



Décision de télécom CRTC 2019-120

Version PDF

Ottawa, le 26 avril 2019

Dossier public : 8669-C12-01/01

Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus recommandant des mises à jour aux seuils d'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil initialement approuvés dans la décision de télécom 2017-119

Contexte

1. L'accès efficace à des services d'urgence est essentiel à la santé et à la sécurité des citoyens, en plus de constituer un élément important pour garantir que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial. Dans la politique réglementaire de télécom 2014-342, le Conseil a établi son plan d'action concernant les services 9-1-1, ce qui comprend des initiatives essentielles destinées à améliorer l'accès des Canadiens aux services 9-1-1 existants.
2. Au moyen d'une série de décisions, le Conseil a établi un processus de surveillance de l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil. L'objectif de ce processus est de mieux comprendre l'exactitude de l'information sur la localisation que les fournisseurs de services sans fil (FSSF) envoient aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP) pendant un appel au service 9-1-1, afin que des améliorations puissent être apportées à l'exactitude de la localisation des utilisateurs de services sans fil dans l'avenir.
3. Le Conseil a approuvé les seuils minimaux et visés que les FSSF doivent utiliser pour mesurer le rendement relatif à l'exactitude de la localisation ainsi qu'une obligation pour les FSSF de déposer des rapports auprès du Conseil comprenant des analyses de leurs résultats de rendement, des explications dans les cas où ils n'atteignent pas les seuils et leurs plans d'action pour résoudre tout problème connexe. Le Conseil a également demandé que le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) effectue des évaluations annuelles des seuils établis afin de déterminer s'ils devraient être modifiés.
4. Les FSSF ont déposé quatre séries de résultats relatifs aux seuils auprès du Conseil depuis 2015. La période de production de rapports 1 couvre du 1^{er} mai au 31 juillet 2015, la période 2 couvre du 1^{er} août au 31 décembre 2015, la période 3 couvre du 1^{er} janvier au 31 décembre 2016 et la période 4 couvre du 1^{er} au 31 janvier 2017. Dans le cadre du processus de surveillance de l'exactitude de la localisation, le Conseil a mis à la disposition du GTSU des résultats agrégés pour éclairer ses évaluations.

Rapport du GTSU

5. Le 10 décembre 2018, le GTSU a soumis, aux fins d'approbation du Conseil, le rapport de consensus (rapport) suivant (en anglais seulement) :
 - *Recommended Updates to the Wireless Location Accuracy Thresholds Approved in Telecom Decision 2017-119*, 31 octobre 2018 (ESRE0084)¹
6. Dans le rapport, le GTSU a évalué les seuils minimaux et visés actuels d'exactitude de la localisation en fonction des résultats agrégés du Conseil pour les périodes 3 et 4. Selon les derniers résultats, la plupart des FSSF dépassaient les seuils minimaux requis d'exactitude de la localisation et atteignaient les seuils visés.
7. Par conséquent, le GTSU a examiné la pertinence de modifier les seuils d'exactitude de la localisation et a recommandé que le Conseil i) approuve les seuils révisés à utiliser pour la période 5² (tels qu'ils sont indiqués à l'annexe de la présente décision), qui remplacerait les seuils précédemment approuvés dans la décision de télécom 2017-119 et ii) réitère les obligations du GTSU de poursuivre le processus d'évaluation des résultats agrégés du Conseil et de recommander des modifications aux seuils, lorsque ce sera nécessaire. Ces recommandations ont été acceptées par les principaux intervenants, y compris les FSSF et les CASP.

Résultats de l'analyse du Conseil

8. Le Conseil cherche constamment des moyens d'améliorer les services de télécommunication d'urgence. L'amélioration du rendement de l'exactitude de la localisation par les FSSF figure parmi ces moyens.
9. Le Conseil a analysé les seuils minimaux et visés proposés du GTSU en fonction des résultats de rendement des FSSF pour les périodes 3 et 4, et il conclut que ceux-ci sont équitables et raisonnables. De plus, la méthode utilisée par le GTSU pour établir les seuils proposés est convenable puisqu'elle est i) fondée sur le processus de surveillance approuvé et utilise des concepts mathématiques normalisés, ii) reproductible et iii) vérifiable.
10. Une comparaison avec les résultats de rendement de la période 4 indique que les seuils proposés sont adéquats, car :
 - seul un petit nombre de FSSF risquent de ne pas pouvoir atteindre les seuils minimaux proposés;

¹ On peut consulter le rapport sur le site Web du Conseil, à l'adresse www.crtc.gc.ca, dans la section « Rapports » de la page du GTSU, qui se trouve sous la rubrique du CDCI.

² La période de production de rapports 5 couvre du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018.

- les FSSF qui à l'heure actuelle n'atteignent pas les seuils visés proposés sont répartis également entre toutes les provinces et les catégories, ce qui démontre que de nombreux FSSF devraient déployer un certain effort pour atteindre ces seuils visés;
- les FSSF qui ont participé à la préparation du rapport ont démontré qu'ils souhaitent améliorer leurs résultats de rendement en acceptant les seuils proposés.

11. Le Conseil réitère que les FSSF qui n'atteignent pas les seuils minimaux doivent fournir une explication et développer un plan d'action visant l'atteinte ou le dépassement de ces seuils dans l'avenir.
12. En résumé, le processus de surveillance de l'exactitude de la localisation est efficace, comme en témoignent les mesures prises par les FSSF pour améliorer leur rendement et l'écart considérable entre les seuils actuels et les seuils proposés.
13. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** les recommandations établies dans le rapport, et :
- **ordonne** aux FSSF d'utiliser les seuils minimaux et visés modifiés (précisés à l'annexe de la présente décision) pour la mesure du rendement de l'exactitude de la localisation pour la période 5 et pour les périodes de déclaration subséquentes;
 - demande que le GTSU continue i) d'évaluer annuellement les résultats de l'exactitude de la localisation des FSSF et ii) de faire rapport au Conseil lorsqu'il juge qu'une modification des seuils s'impose;
 - demande que le GTSU continue de surveiller les changements techniques et en matière de normes dans l'industrie des services sans fil qui permettraient d'améliorer l'exactitude de la localisation, et d'en faire rapport.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant des mises à jour aux seuils d'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil*, Décision de télécom CRTC 2017-119, 28 avril 2017
- *Plan d'action concernant les services 9-1-1*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342, 25 juin 2014

Annexe à la Décision de télécom CRTC 2019-120

Mises à jour recommandées aux seuils d'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil approuvés dans la décision de télécom 2017-119, conformément au rapport de consensus ESRE0084

Seuil d'incertitude ³	< 150 m pour les CASP dans les petites régions et les régions rurales		< 150 m pour les CASP dans les grandes régions métropolitaines		< 1000 m pour les CASP dans les petites régions et les régions rurales		< 1000 m pour les CASP dans les grandes régions métropolitaines	
	Périodes 3 et 4	Période 5	Périodes 3 et 4	Période 5	Périodes 3 et 4	Période 5	Périodes 3 et 4	Période 5
Seuil minimal⁴	50 %	60 %	50 %	60 %	65 %	72 %	75 %	82 %
Seuil visé⁵	65 %	74 %	65 %	72 %	80 %	85 %	90 %	92 %

³ Les seuils d'incertitude sont des mesures, exprimées en pourcentage, qui représentent le nombre d'appels au service 9-1-1 acheminés par des FSSF à des CASP dans un périmètre défini selon un degré quelconque de confiance.

⁴ Le seuil minimal est le point en dessous duquel un FSSF se situe en dehors de l'éventail normal de rendement (plus de deux écarts types), indiquant la nécessité d'améliorer l'exactitude de la localisation.

⁵ Le seuil visé correspond au rendement moyen des FSSF et est une cible souhaitée que tous les FSSF devraient chercher à atteindre.