



Avis de consultation de télécom CRTC 2021-404

Version PDF

Référence : 8633-T264-202103704

Ottawa, le 9 décembre 2021

Dossier public : 1011-NOC2021-0404

Appel aux observations – Solutions hébergées de traitement des appels pour les centres d'appels de la sécurité publique sur le réseau 9-1-1 de prochaine génération

Date limite de dépôt des interventions : 24 février 2022

Date limite de dépôt des répliques : 11 mars 2022

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Le cadre des services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) actuel ne permet pas aux réseaux 9-1-1 PG d'être connectés à des points de démarcation à des emplacements autres que les centres d'appels de la sécurité publique (CASP). Ainsi, le Conseil amorce une instance en vue d'examiner si et de quelle manière des solutions de traitement des appels reposant sur un modèle hébergé pour les CASP devraient être incorporés au cadre des services 9-1-1 PG.

Au terme de la présente instance, le Conseil pourrait imposer des obligations à certains ou à tous les fournisseurs de services de télécommunication, y compris aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, peu importe s'ils décident ou non d'être parties à l'instance.

Contexte

1. Le 4 juin 2021, le Conseil a reçu une demande (demande) déposée par la province du Nouveau-Brunswick (province). Dans la demande, la province a demandé au Conseil de clarifier la politique établie pour la livraison des appels 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) par les entreprises de services locaux titulaires (ESLT). Plus précisément, la province demandait des clarifications sur la question de savoir si les ESLT peuvent connecter leurs réseaux 9-1-1 PG¹ aux points de démarcation déterminés par les autorités compétentes en matière de 9-1-1², et si ces points de

¹ Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a indiqué que les ESLT étaient les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, les rendant responsables de la construction, de l'exploitation et de la maintenance des réseaux 9-1-1 PG.

² Les autorités compétentes en matière de 9-1-1 sont les entités gouvernementales régionales, municipales, provinciales ou territoriales responsables de l'établissement et de la gestion des services 9-1-1 locaux, y compris les CASP et les premiers répondants.

démarcation ne doivent pas nécessairement être situés dans les locaux d'un centre d'appels de la sécurité publique (CASP). Dans sa demande, la province a aussi indiqué avoir l'intention d'adopter une solution de traitement des appels (STA)³ reposant sur un modèle hébergé pour ses CASP, ce qui exigerait que le trafic sur le réseau 9-1-1 PG soit acheminé vers deux centres de données où une STA serait hébergée.

2. La majorité des parties qui sont intervenues dans la demande ont appuyé la demande de clarification de la province et son intention d'adopter une STA hébergée. D'autres ont soulevé des préoccupations liées au coût, à la sécurité, à la confidentialité et à des considérations géographiques, et ont proposé d'autres modèles de traitement des appels que le Conseil estime tous comme étant hors du champ d'application, compte tenu de la nature de la demande.

Cadre actuel des services 9-1-1 PG

3. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a déterminé que les ESLT seraient responsables de la construction, de l'exploitation et de la maintenance des réseaux 9-1-1 PG, dont les coûts constitueraient la base des tarifs des services 9-1-1 PG. Par conséquent, le Conseil a ordonné aux ESLT de connecter leurs réseaux 9-1-1 PG aux CASP primaires dans leurs territoires d'exploitation. En ce qui concerne cette directive, le Conseil a établi les définitions suivantes :
 - a. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a défini les limites du réseau 9-1-1 PG comme commençant aux points d'interconnexion (et incluant ces derniers) entre les réseaux d'origine et les réseaux 9-1-1 PG, et se terminant aux points de démarcation entre les réseaux 9-1-1 PG et les CASP primaires. Le Conseil a modifié les limites définies à la suite d'une demande de la province dans le cadre de la décision de télécom 2018-188 par laquelle le réseau 9-1-1 PG a été étendu pour inclure les CASP secondaires.
 - b. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a défini un CASP primaire comme étant un CASP vers lequel les appels 9-1-1 sont acheminés directement en tant que premier point de contact, ajoutant que dans la plupart des cas, le CASP primaire contacte ensuite l'organisme concerné pour que celui-ci envoie les intervenants d'urgence, mais que, dans certains cas, lorsque les autorités locales déterminent qu'une expertise spécialisée est nécessaire pour prendre en charge l'appel 9-1-1, comme pour les services médicaux d'urgence, les appels 9-1-1 sont alors transférés à un CASP secondaire.

³ Une solution de traitement des appels concerne la réception et le traitement du trafic des communications entrantes. Les solutions hébergées sont gérées et entretenues pour le compte du CASP par une autre partie, comme un fournisseur commercial, un fournisseur de réseau 9-1-1 ou un autre CASP. Aux fins du présent avis de consultation, le « trafic » comprend les appels vocaux et, une fois le réseau 9-1-1 PG déployé, les demandes d'aide urgente envoyées par message texte.

- c. Dans la décision de télécom 2018-188, le Conseil a défini un CASP secondaire comme étant un CASP vers lequel les appels 9-1-1 PG sont transférés à partir d'un CASP primaire et qui est directement interconnecté à un réseau 9-1-1 PG, permettant ainsi la réception et l'affichage des données de l'appel au 9-1-1 PG.
4. En outre, dans la politique réglementaire de télécom 2016-165, le Conseil a défini le point de démarcation entre le réseau 9-1-1 et les installations d'un CASP comme étant une frontière physique où l'infrastructure du réseau, ou le matériel du fournisseur de services 9-1-1, se connecte à celle de ce CASP. Bien que cette définition ait été établie dans le contexte du 9-1-1 amélioré, le Conseil a déterminé que la définition s'applique également au 9-1-1 PG.

Résultats de l'analyse du Conseil

5. Le Conseil est d'avis que la proposition de la province de faire en sorte que le réseau 9-1-1 PG se connecte à un point de démarcation à un emplacement autre qu'un CASP est incompatible avec le cadre existant du 9-1-1 PG et n'est donc pas actuellement admissible.
6. En ce qui concerne la question de l'adoption d'une STA hébergée sur le réseau 9-1-1 PG, le Conseil est d'avis que le cadre actuel du 9-1-1 PG ne prévoit pas de STA hébergée et, ainsi, ne soutient pas une telle solution. Cependant, le Conseil reconnaît les avantages potentiels d'une STA hébergée pour les CASP en ce qui concerne les coûts, l'approvisionnement, la maintenance et la gestion, autant d'éléments qui peuvent faciliter la transition des CASP vers le 9-1-1 PG.

Questions à examiner

7. Le Conseil amorce par les présentes une instance dans laquelle le dossier de la demande de la province sera transféré, afin d'examiner si une STA hébergée devrait être introduite dans le cadre du 9-1-1 PG, et de quelle manière. La présente instance permettra aux parties prenantes des services 9-1-1 PG⁴, ainsi qu'à toute autre intéressé, à donner leur avis sur les questions liées aux définitions établies par le Conseil, aux exigences d'interconnexion, aux coûts, à la ségrégation et au mélange du trafic, aux rapports et à la surveillance, ainsi qu'aux exigences en matière de fiabilité, de résilience, de sécurité et de confidentialité.

Appel aux observations

8. Le Conseil invite les parties à lui faire part de leurs observations sur les enjeux définis ci-dessus dans le cadre de la présente instance. Des questions précises sont présentées ci-dessous. Le Conseil demande à chaque partie de présenter de façon distincte, mais dans un seul document, une réponse pour chaque question à laquelle elle choisit de répondre, et de préciser en début de réponse la question à laquelle elle correspond.

⁴ Les intervenants des services 9-1-1 PG comprennent les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, les gouvernements locaux et provinciaux, les fournisseurs de réseaux d'origine, les CASP et les revendeurs.

Les parties dont les points de vue sont similaires sont encouragées à déposer une intervention conjointe.

9. Au terme de la présente instance, le Conseil pourrait imposer des obligations à certains ou à tous les fournisseurs de services de télécommunication, y compris aux fournisseurs du réseau 9-1-1 PG, peu importe s'ils décident ou non d'être parties à la présente instance.
10. Jusqu'à ce que le Conseil tire une conclusion à la suite de la présente instance, les échéances prévues dans la décision de télécom 2021-199 sont maintenues. Les parties devraient en tenir compte lorsqu'elles formuleront des observations à ce sujet.
11. Le dossier de la demande de la province sera intégré au dossier de la présente instance afin que les parties puissent formuler des observations.
12. Le Conseil demande aux intervenants de répondre aux questions suivantes. Toutes les réponses, qu'elles soient affirmatives ou négatives, doivent être accompagnées d'éléments de preuve et de pièces justificatives appropriées à l'appui.

Définition et désignation des points de démarcation

Q1. Dans la politique réglementaire de télécom 2016-165, le Conseil a défini le point de démarcation entre le réseau 9-1-1 et les installations d'un CASP comme étant une frontière physique où l'infrastructure du réseau, ou le matériel du fournisseur de services 9-1-1, se connecte à celle de ce CASP. La définition du point de démarcation établie par le Conseil devrait-elle être modifiée pour prendre en charge une STA hébergée dans les services 9-1-1 PG, et si oui, comment?

Q2. Les définitions des CASP primaires et secondaires établies par le Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 et dans la décision de télécom 2018-188 devraient-elles être modifiées pour prendre en charge une STA hébergée dans les services 9-1-1 PG, et si oui, comment?

Q3. Est-il raisonnable et approprié que les points de démarcation soient i) déterminés par les autorités compétentes en matière de 9-1-1 et ii) reflétés dans le cadre des ententes sur le 9-1-1 PG entre les fournisseurs de services de 9-1-1 PG et les autorités compétentes en matière de 9-1-1?

Q4. Dans le cas où i) un fournisseur de réseau 9-1-1 PG a déjà encouru des coûts pour avoir connecté son réseau 9-1-1 PG à un CASP, et où ii) des ententes entre un fournisseur de réseau 9-1-1 PG et les autorités compétentes en matière de 9-1-1 font que le réseau 9-1-1 PG est connecté à un point de démarcation sur un emplacement autre qu'un CASP, le fournisseur de réseau 9-1-1 PG devrait-il être en mesure de récupérer les coûts associés à la connexion de son réseau 9-1-1 PG au CASP? Le cas échéant, comment? Dans la négative, pourquoi?

Conditions et ententes d'interconnexion

Q5. Dans la décision de télécom 2019-353, en tant que condition de service conformément à l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil a demandé aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG d'inclure certaines exigences en matière de compatibilité, de fiabilité, de résilience et de sécurité dans leurs ententes de services relatifs au 9-1-1 PG conclus avec les autorités compétentes en matière de 9-1-1, et de prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que seuls les CASP conformes à la norme i3 qui respectent ces conditions soient connectés aux réseaux 9-1-1 PG.

- a. Compte tenu de la compétence du Conseil et de la législation existante, êtes-vous d'accord pour dire qu'il est raisonnable et approprié pour le Conseil d'établir des conditions d'interconnexion obligatoires pour les entités fournissant des STA hébergées aux CASP qui souhaitent se connecter au réseau 9-1-1 PG?
- b. Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 5.a., quelles conditions obligatoires liées à la géographie (c.-à-d. l'emplacement du centre de données du fournisseur de STA hébergée par rapport au CASP et/ou au fournisseur de réseau 9-1-1 PG ou les questions qui touchent le trafic transfrontalier), à la fiabilité, à la résilience, à la sécurité et à la confidentialité devraient être respectées dans le but qu'une entité fournissant une STA hébergée aux CASP puisse se connecter au réseau 9-1-1 PG?
- c. Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 5.a., est-il raisonnable et approprié que ces conditions soient incluses dans les ententes de services relatifs au 9-1-1 PG conclus entre les fournisseurs de réseau 9-1-1 PG et les autorités compétentes en matière de 9-1-1? Si ce n'est pas le cas, quand et où ces conditions obligatoires devraient-elles être reflétées?

Ségrégation et mélange du trafic

Q6. Le cadre des services 9-1-1 PG ne prévoit pas actuellement le transit de tout trafic autre que le trafic 9-1-1 PG sur le réseau 9-1-1 PG, pas plus que le transit du trafic 9-1-1 PG sur des réseaux autres que le réseau 9-1-1 PG.

- a. Le trafic sur des réseaux autres que le réseau 9-1-1 PG (c.-à-d. le trafic administratif/non-urgent) devrait-il être autorisé à transiter par le réseau 9-1-1 PG? Dans l'affirmative, i) comment les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG s'assureront-ils que les coûts supplémentaires liés au transit de ce trafic ne sont pas inclus dans les tarifs du 9-1-1 PG ou payés par les CASP appropriés ou leurs autorités compétentes en matière de 9-1-1; et ii) quelles mesures de fiabilité et de résilience devraient être envisagées?
- b. Le trafic sur le réseau 9-1-1 PG devrait-il être autorisé à transiter par des lignes commerciales (c.-à-d. celles qui se situent entre les CASP et le centre de données hébergeant la STA)? Dans l'affirmative, i) comment la fiabilité et la résilience seront-elles maintenues, et ii) quel sera l'impact sur les coûts liés aux services 9-1-1 PG?

- c. Quel impact le mélange du trafic (c.-à-d. le trafic 9-1-1 PG sur des lignes commerciales ou le trafic administratif/non urgent sur le réseau 9-1-1 PG) aurait-il sur la priorisation des appels⁵?

Q7. Le Conseil envisage la mise en place d'un numéro de composition abrégé de trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. Quel impact l'autorisation ou l'interdiction du trafic administratif/non urgent sur le réseau 9-1-1 PG aurait-elle sur l'interaction entre le réseau 9-1-1 PG et le numéro de composition abrégé de trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide (p.ex. dans le cas où un appel effectué par une personne en crise de santé mentale devrait être transféré au 9-1-1, ou dans le cas où un appel au 9-1-1 pourrait être aiguillé vers la ligne de services d'intervention en cas de crise de santé mentale)?

Rapports et surveillance

Q8. Le Conseil devrait-il imposer des exigences en matière de rapports et de surveillance en raison de la connexion au réseau 9-1-1 PG de fournisseurs de réseaux dont l'appel au 9-1-1 ne provient pas de leurs réseaux, de fournisseurs de réseaux autres que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et d'entités autres que des CASP? Identifiez l'information qui doit figurer dans les rapports, les personnes qui doivent la consigner, et la fréquence ou les éléments déclencheurs de ces rapports.

Procédure

13. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.
14. Le Conseil sollicite des interventions à l'égard des enjeux et questions énoncés ci-dessus. Le Conseil acceptera les interventions reçues au plus tard le **24 février 2022**. Les interventions doivent être déposées conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*. Seules les parties ayant déposé des interventions peuvent déposer une

⁵ Aux fins de la présente instance, le terme « promotion » désigne l'action de transférer au réseau 9-1-1 un appel non urgent reçu par un CASP primaire ou secondaire par l'intermédiaire d'un numéro autre que le 9-1-1.

réplique concernant des questions soulevées au cours de la période d'intervention. La date limite pour le dépôt des répliques est le **11 mars 2022**.

15. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
16. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
17. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
18. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
19. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le
[[formulaire d'intervention](#)]

ou

par la poste, à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

20. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la

réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt ou de la signification du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.

21. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et de toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées s'il est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
22. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

Avis important

23. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.
24. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
25. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
26. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Disponibilité des documents

27. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca au moyen du numéro de dossier public indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Consultations et audiences – Donnez votre avis! », puis en cliquant sur « les instances en période d'observations ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
28. Les documents peuvent également être consultés à l'adresse suivante, sur demande, pendant les heures normales de bureau.

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Téléphone : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire général

Documents connexes

- *Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération*, Décision de télécom CRTC 2021-199, 14 juin 2021
- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus sur les questions liées à la compatibilité, à la fiabilité, à la résilience et à la sécurité des services 9-1-1 de prochaine génération*, Décision de télécom CRTC 2019-353, 22 octobre 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
- *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

- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010