



Décision de télécom CRTC 2018-188

Version PDF

Référence : Politique réglementaire de télécom 2017-182

Ottawa, le 28 mai 2018

Dossier public : 8662-P82-201707580

Bureau du Service d'urgence 9-1-1 du Nouveau-Brunswick, au nom d'organisations de centres d'appels de la sécurité publique – Demande de révision et de modification de la politique réglementaire de télécom 2017-182 concernant les services 9-1-1 de prochaine génération

*Le Conseil détermine qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision qu'il a rendue dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 d'exclure les connexions aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP) secondaires des tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG). Par conséquent, le Conseil **modifie** cette décision afin d'inclure les connexions liées aux réseaux 9-1-1 PG des CASP secondaires dans les futurs tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG.*

*De plus, le Conseil **modifie** la politique réglementaire de télécom 2017-182 afin d'y ajouter une définition de CASP secondaires et de redéfinir les limites des réseaux 9-1-1 PG. Le Conseil demande également au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion de rendre compte annuellement du nombre de CASP primaires et secondaires qui demandent à être raccordés aux réseaux 9-1-1 PG à l'avenir.*

Les conclusions rendues dans la présente décision visent à s'assurer que l'introduction du système 9-1-1 PG sera efficace et rapide, et que le service offert sera de haute qualité.

Contexte

1. À l'heure actuelle, lorsqu'un appel au 9-1-1¹ est effectué au Canada, il est d'abord transmis au moyen du réseau d'origine d'un fournisseur de services de télécommunication (FST)², qui achemine également d'autres appels téléphoniques et le trafic associés à d'autres services de télécommunication. L'appel est ensuite

¹ Dans la présente décision, l'expression « appels au 9-1-1 » désigne les appels faits au moyen de services téléphoniques filaires, sans fil ou de voix sur protocole Internet (VoIP), ainsi que par d'autres moyens de demande d'assistance 9-1-1, par exemple le service Texto au 9-1-1.

² Aujourd'hui, les FST offrent des services téléphoniques locaux filaires et sans fil, y compris des services VoIP locaux. À l'avenir, la définition des FST pourrait être élargie afin d'inclure d'autres types de fournisseurs à mesure que de nouveaux services 9-1-1 de prochaine génération (PG) seront introduits.

acheminé à un réseau spécialisé 9-1-1, et enfin à un système de centre d'appels de la sécurité publique (CASP) local³.

2. Les réseaux 9-1-1 spécialisés acheminent les appels au 9-1-1 et les renseignements supplémentaires, comme le numéro de téléphone et l'emplacement de l'appelant, du réseau d'origine du FST au CASP local approprié. Ils fournissent des fonctionnalités et une fiabilité accrues et réduisent le risque de congestion pour les communications urgentes, puisqu'ils n'acheminent que le trafic lié aux appels au 9-1-1. Ces réseaux sont actuellement fournis et entretenus par les entreprises de services locaux titulaires (ESLT), également appelées fournisseurs de réseaux 9-1-1⁴.
3. Les CASP locaux, auxquels les appels au 9-1-1 sont finalement acheminés, ont leurs propres systèmes internes pour recevoir les appels au 9-1-1. Ils sont responsables de recevoir les renseignements sur l'appelant et de déployer les intervenants d'urgence, comme le service d'incendie, la police et le service ambulancier.
4. Il existe en général trois types de CASP :
 - un CASP primaire reçoit un appel au 9-1-1 comme premier point de contact et déploie les intervenants d'urgence ou transfère l'appel à un autre organisme afin de déployer le service d'intervention d'urgence;
 - un CASP secondaire est un type de service de déploiement d'intervenants d'urgence auquel un CASP primaire peut transférer un appel au 9-1-1;
 - un CASP de secours sert de centre d'appels alternatif en cas de panne prévue, de surplus d'appels ou d'événement catastrophique.
5. Les CASP peuvent jouer plus d'un rôle : un CASP primaire peut aussi être secondaire, et un CASP primaire ou secondaire peut aussi servir de secours à un autre CASP primaire ou secondaire. Ces rôles multiples peuvent être assumés de façon permanente ou temporaire, selon les besoins opérationnels.

Environnement réglementaire

6. Les administrations provinciales et territoriales sont responsables des intervenants d'urgence ainsi que de l'établissement et de la gestion des CASP. Dans de nombreux cas, ces administrations ont délégué la responsabilité des CASP et des intervenants d'urgence aux municipalités. Par conséquent, le Conseil ne détermine pas les politiques, les procédures et les normes internes pour ces organismes, bien qu'il existe

³ Les CASP sont également appelés centres d'appels 9-1-1. Ils sont établis par les administrations provinciales, territoriales ou municipales, et constituent le premier point de contact pour tous les appels au 9-1-1.

⁴ À l'heure actuelle, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 comprennent Bell Canada, Bell MTS, CityWest Telephone Corporation, Norouestel Inc., Saskatchewan Telecommunications, TBayTel, et TELUS Communications Inc.

une collaboration et une coordination nationales avec le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) lorsque les politiques, les procédures et les normes sont directement liées aux services fournis par les FST et les fournisseurs de réseaux 9-1-1⁵.

7. Cependant, le Conseil a assuré une surveillance réglementaire sur les réseaux d'origine des FST et les réseaux 9-1-1 spécialisés des fournisseurs de réseaux 9-1-1. Cette surveillance comprend l'établissement et la mise en application de politiques, de normes et de conditions de service nationales pour les services 9-1-1 et de l'admissibilité à exploiter de tels services, ainsi que l'approbation des tarifs et des ententes. Le Conseil surveille les coûts des fournisseurs de réseaux 9-1-1 et les modalités par l'approbation de leurs tarifs d'accès aux réseaux et les ententes avec les FST, y compris les taux tarifés d'accès aux réseaux que les FST leur versent.
8. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a défini un cadre réglementaire pour les services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) au Canada qui prend en compte les besoins changeants des Canadiens en matière de sécurité publique et donne accès à de nouveaux services et capacités 9-1-1 novateurs. Cette décision a établi d'importantes conclusions sur la mise en œuvre et la fourniture de réseaux et de services 9-1-1 PG au Canada, y compris la gouvernance et le financement, l'introduction de nouveaux services 9-1-1 PG ainsi que la fiabilité, la résilience et la sécurité des réseaux.
9. Certaines conclusions rendues par le Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 étaient liées à des CASP secondaires. Le Conseil estimait que l'interconnexion des CASP secondaires aux réseaux 9-1-1 PG faciliterait la fourniture de services 9-1-1 PG de bout en bout aux Canadiens; cependant, il a déterminé que les coûts de ces connexions devraient être recouverts auprès des administrations provinciales, territoriales et municipales touchées, et non auprès des FST au moyen des tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG approuvés par le Conseil. Le Conseil a déclaré que ces administrations sont mieux placées pour déterminer ce qui constitue un CASP secondaire, puisque la définition de CASP secondaire varie selon les endroits au pays.

Demande

10. Le 25 août 2017, le Conseil a reçu une demande du Bureau du Service d'urgence 9-1-1 du Nouveau-Brunswick, au nom de CASP et d'organismes de gestion des urgences figurant à l'annexe de la présente décision (Organisations de CASP), demandant au Conseil de réviser et de modifier la politique réglementaire de télécom 2017-182. Plus précisément, les Organisations de CASP ont fait valoir

⁵ Le GTSU est un forum ouvert formé de FST, de fournisseurs de réseaux 9-1-1, de CASP et de spécialistes du secteur des services 9-1-1. Il a été créé pour se pencher sur les problèmes relatifs à la prestation de services 9-1-1, notamment la mise en œuvre technique et opérationnelle de ces services.

qu'il existait un doute réel quant au bien-fondé de certaines conclusions rendues dans cette décision, à savoir :

- il y a une erreur de fait et une omission de tenir compte adéquatement d'un principe de base – c'est-à-dire la définition de CASP primaire – et a négligé de prendre en compte le rôle interrelié et interdépendant des CASP secondaires;
- l'exclusion des connexions liées aux réseaux 9-1-1 PG des CASP secondaires des futurs tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG représente un nouveau principe qui ne découle pas d'une consultation auprès des intervenants.

11. Par conséquent, les Organisations de CASP ont demandé au Conseil :

- de corriger la définition de CASP primaire dans la politique réglementaire de télécom 2017-182;
- d'infirmer sa décision d'exclure les connexions liées aux réseaux 9-1-1 PG des CASP secondaires des futurs tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG.

12. Le Conseil a reçu des interventions des Alberta Health Services, de l'Association des centres d'urgence du Québec, de Calgary 9-1-1, du Conseil provincial du secteur municipal (CPSM) du Syndicat canadien de la fonction publique, de la Fédération québécoise des municipalités, du Hamilton Fire Department, du ministère de la Culture et des Communications/ministère de la Sécurité publique/ministère de la Santé et des Services sociaux/ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (organismes représentant le gouvernement du Québec), de Rogers Communications Canada Inc. (RCCI), de Shaw Telecom G.P. (Shaw), du Service de la sûreté municipale de Thetford Mines, de l'Union des municipalités du Québec, et d'Urgences-santé Québec.

13. Bell Canada, Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et TELUS Communications Inc. (TCI)⁶ [c'est-à-dire les futurs fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG] ont complété le dossier en répondant à diverses demandes de renseignements.

Critères de révision et de modification

14. Le Conseil a précisé, dans le bulletin d'information de télécom 2011-214, les critères qu'il utilisera pour évaluer les demandes de révision et de modification présentées en vertu de l'article 62 de la *Loi sur les télécommunications*. En particulier, le Conseil a déclaré que les demandeurs doivent faire la preuve qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale, par exemple en raison : i) d'une erreur de droit ou de fait; ii) d'un changement fondamental dans les circonstances ou les faits depuis la

⁶ Dans le cadre de la présente instance, des observations ont été reçues de la Société TELUS Communications (STC). Cependant, le 1^{er} octobre 2017, les actifs de la STC ont été transférés légalement à TCI, et la STC a cessé d'exister. Par souci de commodité, « TCI » est utilisé dans la présente décision.

décision; iii) du défaut de considérer un principe de base qui avait été soulevé dans l'instance initiale; iv) d'un nouveau principe découlant de la décision.

Questions

15. Le Conseil a déterminé que les questions ci-après devaient être examinées dans la présente décision :

- Existe-t-il un doute réel quant au bien-fondé de la définition de CASP primaire dans la décision initiale?
- Existe-t-il un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale d'exclure les connexions aux CASP secondaires des futurs tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG?

Existe-t-il un doute réel quant au bien-fondé de la définition de CASP primaire dans la décision initiale?

16. La politique réglementaire de télécom 2017-182 comprenait la définition suivante :

Un CASP primaire est un CASP auquel les appels 9-1-1 sont acheminés directement comme premier point de contact. Dans la plupart des cas, le CASP primaire communique ensuite avec l'organisme concerné afin de déployer le service d'intervention d'urgence. Cependant, lorsque les autorités locales déterminent qu'une intervention d'urgence nécessite 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.

Positions des parties

17. Les Organisations de CASP ont indiqué que la définition de CASP est un principe de base qui n'a pas été suffisamment exploré pendant cette instance et qu'elle devrait correspondre à ce qui suit :

Un CASP primaire reçoit l'appel 9-1-1 et détermine quel service d'urgence est requis en premier. Lorsque le service d'urgence est déterminé, dans beaucoup de cas le CASP primaire transfère l'appel et les données connexes au CASP secondaire en aval, par exemple la police, les services médicaux d'urgence ou le service d'incendie. Le CASP secondaire recueille alors de plus amples renseignements et, au besoin, déploie le service d'urgence approprié. En cas de raccrochage ou d'appel sans réponse de l'appelant mais où la ligne demeure ouverte, la majorité des CASP primaires au Canada qui ne relèvent pas de la police transfèrent l'appel avec très peu de renseignements à un CASP secondaire (la police), qui doit déterminer s'il y a une urgence et prendre les mesures appropriées.

18. Les Organisations de CASP ont fait valoir que la définition figurant dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 devrait être modifiée et que la décision devrait

être mise à jour pour tenir compte de la distinction entre les CASP primaires et secondaires en raison des exigences globales et réellement interreliées pour gérer l'établissement et l'évaluation des appels et les fonctions de transfert d'appels en vue du déploiement des intervenants d'urgence. Elles ont ajouté que de nombreux CASP secondaires sont *de facto* des CASP primaires de secours, ce qui deviendra encore plus généralisé dans un contexte de débordement des appels en temps réel sur les réseaux 9-1-1 PG.

19. Enfin, les Organisations de CASP ont indiqué que, d'un point de vue technique, un centre d'appels d'urgence est considéré comme un CASP s'il est interconnecté directement à un réseau panprovincial centralisé qui est conçu pour traiter les appels vocaux au 9-1-1, au moyen de lignes ou de liaisons vocales 9-1-1 réservées et spécialisées, et pour recevoir et afficher des données sur les appels au 9-1-1, également appelées dossier d'affichage automatique des numéros et d'affichage automatique d'adresses (AAN/AAA). Elles ont ajouté qu'elles ne considèrent pas les centres d'appels d'urgence comme des CASP si ces centres n'ont pas d'entente d'interconnexion réservée, directe et spécialisée.
20. Shaw a fait valoir que la définition du Conseil reconnaît qu'un CASP primaire reçoit un appel au 9-1-1 et le transfère à un CASP secondaire lorsqu'une plus grande expertise est requise, et que le Conseil a tenu compte des rôles interreliés et interdépendants des CASP secondaires à cet égard.
21. Le CPSM, les organismes représentant le gouvernement du Québec, Urgences-santé Québec et RCCI étaient d'accord avec la définition proposée par les Organisations de CASP, en soutenant qu'elle décrit plus fidèlement la réalité, en particulier les rôles que jouent les CASP primaires et secondaires au Canada. Ils ont indiqué que la définition proposée met en évidence que les CASP secondaires font partie des réseaux 9-1-1 de bout en bout entièrement intégrés et qu'ils doivent continuer d'en faire partie dans l'environnement des futurs réseaux 9-1-1 PG.
22. Bell Canada, SaskTel et TCI ont chacune fourni une définition de CASP reflétant un point de vue commun selon lequel un CASP primaire reçoit l'appel d'urgence initial et le transfère à un CASP secondaire aux fins de déploiement.

Résultats de l'analyse du Conseil

23. La définition de CASP primaire qui figure dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 est très semblable aux définitions fournies par Bell Canada, SaskTel et TCI dans la présente instance. Elle est également pratiquement identique à la définition suivante établie dans la politique réglementaire de télécom 2016-165 :

Un CASP primaire est un CASP vers lequel les appels au 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 les intervenants d'urgence. Lorsque les autorités locales déterminent que certaines interventions d'urgence nécessitent une expertise spécialisée

pour prendre en charge l'appel au 9-1-1, par exemple les services médicaux d'urgence, cet appel est transféré à un CASP secondaire.

24. De plus, le Conseil a déclaré dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 que, en principe, l'interconnexion des CASP secondaires aux CASP primaires par l'entremise des réseaux 9-1-1 PG faciliterait la fourniture de bout en bout des services 9-1-1 PG. Cette déclaration, jumelée à la définition de CASP primaire figurant dans cette même décision, démontre que le Conseil a tenu compte des rôles interreliés et interdépendants des CASP secondaires en tirant ses conclusions.
25. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que la définition de CASP primaire incluse dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 est fondamentalement correcte. Par conséquent, il n'y avait pas d'erreur de fait ni d'omission de tenir compte adéquatement d'un principe de base à cet égard, et il n'existe aucun doute réel quant au bien-fondé de cette définition. Le Conseil **rejette** donc la demande des Organisations de CASP de corriger la définition de CASP primaire du Conseil.

Existe-t-il un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale d'exclure les connexions aux CASP secondaires des futurs tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG?

Positions des parties

26. Les Organisations de CASP ont indiqué que les tarifs actuels des fournisseurs de service 9-1-1 évolué (E9-1-1)⁷ et les accords municipaux sous-jacents comprennent l'interconnexion tarifée à tous les CASP primaires et secondaires. Elles ont précisé que le Conseil n'avait pas donné un préavis suffisamment à l'avance, durant l'instance qui a mené à la politique réglementaire de télécom 2017-182, qu'il envisageait de changer le *statu quo* en excluant des futurs tarifs les connexions liées aux réseaux 9-1-1 PG des CASP secondaires. Elles ont signalé que si un préavis suffisant avait été donné, elles auraient indiqué, pendant l'instance, que l'exclusion des CASP secondaires des tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG présente les risques suivants :
- les Canadiens paieraient beaucoup plus cher pour le futur système 9-1-1 PG, parce que les CASP secondaires passeraient d'un service tarifé réglementé à un service d'interconnexion commercial non réglementé, ce qui, au bout du compte, entraînerait probablement une forte majoration des prix pour les consommateurs;
 - le système 9-1-1 pourrait être fragmenté, non sécurisé, ingérable et d'un fonctionnement incertain, comparativement au système 9-1-1 fiable, résistant et de bout en bout actuel, parce qu'une approche axée sur le marché libre pour

⁷ Le service E9-1-1 inclut le service 9-1-1 de base, qui relie automatiquement les appelants aux téléphonistes du service 9-1-1, mais fournit aussi automatiquement aux téléphonistes le numéro de téléphone et l'emplacement de l'appelant.

l'interconnexion des CASP secondaires éliminerait la possibilité de surveillance et de dépannage de bout en bout, ce qui pourrait accroître le risque de panne des services d'urgence et l'augmentation du temps de rétablissement;

- une fonctionnalité 9-1-1 PG de bout en bout ne serait pas possible, car les CASP secondaires pourraient ne pas être en mesure de récupérer et de transmettre les renseignements importants si le système n'est pas sécurisé de bout en bout. Ceci pourrait empêcher la transition complète aux services 9-1-1 PG à l'échelle du Canada;
- il serait impossible de respecter les échéances de déploiement publiées par le Conseil, quel que soit l'état de préparation des principaux systèmes 9-1-1 PG, parce que les CASP primaires pourraient être incapables de progresser en raison de l'exclusion de leurs partenaires, les CASP secondaires;
- le temps d'attente pourrait être plus long pour les Canadiens qui ont besoin d'aide en situation d'urgence, parce que le temps de traitement des appels serait plus long si les CASP primaires devaient transmettre verbalement les renseignements sur les appelants aux CASP secondaires en aval.

27. Shaw a indiqué que suffisamment de consultations ont été tenues au cours de l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2017-182 sur la question de savoir si les connexions à des CASP secondaires devaient être incluses dans les tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG puisqu'on a demandé à de nombreux intervenants qui, selon eux, devrait payer ces interconnexions.
28. RCCI était d'accord avec les Organisations de CASP pour dire qu'un nouveau principe avait découlé de la politique réglementaire de télécom 2017-182 sans que les intervenants aient été suffisamment consultés (c.-à-d. exclure les connexions liées aux réseaux 9-1-1 PG des CASP secondaires des futurs tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG).
29. Même si Bell et TCI n'ont pas commenté la question directement, elles ont confirmé que leurs tarifs actuels d'accès aux réseaux 9-1-1 s'appliquent aux connexions aux CASP secondaires dans toutes les provinces où des CASP secondaires ont été établis, sous réserve d'ententes avec les autorités municipales et provinciales pertinentes. En revanche, SaskTel a fait valoir que les connexions aux CASP secondaires ne sont pas incluses actuellement dans ses tarifs des services 9-1-1, mais qu'elle les offre à des taux commerciaux par l'intermédiaire de tarifs généraux.
30. Pour ce qui est des coûts du futur système 9-1-1 PG, Shaw a indiqué qu'aucun élément de preuve n'indique que les coûts augmenteront et que des pannes auront lieu si la demande des Organisations de CASP est rejetée, soulignant que d'autres manières d'offrir des connexions aux CASP secondaires pourraient coûter moins cher que si elles étaient offertes par l'ESLT.

31. Le Service de la sûreté municipale de Thetford Mines et Urgences-santé Québec ont indiqué que la modification de la politique du Conseil concernant les CASP secondaires pourrait représenter des coûts récurrents considérables qui entraîneraient une augmentation des coûts pour leurs parties constituantes. Le CPSM a soutenu que la décision du Conseil d'exclure les CASP secondaires des tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG est contraire à l'objectif du Conseil visant à présenter des solutions pour le service 9-1-1 PG économiques, fiables, résilientes et sûres.
32. Bell Canada a indiqué que demander aux CASP secondaires de fournir la source de leurs propres connexions aux réseaux 9-1-1 PG donnerait probablement lieu à des coûts et à des risques supplémentaires et inutiles pour les CASP, les autorités liées au 9-1-1 et les Canadiens, puisqu'il faudrait que d'autres fournisseurs reproduisent la portée et la diversité des réseaux existants.
33. Bell Canada a également indiqué que tous les CASP primaires, secondaires et de secours au Manitoba, en Ontario, au Québec, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard ont actuellement accès au service Texto au 9-1-1 et à la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants au moyen des connexions du réseau privé virtuel sur protocole Internet existantes⁸. À ce titre, Bell Canada a fait remarquer que l'infrastructure physique du réseau 9-1-1 PG est essentiellement déjà complète dans l'ensemble de son réseau. L'entreprise a ajouté que le travail supplémentaire requis pour préparer les CASP primaires et secondaires est le même, et que ces détails sont actuellement mis au point par l'intermédiaire du GTSU.
34. SaskTel a convenu que si les CASP secondaires ne sont pas inclus dans les tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG, cela engendrera des coûts supplémentaires. Elle a indiqué qu'en vertu des tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG, les circuits d'accès seraient offerts aux tarifs de gros de catégorie bien public, lesquels sont généralement inférieurs aux tarifs commerciaux.
35. Pour ce qui est des craintes des Organisations de CASP que le système 9-1-1 PG soit fragmenté, non sécurisé, ingérable et d'un fonctionnement incertain, Shaw a signalé que la vaste majorité de la complexité de l'interconnexion des CASP primaires et secondaires est gérée au moyen de l'équipement de chaque CASP, donc même si le transport est payé par l'ESLT, les questions de complexité demeureront les mêmes.
36. Le CPSM a indiqué que si des CASP secondaires se connectent aux réseaux 9-1-1 PG au moyen de connexions Internet commerciales, ces réseaux pourraient être

⁸ La fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants permet aux téléphonistes des services 9-1-1 de demander une mise à jour pour localiser l'appel d'un appelant à partir d'un sans-fil. Le Conseil a ordonné aux fournisseurs de services sans fil et aux ESLT de prendre cette fonction en charge dans la décision de télécom 2013-124. Le réseau privé virtuel sur protocole Internet étend un réseau privé à un réseau public sur protocole Internet et permet aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir des données sur un réseau commun ou public, comme si leurs appareils informatiques étaient directement connectés au réseau privé.

vulnérables aux cyberattaques. Il a ajouté qu'étant donné que le trafic Internet traverse la frontière entre le Canada et les États-Unis, différentes approches sur le plan de la compétence en matière de protection de la vie privée pourraient vouloir dire que les renseignements personnels échangés entre les CASP primaires et secondaires seraient divulgués involontairement.

37. Bell Canada a signalé que le recours à un service provenant de fournisseurs tiers sans caractéristiques de résilience et de diversité fiables peut affecter négativement la confiance du public dans le système 9-1-1 PG, avoir une incidence négative sur son utilisation par le public et ainsi nuire à son efficacité.
38. SaskTel et TCI ont indiqué que leur capacité à surveiller le réseau et à diagnostiquer des erreurs serait réduite si les CASP secondaires font appel à d'autres fournisseurs, ce qui pourrait en retour entraîner un réseau moins fiable et moins résilient.
39. RCCI a précisé qu'un des objectifs principaux de la mise en œuvre des réseaux 9-1-1 PG est que diverses méthodes de communication seront prises en charge afin que les CASP puissent transmettre de nouveaux renseignements ou davantage de détails aux premiers intervenants (p. ex. photos et dossiers médicaux). Pour atteindre cet objectif, les CASP primaires et secondaires ont besoin d'un accès semblable aux fins de connexion aux réseaux 9-1-1 PG au Canada. RCCI a ajouté que le maintien de la structure tarifaire existante pour les CASP secondaires en vertu du nouveau régime (c.-à-d. inclure les connexions aux CASP secondaires dans les tarifs d'accès aux réseaux) aiderait grandement au respect des échéanciers et au déploiement des réseaux 9-1-1 PG au Canada en assurant la coordination au niveau des CASP.
40. Bell Canada a fait valoir que si les connexions aux CASP secondaires ne sont pas incluses dans les tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG, ces CASP pourraient choisir de retarder la connectivité aux réseaux 9-1-1 PG ou d'y renoncer. Bell Canada a soutenu que tout régime qui comporte ce risque est inapproprié étant donné qu'il est potentiellement nuisible au lancement et à l'adoption par le public du 9-1-1 PG.
41. Les Alberta Health Services ont indiqué qu'exclure les CASP secondaires des tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG pourrait retarder ou empêcher la mise en œuvre de la technologie qui facilite le transfert de données des réseaux 9-1-1 PG provenant des CASP primaires.
42. Le CPSM a signalé que les services 9-1-1 PG pourraient ne pas être mis à la disposition de tous les Canadiens si les provinces, les territoires ou les municipalités ne sont pas en mesure d'assumer les coûts des connexions aux CASP secondaires, ou choisissent de ne pas déployer ces services.

Résultats de l'analyse du Conseil

43. Pour ce qui est de l'observation des Organisations de CASP selon laquelle il n'y a pas suffisamment eu de consultations pour justifier la décision d'exclure les connexions aux CASP secondaires des futurs tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG, le Conseil fait

remarquer que la question précise de savoir qui doit payer ces connexions a en réalité été posée à un nombre limité d'intervenants au cours de l'instance initiale. Cependant, le Conseil reconnaît que les répercussions de cette décision n'ont peut-être pas été suffisamment examinées.

44. Les CASP secondaires dont les connexions aux réseaux 9-1-1 ont été incluses dans les tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 n'ont pas payé les ESLT pour obtenir ces connexions. Au lieu de cela, les FST qui obtiennent les connexions en vertu des tarifs en assument les coûts. Par conséquent, la conclusion du Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 selon laquelle les futurs coûts des connexions aux réseaux 9-1-1 PG devraient incomber aux CASP secondaires ne s'inscrit pas dans le cadre de la pratique actuelle pour la majorité des CASP secondaires.
45. À l'heure actuelle, les autorités gouvernementales locales et non les fournisseurs de réseaux 9-1-1 sont responsables des CASP primaires et secondaires. Les CASP primaires reçoivent les appels au 9-1-1, déterminent la nature de ces appels et les acheminent au centre d'intervention d'urgence pertinent, qu'il s'agisse d'un CASP secondaire ou d'un répartiteur. Les politiques et les ententes entre les CASP primaires et secondaires ne relèvent pas de la compétence du Conseil. Aucune des parties à la présente instance n'a proposé de modifier cette situation dans un environnement 9-1-1 PG, et le Conseil estime que la responsabilité de déterminer les appels qui doivent être acheminés aux CASP secondaires devrait continuer d'incomber aux CASP primaires.
46. En ce qui concerne l'observation des Organisations de CASP selon laquelle les Canadiens devront payer davantage pour les services d'urgence si les coûts des connexions des CASP secondaires étaient assumés par les administrations provinciales, territoriales et municipales, le dossier ne contient aucun élément de preuve quantifiable allant dans ce sens. Cependant, le Conseil estime, tel qu'il a été soutenu par Bell Canada et SaskTel, que d'autres fournisseurs feraient probablement payer aux CASP secondaires des prix plus élevés pour les connexions comparativement à ce qui serait approuvé en vertu des tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG. Cela irait à l'encontre de l'objectif du Conseil de mettre en place des solutions 9-1-1 PG économiques.
47. Le Conseil estime également qu'il pourrait être difficile de surveiller et de dépanner les réseaux 9-1-1 de bout en bout si les CASP secondaires obtiennent leurs connexions aux réseaux 9-1-1 PG auprès d'autres fournisseurs, ce qui pourrait donner un service moins fiable, moins résilient et moins sûr pour les Canadiens. Un tel résultat serait également contraire à l'objectif du Conseil de mettre en place des solutions 9-1-1 PG de grande qualité.
48. Le Conseil reconnaît que l'exclusion des CASP secondaires des tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG pourrait compromettre le déploiement du 9-1-1 PG, car certains de ces CASP pourraient ne pas être en mesure d'apporter les mises à niveau nécessaires à leurs systèmes. Cette situation pourrait entraîner des retards ou empêcher le transfert de renseignements essentiels entre les CASP primaires et secondaires.

49. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la conclusion qu'il a rendue dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, à savoir que les coûts des connexions liées aux réseaux 9-1-1 PG des CASP secondaires devraient être recouverts auprès des administrations provinciales, territoriales et municipales pertinentes, et non au moyen des tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG qu'il a approuvés.
50. Par conséquent, le Conseil **modifie** cette conclusion et **modifie** en conséquence la condition imposée sur l'offre et la fourniture de services de télécommunication par les ESLT établie au paragraphe 71 de la politique réglementaire de télécom 2017-182 afin d'exiger que les ESLT « raccordent leurs réseaux 9-1-1 PG aux CASP primaires *et secondaires* dans leurs territoires d'exploitation » (changements indiqués en gras et en italique).
51. La conclusion du Conseil à l'égard de la présente question a donné lieu à d'autres questions, qui sont précisées ci-dessous.

Autres questions

Définition de CASP secondaires

52. Bell Canada, SaskTel et TCI ont généralement convenu que la majorité de l'infrastructure physique est déjà en place pour raccorder les CASP secondaires qui disposent de la fonctionnalité E9-1-1 (c.-à-d. ceux qui reçoivent actuellement les données sur les appelants et leur emplacement lors du transfert de l'appel à partir du CASP primaire) aux réseaux 9-1-1. Des éléments de preuve ont été fournis quant à la différence entre ces CASP et les autres types de CASP secondaires, y compris les centres de déploiement qui actuellement n'ont pas accès au même degré de renseignements sur les appelants ou qui ne nécessitent pas ce même degré de renseignements. À ce titre, bien que la définition de CASP secondaire ne soit pas la même dans tout le pays, tel qu'il est indiqué dans la décision initiale, le nombre de CASP secondaires nécessitant la fourniture automatique des renseignements sur l'appelant est de 179 à l'heure actuelle.
53. Toutes les parties qui ont fait part de leurs observations sur ce sujet ont convenu que le nombre de CASP secondaires qui ont besoin de toutes les fonctions 9-1-1 PG devrait rester relativement stable ou diminuer, d'après les tendances récentes de l'industrie à la suite du regroupement de CASP par les gouvernements locaux afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Les parties s'attendent à ce que la transition aux services 9-1-1 PG, y compris les travaux de modernisation technique et opérationnelle qui seront nécessaires, donnera probablement lieu à davantage de regroupement.
54. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'il est nécessaire de préciser la définition de CASP secondaire afin de s'assurer que la demande de connexions de CASP secondaires et les coûts qui en résulteront pour les Canadiens continuent d'être raisonnables dans un environnement 9-1-1 PG.

55. Par conséquent, le Conseil **modifie** la note de bas de page 7 de la politique réglementaire de télécom 2017-182 afin d'ajouter la définition de CASP secondaire suivante :

Un CASP secondaire est un CASP auquel les appels au 9-1-1 PG sont transférés d'un CASP primaire et qui est interconnecté directement à un réseau 9-1-1 PG, permettant ainsi de recevoir et d'afficher les données sur les appels au 9-1-1 PG.

Limites des réseaux 9-1-1 PG

56. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a défini les limites des réseaux 9-1-1 PG comme se terminant aux points de démarcation entre les réseaux 9-1-1 PG et les CASP primaires. Ces limites doivent être redéfinies afin de tenir compte de la conclusion du Conseil d'inclure les coûts des connexions liées aux réseaux 9-1-1 PG des CASP secondaires dans les futurs tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG.
57. Par conséquent, le Conseil **modifie** la définition établie au paragraphe 121 de la politique réglementaire de télécom 2017-182 comme suit :

[...] les limites du réseau 9-1-1 PG sont définies à partir des points d'interconnexion inclusivement entre les réseaux d'origine et les réseaux 9-1-1 PG pour se terminer aux points de démarcation entre les réseaux 9-1-1 PG et les CASP primaires ***et secondaires***. (changements indiqués en gras et en italique)

Rapports du CDCI

58. Afin de s'assurer que le nombre de CASP primaires et secondaires qui demandent à être raccordés aux réseaux 9-1-1 PG à l'avenir est approprié, le Conseil demande au CDCI de communiquer chaque année tous les changements à ce nombre par rapport à l'année précédente, en tenant compte de la nouvelle définition de CASP secondaires du Conseil. Les rapports devraient inclure le nom de chaque CASP primaire, secondaire et de secours, par province ou territoire.
59. Pour permettre au Conseil de suivre adéquatement le nombre de CASP primaires et secondaires, une liste de référence des CASP connectés aux réseaux 9-1-1 PG doit être dressée. Le premier rapport du CDCI doit être soumis au Conseil le **30 juin 2020** et devrait inclure tous les CASP primaires et secondaires qui sont connectés aux réseaux 9-1-1 PG et qui sont en service à cette date. Les rapports annuels subséquents indiquant tous les changements à ces CASP par rapport à l'année précédente doivent être soumis au Conseil le **30 juin** de chaque année, à compter de 2021.

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
- *Groupe de travail Services d’urgence du CDCI – Rapport de consensus sur l’essai et la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants*, Décision de télécom CRTC 2013-124, 14 mars 2013
- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d’information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011

Annexe à la Décision de télécom CRTC 2018-188

Organisations de CASP signataires de la demande déposée par le Bureau du Service d'urgence 9-1-1 du Nouveau-Brunswick

Alberta E9-1-1 Advisory Association

Bureau du 9-1-1 de l'Île-du-Prince-Édouard

Bureau du 9-1-1 de la Nouvelle-Écosse

Bureau du Service d'urgence 9-1-1 du Nouveau-Brunswick

Calgary 9-1-1

CASP de la police de Barrie

CASP de la police de Belleville

CASP de la police de Brockville

CASP de la police de Chatham-Kent

CASP de la police de Cornwall

CASP de la police d'Edmonton

CASP de la police d'Espanola

CASP de la police de Gananoque

CASP de la police de Hamilton

CASP de la police de Kawartha Lakes

CASP de la police de Kingston

CASP de la police de Lethbridge

CASP de la police de London

CASP de la police de North Bay

CASP de la Police provinciale de l'Ontario

CASP de la police d'Orangeville

CASP de la police d'Owen Sound

CASP du service de police régional de Peel

CASP de la police de Peterborough

CASP de la police de Sault Ste. Marie

CASP de la police de Sarnia

CASP de la police de Smith Falls

CASP de la police de Strathroy-Caradoc

CASP de la police de St. Thomas

CASP de la police de Timmins
CASP de la police de Toronto
CASP de la police de Thunder Bay
CASP de la police de Victoria
CASP de la police de Waterloo
CASP de la police de West Nippissing
CASP de la police de Windsor
CASP de la police de Winnipeg
CASP de la police de Woodstock
CASP de Sask911 (Saskatchewan)
CASP du comté de Hastings (Ontario)
CASP du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario
CASP du service d'incendie de Grande Prairie
CASP du service d'incendie de Red Deer
CASP du service de police du Grand Sudbury
CASP du service de police régional de Durham
CASP du service de police régional de Niagara
CASP du service de police régional de York
Coalition pour le service 9-1-1 au Québec
E-Comm 9-1-1 (Colombie-Britannique)
Service de police de la Ville de Montréal
Services provinciaux 9-1-1 du Manitoba
Stations de transmissions opérationnelles de la division « E » de la GRC (Colombie-Britannique)