renseignements au sujet des pannes du réseau 9-1-1, ce qui les aidera à fournir des services uniformes aux Canadiens.
13. Bien que le GTSU n'ait pas recommandé d'échéancier de mise en œuvre dans le rapport, le Conseil estime raisonnable d'exiger la mise en œuvre des procédures en matière d'avis de panne du service 9-1-1 dans un délai de trois mois suivant la publication de la présente décision. Étant donné que les procédures en matière d'avis sont déjà essentiellement en place, notamment en ce qui concerne les fournisseurs de réseaux 9-1-1, la mise en œuvre ne devrait pas constituer un fardeau pour les parties

⁴ Les services 9-1-1 de prochaine génération comprennent les réseaux 9-1-1 modernisés qui sont fondés sur le protocole Internet (IP), ainsi que d'éventuels services 9-1-1 nouveaux, améliorés et novateurs offerts au moyen de ces réseaux. En juin 2017, le Conseil a publié la politique réglementaire de télécom 2017-182, dans laquelle il a déterminé que des réseaux 9-1-1 de prochaine génération devaient être construits. Des services d'appels vocaux 9-1-1 (appels vocaux sur IP) et de messagerie texte de prochaine génération seront offerts d'ici la fin de 2020, puisque les CASP auront lancé ces services dans leurs régions.

concernées. En outre, un délai de trois mois permettra d'offrir aux Canadiens des procédures en matière d'avis uniformes le plus rapidement possible.

14. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 et aux FST⁵ de mettre en œuvre, dans un délai de **trois mois** suivant la date de la présente décision, les recommandations du GTSU concernant les procédures en matière d'avis de panne du service 9-1-1, telles qu'elles sont énoncées dans le rapport. Le Conseil encourage également les CASP à mettre en œuvre, dans le même délai, les recommandations qui les concernent.

Pratiques exemplaires de l'industrie

15. Dans son rapport, le GTSU a recommandé certaines pratiques exemplaires adéquatement liées aux avis de panne du service 9-1-1. Ces pratiques sont énoncées dans l'annexe à la présente décision. Dans la mesure où les pratiques exemplaires liées aux procédures en matière d'avis s'appliquent aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 et aux CASP, le Conseil les encourage à examiner et à adopter les pratiques, s'il y a lieu, comme le recommande le rapport.
16. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a chargé le GTSU de recommander, au plus tard le 31 décembre 2017, des pratiques exemplaires de l'industrie en matière de fiabilité et de résilience des réseaux 9-1-1 de prochaine génération. Cet exercice offrira au Conseil la possibilité d'examiner et de modifier ces pratiques.

Examen subséquent

17. La transition vers les services 9-1-1 de prochaine génération peut nécessiter des modifications aux procédures proposées en matière d'avis et peut offrir la possibilité de créer de nouveaux outils en la matière. Davantage de renseignements seront recueillis au cours de la phase d'essai des services 9-1-1 de prochaine génération, et le moment serait idéal pour examiner les procédures en matière d'avis. Le Conseil demande donc au GTSU d'examiner et de mettre à jour, au besoin, les procédures en matière d'avis de panne du service 9-1-1 une fois que la phase d'essai des services 9-1-1 de prochaine génération sera réellement achevée.

Procédures en matière d'avis de panne du réseau d'origine

18. Les recommandations du GTSU concernant les procédures en matière d'avis de panne du réseau d'origine ne s'inscrivent pas dans la portée de la demande initiale du Conseil, énoncée dans la politique réglementaire de télécom 2016-165 et réitérée dans la description de tâche du GTSU. Par conséquent, le Conseil exclut ces recommandations de ses conclusions pour le moment.

⁵ Les FST comprennent les fournisseurs de services filaires traditionnels, de services sans fil et de services VoIP locaux.

Secrétaire général

Documents connexes

- *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
- *Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-165, 2 mai 2016

Annexe à la décision de télécom CRTC 2017-389

Pratiques exemplaires de l'industrie en matière d'avis de panne du réseau 9-1-1, telles qu'énoncées dans le rapport⁶

Voici deux pratiques exemplaires de l'industrie, tirées du compte rendu textuel des réponses du Communications Security, Reliability and Interoperability Council (CSRIC) de la commission fédérale des communications des États-Unis (FCC). Ces pratiques exemplaires constituent un amalgame des travaux réalisés par des organismes de normalisation des services 9-1-1 comme la National Emergency Number Association, l'American National Standards Institute et l'Association of Public-Safety Communications Officials.

- Les fournisseurs de services, les opérateurs de réseaux, les organismes de sécurité publique et les fournisseurs d'équipement devraient établir et mettre en œuvre un plan de communication dans le cadre du plan global d'intervention en cas d'incident. Le plan de communication devrait cibler les principaux intervenants et comprendre autant des éléments suivants que possible : noms, numéros de téléphone professionnels, numéros de téléphone personnels, numéros de téléavertisseur, numéros de télécopieur, numéros de cellulaire, adresses personnelles, adresses électroniques, numéros permanents de passerelle, etc. Des plans en matière d'avis devraient être établis, au besoin, avant qu'un événement ou un incident ne se produise. Le plan devrait également faire état d'autres voies de communication (p. ex., téléavertisseurs alphanumériques, Internet, téléphones satellites, VoIP, lignes privées, téléphones intelligents) et établir leur valeur par rapport aux risques liés à la sécurité et à la perte de renseignements⁷ qu'elles représentent.
- Les fournisseurs de services et les organismes de sécurité publique devraient établir conjointement un plan d'intervention pour informer le public, par l'intermédiaire des médias, des autres moyens à utiliser pour communiquer avec les services d'urgence durant une panne du service 9-1-1⁸.

⁶ Voir la section 2.8 du rapport du GTSU.

⁷ Voir la pratique exemplaire 9-9-8068 du CSRIC.

⁸ Voir la pratique exemplaire 9-7-3201 du CSRIC.