



Décision de télécom CRTC 2019-348

Version PDF

Ottawa, le 8 octobre 2019

Dossier public : 1011-NOC2018-0105

Suivi de la politique réglementaire de télécom 2019-66 – Activités concernant les gains d’efficacité liés à la conception des réseaux 9-1-1 de prochaine génération

*Le Conseil **ordonne** à Norouestel Inc. de déposer un plan de transition pour la mise en place de réseaux 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) dans son territoire de desserte où elle exerce ses activités à titre de titulaire, là où des centres d’appels de la sécurité publique ont été établis, d’ici le **22 janvier 2020**. Le Conseil **ordonne** également à Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d’Eastlink; à l’Independent Telecommunications Providers Association et à TBayTel de lui fournir une mise à jour sur la situation concernant leurs négociations respectives quant aux ententes de sous-traitance liées à la fonctionnalité du réseau 9-1-1 PG.*

Contexte

1. Les Canadiens ont actuellement accès au service 9-1-1 de base (B9-1-1) ou au service 9-1-1 évolué (E9-1-1) par l’intermédiaire des services téléphoniques de réseaux filaires traditionnels, de réseaux sans fil et de réseaux de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) partout où un centre d’appels 9-1-1, aussi appelé centre d’appels de la sécurité publique (CASP), a été établi¹.
2. Aujourd’hui, lorsqu’une personne compose le 9-1-1 au Canada, l’appel est transmis du réseau sur lequel il a été fait (soit le réseau d’origine)² vers le réseau 9-1-1 spécialisé local. Le réseau 9-1-1 achemine ensuite l’appel et les renseignements connexes sur l’appelant (le cas échéant) vers le CASP qui dessert la région à partir de laquelle l’appel 9-1-1 a été fait. Le CASP déploie ensuite les intervenants d’urgence appropriés, comme le service d’incendie, la police ou le service ambulancier.
3. Dans le contexte du 9-1-1, le rôle du Conseil consiste à assurer une surveillance réglementaire sur l’accès aux services 9-1-1 fourni par les fournisseurs de services de

¹ Le service B9-1-1 permet aux appelants de parler aux communicateurs du service 9-1-1 des CASP, qui répartissent alors les intervenants d’urgence appropriés. Pour sa part, le service E9-1-1 comprend le service B9-1-1, mais permet en outre de fournir automatiquement des renseignements supplémentaires aux communicateurs du service 9-1-1 des CASP, comme le numéro de téléphone et l’emplacement de l’appelant.

² Les réseaux d’origine comprennent les réseaux téléphoniques filaires traditionnels, sans fil et VoIP locaux.

télécommunication (FST)³ afin de permettre aux Canadiens de communiquer avec les CASP partout où ils ont été établis par les administrations provinciales, territoriales ou municipales.

4. Dans la politique réglementaire de télécom 2014-342, le Conseil a indiqué que les Canadiens devraient avoir accès à des services 9-1-1 nouveaux, améliorés et novateurs dotés de capacités fondées sur la technologie IP, aussi appelés services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG).
5. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a établi un cadre réglementaire pour le service 9-1-1 PG. Lorsque le 9-1-1 PG sera entièrement mis en œuvre au Canada, des demandes d'aide d'urgence⁴ seront acheminées du réseau d'origine aux réseaux 9-1-1 PG, tel qu'il est défini dans la norme d'architecture i3 de la National Emergency Number Association (NENA)⁵.
6. Le cadre du service 9-1-1 PG exige que toutes les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) fournissent des réseaux 9-1-1 PG dans les territoires où elles exercent leurs activités à titre de titulaires, afin d'offrir à leurs propres utilisateurs finals de service de détail et aux utilisateurs finals d'autres FST qui font affaire dans ces territoires, un accès à leurs réseaux 9-1-1 PG partout où les administrations provinciales, territoriales ou municipales ont établi des CASP.
7. Dans la politique réglementaire de télécom 2019-66, le Conseil a énoncé les décisions à prendre pour favoriser la mise en œuvre et la fourniture de réseaux et de services 9-1-1 PG au Canada et a décelé des lacunes en ce qui concerne les points d'interconnexion 9-1-1 PG. Afin de combler ces lacunes, le Conseil a ordonné aux petites ESLT, à TELUS Communications Inc. (TCI), relativement à son territoire de desserte où elle exerce ses activités à titre de titulaire au Québec, et à Norouestel Inc. (Norouestel), ainsi qu'à toute autre ESLT qui sont des fournisseurs de réseau 9-1-1 dans les régions ayant des services B9-1-1, d'informer le Conseil et les FST concernés de l'emplacement de leurs points d'interconnexion 9-1-1 PG avant le 7 mai 2019.

³ Aux fins de la présente décision, les FST sont limités aux fournisseurs de réseaux d'origine de services locaux de téléphonie vocale, y compris les réseaux traditionnels filaires, sans fil et locaux de VoIP. À l'avenir, ces services pourraient être élargis afin d'inclure d'autres types de fournisseurs à mesure que de nouveaux services 9-1-1 seront mis en œuvre.

⁴ Une demande d'aide d'urgence comprend les appels vocaux 9-1-1 et, une fois le service déployé, les demandes d'aide d'urgence envoyées par message texte. Les demandes d'aide d'urgence sont effectuées au moyen de la technologie IP, y compris la signalisation qui utilise le protocole d'initiation de session.

⁵ La norme d'architecture i3 de la NENA est une norme d'architecture fondée sur les réseaux IP de bout en bout. Cette norme introduit également le concept de réseau de IP des services d'urgence (ESInet), qui est un réseau fondé sur le IP qui connecte les FST avec tous les organismes de sécurité publique qui peuvent prendre part à une intervention en cas d'urgence. Le Conseil a approuvé cette norme dans la décision de télécom 2015-531.

8. Le Conseil a reçu des mémoires de Bell Canada au nom de ses petites ESLT (DMTS; KMTS; NorthernTel, Limited Partnership [NorthernTel]; Ontera, une division de NorthernTel [Ontera] et Groupe Maskatel LP⁶), de Norouestel, de Bell Aliant, une division de Bell Canada et de Télébec, Société en commandite (Télébec); d'Amtelecom Limited Partnership et de People's Tel Limited Partnership (petites ESLT faisant affaire sous le nom d'Eastlink) [Eastlink]; de l'Independent Telecommunications Providers Association (ITPA)⁷ au nom de ses membres qui sont des petites ESLT; de TBayTel et de TCI à l'égard de leur territoire de desserte où elles exercent leurs activités à titre de titulaires, au Québec.

Observations des parties

Bell Canada

9. Bell Canada a indiqué que ses petites ESLT seront desservies par ses points d'interconnexion 9-1-1 PG désignés.
10. Bell Canada a précisé que Norouestel n'avait pas encore entrepris d'analyse technique pour déterminer l'emplacement des points d'interconnexion 9-1-1 PG dans son territoire de desserte où elle exerce ses activités à titre de titulaire. Elle a fait valoir qu'il n'est pas nécessaire d'effectuer la transition vers les services 9-1-1 PG dans le territoire où Norouestel exerce ses activités à titre de titulaire, puisqu'il n'y a pas de CASP qui répond à la définition de la NENA d'un CASP⁸, y compris celui qui dessert actuellement le Yukon. Bell Canada a fait valoir que, bien que l'établissement d'un CASP dans les Territoires du Nord-Ouest soit prévu d'ici la fin de 2019, ce CASP ne répondrait pas non plus à la définition de la NENA. Bell Canada a ajouté que, pour que les réseaux 9-1-1 PG soient mis en œuvre, l'autorité du service 9-1-1 concernée⁹ doit établir des systèmes d'adresses municipales appropriés pour l'acheminement des demandes d'urgence et fournir des cartes indiquant les limites des zones de service d'urgence.
11. En ce qui concerne Terre-Neuve-et-Labrador, Bell Canada a indiqué que des travaux sont en cours en vue de mettre à niveau le CASP afin qu'il réponde à la définition de la NENA. Bien que la plupart de ces travaux relève de l'autorité du service 9-1-1, Bell Canada prévoit que la transition vers le service 9-1-1 PG dans le CASP dont il

⁶ Groupe Maskatel LP comprend La Compagnie de Téléphone de St-Victor, La Compagnie de téléphone Upton inc., Le Téléphone de St-Éphrem inc. et Xittel Telecommunications Inc.

⁷ L'ITPA est l'association qui représente les entreprises de services locaux indépendantes en Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec.

⁸ Selon Bell Canada, la [NENA](#) définit un CASP comme suit : « Un ensemble de personnes recevant des appels, autorisés par un organisme directeur et menant leurs activités sous une direction commune, qui reçoivent les appels 9-1-1 et les notifications d'événements asynchrones pour une zone géographique définie et qui traitent ces appels et événements conformément à une politique opérationnelle précise. » [traduction]

⁹ Les autorités du service 9-1-1 régissent les CASP. Dans certains cas, au Canada, les services d'urgence du 9-1-1 sont gérés au niveau provincial ou territorial, et dans d'autres, au niveau municipal.

est question sera terminée avant la mise hors service du réseau E9-1-1 d'ici le 30 juin 2023, date à laquelle Terre-Neuve-et-Labrador sera desservie par les points d'interconnexion 9-1-1 PG désignés de Bell Canada.

Autres parties

12. Eastlink a indiqué qu'elle a conclu un contrat avec Bell Canada pour agir à titre de fournisseur de service 9-1-1 et qu'elle s'attend à ce que Bell Canada agisse à titre de fournisseur de réseau 9-1-1 PG. Eastlink a demandé que le Conseil se rapporte aux observations de Bell Canada concernant l'emplacement de ses points d'interconnexion 9-1-1 PG.
13. L'ITPA a présenté les emplacements qui seront utilisés pour les points d'interconnexion 9-1-1 PG des membres de ses petites ESLT si ces membres choisissent d'assurer eux-mêmes les fonctionnalités de leur réseau 9-1-1 PG. Elle a indiqué que ses membres négocient actuellement des ententes de sous-traitance avec Bell Canada en tant que grande ESLT voisine pour ses membres en Ontario et au Québec, et avec TCI pour CityWest Cable (North) Corp. à Prince Rupert (Colombie-Britannique). Si ces négociations sont menées à bon port, les membres concernés de l'ITPA désigneront les points d'interconnexion 9-1-1 PG de ces grandes ESLT comme les leurs.
14. TBayTel a fait valoir qu'elle négocie actuellement une entente de sous-traitance avec Bell Canada relativement à une partie ou à la totalité de la fonctionnalité du réseau 9-1-1 PG, et que les parties ont conclu une entente quant à la désignation des points d'interconnexion 9-1-1 PG de Bell Canada comme étant ceux de TBayTel. Les emplacements de ces points d'interconnexion ont été communiqués au Conseil sous pli de confidentialité.
15. TCI a présenté au départ les emplacements de ses points d'interconnexion 9-1-1 PG désignés pour son territoire de desserte où elle exerce ses activités à titre de titulaire en Alberta et en Colombie-Britannique pour son territoire de desserte où elle exerce ses activités à titre de titulaire au Québec. Toutefois, TCI a par la suite présenté des changements liés aux emplacements en désignant ses points d'interconnexion 9-1-1 PG comme étant ceux fournis par le fournisseur du réseau 9-1-1 PG au Manitoba, en Nouvelle-Écosse, en Ontario et au Québec, qui, selon le Conseil, est Bell Canada. TCI a précisé que ces emplacements seront plus faciles d'accès pour les FST qui exercent leurs activités dans le territoire de desserte où elle exerce ses activités à titre de titulaire au Québec.
16. Le Conseil n'a reçu aucun commentaire d'autres FST interconnectés au sujet de ces observations présentées par les fournisseurs du réseau 9-1-1.

Résultats de l'analyse du Conseil

Bell Canada

17. Dans la politique réglementaire de télécom 2019-66, le Conseil a indiqué que son approche réglementaire en ce qui concerne les petites ESLT et Norouestel consiste à établir des cadres qui, autant que possible, sont conformes à ceux des grandes ESLT. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a ordonné à toutes les ESLT d'établir des réseaux 9-1-1 PG et d'être prêtes à offrir les services 9-1-1 PG d'ici le 30 juin 2020, là où des CASP ont été établis. Dans la décision de télécom 2018-188, le Conseil a fourni et confirmé les définitions des CASP primaires et secondaires¹⁰, dont aucune ne fait référence aux définitions de la NENA. Par conséquent, bien que le Conseil reconnaisse que la prestation du service 9-1-1 PG dans le Nord peut poser des défis particuliers, il estime que l'argument de Bell Canada selon lequel il n'y a pas de CASP, dans le territoire de desserte où Norouestel exerce ses activités à titre de titulaire, qui réponde à la définition de la NENA est sans pertinence. Le Conseil croit comprendre qu'il existe un CASP pour le Yukon et que l'on prévoit en établir un dans les Territoires du Nord-Ouest d'ici la fin de 2019.
18. Le Conseil conclut donc que Norouestel est tenue d'établir un réseau 9-1-1 PG dans son territoire de desserte où elle exerce ses activités à titre de titulaire, y compris les points d'interconnexion 9-1-1 PG, partout où des CASP ont été établis.
19. De plus, le Conseil fait remarquer que la définition de la NENA citée par Bell Canada s'applique en fait à un centre de communication d'urgence. L'entreprise en déduit que le CASP doit être en mesure de fournir un service amélioré, donc de recevoir des notifications d'événements asynchrones (c.-à-d. l'affichage automatique d'adresses et le numéro fournis dans le cadre du service E9-1-1). Bell Canada n'a donné aucune indication quant à la raison pour laquelle elle a choisi de citer cette définition dans son mémoire, alors que la NENA a également des définitions des CASP qui sont conformes à celle du Conseil¹¹.

¹⁰ La décision de télécom 2018-188 renvoie à la définition suivante énoncée dans la politique réglementaire de télécom 2016-165 : « Un CASP primaire est un CASP vers lequel les appels 9-1-1 sont acheminés directement comme premier point de contact pour 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. »

¹¹ Les définitions de la NENA, selon le [Master Glossary of 9-1-1 Terminology](#), sont les suivantes. i) CASP : Entité chargée de recevoir les appels au 9-1-1 et de les traiter conformément à une politique opérationnelle précise; ii) CASP primaire : CASP auquel les appels 9-1-1 sont acheminés directement à partir du central 9-1-1; iii) CASP secondaire : CASP auquel les appels au 9-1-1 sont transférés à partir d'un CASP primaire et iv) CASP conforme à la norme d'architecture i3 : CASP qui est capable de recevoir une signalisation IP pour l'acheminement d'appels d'urgence et pour effectuer des appels, et qui est conforme à la norme NENA-STA-010 et aux autres spécifications de ces CASP. [traduction]

20. En ce qui a trait à l'observation de Bell Canada selon laquelle l'autorité du service 9-1-1 doit établir des systèmes d'adresses municipales et effectuer la cartographie des limites des zones de service d'urgence, les deux étant nécessaires à la fourniture du service 9-1-1 PG, le Conseil reconnaît la validité de ces questions et estime que Norouestel devrait travailler en collaboration avec l'autorité du service 9-1-1 pour établir un plan de transition relatif au service 9-1-1 PG. Ce plan devrait également indiquer l'emplacement des points d'interconnexion 9-1-1 PG proposés. Comme il est énoncé dans la politique réglementaire de télécom 2019-66, compte tenu de la taille du territoire de desserte où Norouestel exerce ses activités à titre de titulaire, le Conseil indique également que les points d'interconnexion 9-1-1 PG pour Norouestel devraient être situés dans le territoire de desserte où Norouestel exerce ses activités à titre de titulaire, et ce, même en sous-traitance. Le Conseil avise Norouestel que si les échéanciers associés au plan de transition s'étendent au-delà des échéanciers applicables fixés par le Conseil, l'entreprise devrait présenter une demande de prolongation des échéanciers pertinents, ainsi que des justifications à l'appui.
21. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil rappelle à Norouestel que i) l'obligation selon laquelle les réseaux 9-1-1 PG doivent être prêts d'ici le 30 juin 2020 s'applique à toutes les ESLT, y compris Norouestel, et ii) l'uniformité entre toutes les ESLT relativement au service 9-1-1 PG est très importante pour assurer la sécurité de tous les Canadiens, quel que soit le territoire desservi par l'ESLT où ils vivent. De plus, le Conseil **ordonne** à Norouestel de déposer, aux fins d'examen par le Conseil, un plan de transition pour l'établissement des réseaux 9-1-1 PG (y compris les points d'interconnexion 9-1-1) dans le territoire où elle exerce ses activités à titre de titulaire, partout où des CASP ont été établis. Le plan de transition devrait tenir compte des CASP, dans le territoire de desserte où Norouestel exerce ses activités à titre de titulaire, qui seront établis d'ici le 30 juin 2020 et de ceux qui pourraient être établis par la suite. Compte tenu du travail de collaboration requis avec les autorités du service 9-1-1 dans le territoire de Norouestel, le Conseil fixe au **22 janvier 2020** le dépôt du présent plan de transition.

Autres parties

22. Le Conseil comprend qu'Eastlink, les membres de l'ITPA et TBayTel négocient activement des ententes de sous-traitance avec Bell Canada et TCI et que les négociations progressent, même si elles ne sont pas encore finalisées. Le Conseil fait remarquer qu'en raison des négociations en cours, les FST interconnectés n'ont déposé aucune observation concernant l'emplacement des points d'interconnexion 9-1-1 PG pour les membres de l'ITPA. Le Conseil note en outre que le cadre défini dans la politique réglementaire de télécom 2019-66 permet d'apporter des modifications importantes aux points d'interconnexion 9-1-1 PG, y compris des changements relatifs aux emplacements, moyennant un préavis de six mois aux FST interconnectés.
23. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** à Eastlink, à l'ITPA et à TBayTel de fournir des mises à jour mensuelles sur la situation de leurs négociations

respectives, à compter du **8 novembre 2019**, jusqu'à ce que des ententes soient conclues et que le Conseil en soit avisé. De plus, le Conseil réitère la directive qu'il a énoncée dans la politique réglementaire de télécom 2019-66 selon laquelle les ESLT doivent informer le Conseil et les FST interconnectés touchés de tout changement important apporté aux points d'interconnexion 9-1-1 PG, y compris les changements de nombre ou de leur emplacements, au moins six mois avant l'entrée en vigueur de ces changements.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Gains d'efficacité liés à la conception des réseaux 9-1-1 de prochaine génération*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-66, 7 mars 2019
- *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*, Décision de télécom CRTC 2018-188, 28 mai 2018
- *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
- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Décision de télécom CRTC 2016-165, 19 février 2016
- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant une norme d'architecture des réseaux 9-1-1 de prochaine génération pour le Canada*, Décision de télécom CRTC 2015-531, 30 novembre 2015
- *Plan d'action concernant les services 9-1-1*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342, 25 juin 2014