



Décision de télécom CRTC 2022-265

Version PDF

Ottawa, le 26 septembre 2022

Dossier public : 8621-C12-01/08

Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus ESRE0074b – Proposition de gérer les systèmes téléphoniques multilignes dans l'environnement canadien des services 9-1-1 évolué ou de prochaine génération

Sommaire

Le Conseil **approuve**, sous réserve d'une modification, les recommandations formulées dans le rapport de consensus ESRE0074b du Groupe de travail Services d'urgence du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion concernant la façon de gérer les systèmes téléphoniques multilignes dans l'environnement canadien des services 9-1-1.

Contexte

1. Les Canadiens ont actuellement accès au service 9-1-1 de base ou au service 9-1-1 évolué par l'intermédiaire des services téléphoniques filaires traditionnels, sans fil et 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. Les systèmes téléphoniques multilignes (MLTS) sont des systèmes de central téléphonique utilisés par des entités qui ont besoin d'un accès aux lignes téléphoniques pour un grand nombre d'utilisateurs, tels que les organismes gouvernementaux, les banques, les hôtels, les hôpitaux et les écoles. Ils peuvent être sur réseau, hébergés par un fournisseur de services de télécommunication (FST) ou chez l'abonné utilisant la technologie du protocole Internet analogue ou numérique.
3. Les CASP sont confrontés à divers problèmes relativement aux appels d'urgence en provenance de MLTS. Cela peut être dû au fait que la plupart des MLTS nécessitent que l'appelant compose un chiffre supplémentaire pour obtenir une ligne extérieure (p. ex. composer le « 8 » ou le « 9 » avant le numéro de téléphone), ou au fait que la plupart des MLTS n'envoient pas au CASP des renseignements essentiels sur l'appel d'urgence, tels que le numéro de téléphone et l'emplacement de l'appelant.

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

4. Les MLTS peuvent affecter le service 9-1-1 des façons suivantes :
 - en refusant ou en retardant la connexion au service 9-1-1;
 - en retardant la réponse en raison de l'acheminement incorrect d'un appel vers le mauvais CASP;
 - en fournissant des données de localisation incorrectes ou en n'en fournissant aucune, ce qui peut affecter l'acheminement des appels et la qualité des données de localisation accessibles aux téléphonistes du 9-1-1.
5. En mai 2017, le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a publié un rapport d'évaluation (ESRE0074) intitulé *Proposals to Best Manage Multi-Line Telephone Systems (MLTS) in a Canadian Enhanced 9-1-1 (E9-1-1) Environment* (propositions de mieux gérer les MLTS dans l'environnement canadien de service 9-1-1 évolué [E9-1-1]) [en anglais seulement]. Dans ce rapport, le GTSU a souligné les nombreux problèmes que posent les MLTS et a formulé des recommandations au Conseil.
6. En réponse, le Conseil a publié la décision de télécom 2019-330, dans laquelle il a déterminé, entre autres, qu'une évaluation plus poussée était nécessaire pour déterminer les prochaines étapes appropriées pour régler les problèmes liés aux MLTS dans l'environnement canadien des services 9-1-1. Par conséquent, le Conseil a ordonné au GTSU de soumettre un rapport qui présente toutes leçons ou recommandations qui peuvent être appliquées aux appels au 9-1-1 en provenance des MLTS au Canada, basé sur une évaluation révisée des changements apportés à l'environnement des MLTS.

Rapport

7. Le 8 juillet 2021, le GTSU a soumis au Conseil, pour approbation, le rapport d'évaluation suivant (Rapport) :
 - *Proposal to Manage Multi-Line Telephone Systems (MLTS) in the Canadian Enhanced 9-1-1 (E9-1-1) or Next Generation 9-1-1 Environment* (ESRE0074b) [proposition de gérer les MLTS dans l'environnement canadien de service 9-1-1 évolué (E9-1-1) ou de prochaine génération] (en anglais seulement)
8. Le Rapport peut être consulté sous la rubrique « Rapports » de la page du GTSU, dans la section du CDCI sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca
9. Dans le Rapport, le GTSU a exposé son point de vue sur l'autorité du Conseil en ce qui concerne les MLTS, a examiné la législation relative aux MLTS récemment mise en œuvre aux États-Unis et a formulé des recommandations traitant des questions relatives aux MLTS et favorisant l'adoption de pratiques exemplaires afin de résoudre les problèmes associés aux MLTS et aux services 9-1-1 au Canada.

10. Le Rapport se concentre sur quatre des problèmes que pose l'utilisation des MLTS aux appelants du 9-1-1 et aux CASP :

- faire en sorte que les appelants puissent composer le 9-1-1 à partir d'un appareil utilisant un commutateur ou un service lié au MLTS sans composer de préfixe ou de code d'accès;
- contrôler les moyens de passer des appels intraçables au 9-1-1 vers les CASP primaires afin de limiter l'incidence des appels assimilables à du harcèlement, les appels indésirables, obscènes ou menaçants, et les faux appels;
- réduire le nombre d'appels au 9-1-1 dont l'affichage automatique des numéros est invalide;
- améliorer la disponibilité et la précision des renseignements sur l'emplacement.

11. Indépendamment de la manière dont les MLTS sont déployés, les quatre problèmes ci-dessus affectent les activités des CASP :

- en nuisant à leur capacité à déterminer l'emplacement exact de la provenance d'un appel aux services d'urgence afin de fournir une assistance rapide;
- en générant des flux de travail supplémentaires pour les téléphonistes du 9-1-1 qui doivent combler les lacunes en matière de renseignements.

12. Le GTSU a également examiné les questions liées à l'autorité du Conseil pour réglementer l'utilisation des MLTS. Bien que le Conseil puisse prescrire des mesures à mettre en œuvre par les fournisseurs de services 9-1-1 qui proposent des MLTS sur réseau, il n'a pas autorité sur les fabricants de systèmes et d'équipement qui offrent des services de MLTS.

13. À cet égard, le Rapport décrit la législation des États-Unis relative aux MLTS et tient compte des commentaires de divers intervenants de l'industrie afin d'examiner les modifications inspirées des États-Unis qui pourraient être appliqués au marché canadien des MLTS. Plus précisément, le GTSU a identifié les dispositions suivantes qui pourraient être mises en œuvre dans l'environnement canadien des services 9-1-1 :

- la configuration des MLTS permettant de passer directement un appel au service 9-1-1 sans composer un chiffre, un code d'accès ou un préfixe supplémentaire;

- la configuration des MLTS permettant d'aviser le point de contact central désigné par l'exploitant lorsqu'une personne passe un appel 9-1-1 à l'aide d'un MLTS²;
 - la configuration des MLTS permettant d'informer le personnel sur place qu'un appel au 9-1-1 a été passé;
 - l'établissement d'une exigence pour assurer que l'emplacement d'acheminement est transmis avec les appels 9-1-1 en provenance de MLTS.
14. Toutefois, le GTSU a fait remarquer que la réglementation directe des MLTS par le Conseil n'est pas réalisable parce que le Canada, contrairement aux États-Unis, n'a pas de législation fédérale ou provinciale régissant les MLTS, puisqu'il ne s'agit pas d'un service de télécommunication. C'est la raison pour laquelle le GTSU a estimé que le Conseil devait s'appuyer sur les politiques et les pratiques des différents fournisseurs de MLTS.
15. À cet égard, le GTSU a fait valoir que le Conseil est en mesure d'agir en tant que source faisant autorité pour proposer une liste de pratiques exemplaires liées au déploiement et à l'exploitation des MLTS.
16. Par conséquent, le GTSU a recommandé :
- A. que le Conseil publie et tienne à jour sur son site Web la liste des pratiques exemplaires recommandées par le GTSU qui sont incluses dans l'annexe de la présente décision, qui se résument comme suit :
 - i. que les FST continuent de fournir des services de localisation et de permettre aux fournisseurs de MLTS d'accéder aux systèmes 9-1-1 locaux;
 - ii. que les fournisseurs de MLTS
 - facilitent l'accès au service 9-1-1 par des pratiques telles que la composition directe et l'acheminement vers les CASP;
 - s'efforcent de fournir l'affichage automatique des numéros ou des renseignements équivalents aux CASP et de leur permettre de rappeler les personnes ayant passé des appels en provenance de MLTS;
 - B. que le Conseil encourage les FST et les propriétaires, les exploitants, les fournisseurs et les revendeurs de MLTS à adopter et à mettre en œuvre les pratiques exemplaires applicables énoncées à l'annexe de la présente décision;

² Le point de contact central pourrait être, par exemple, la réception d'un immeuble commercial exploitant un MLTS.

- C. que le Conseil ordonne aux FST de transmettre aux propriétaires, aux exploitants, aux fournisseurs et aux revendeurs de MLTS des renseignements concernant les pratiques exemplaires relatives aux MLTS et aux services 9-1-1 figurant à l'annexe de la présente décision, et de mettre à jour les ententes de service, le cas échéant, afin de faciliter l'accès des propriétaires, des exploitants, des fournisseurs et des revendeurs à ces pratiques exemplaires;
- D. que le Conseil encourage les intervenants des services 9-1-1, tels que les autorités, les CASP et autres, à informer les propriétaires, les exploitants, les fournisseurs et les revendeurs de MLTS des pratiques exemplaires relatives aux MLTS et aux services 9-1-1, qui sont publiées sur le site Web du Conseil.

Analyse du Conseil

17. Le Conseil est d'avis que les intervenants ont été représentés de manière appropriée dans l'élaboration du Rapport et de ses recommandations. Le Conseil est également d'avis qu'en créant le Rapport, le GTSU a fait un examen complet afin d'évaluer les mesures prises aux États-Unis en ce qui concerne les MLTS et que l'impact des problèmes associés aux MLTS sur les appels au 9-1-1 est documenté de manière objective et que leurs effets néfastes sont suffisamment mis en évidence.
18. Le Conseil fait remarquer qu'il existe une grande similitude entre les environnements des MLTS au Canada et aux États-Unis, puisque les revendeurs offrent des produits similaires dans les deux pays. Depuis le dépôt du rapport ESRE0074, diverses mesures correctives ont été adoptées aux États-Unis pour remédier aux problèmes persistants. Le Conseil est d'avis qu'il est logique de supposer qu'une telle législation aux États-Unis puisse profiter au marché des MLTS au Canada.
19. En ce qui concerne la recommandation A énoncée ci-dessus, le Conseil reconnaît que, en tant que source des obligations et des pratiques exemplaires relatives à la prestation de l'ensemble des services de télécommunication offerts par les FST au Canada, il est bien placé pour agir comme source faisant autorité pour proposer une liste de pratiques exemplaires relatives aux appels au 9-1-1 en provenance des MLTS.
20. En ce qui concerne la recommandation B énoncée ci-dessus, le Conseil est d'avis que le fait d'encourager les FST et les fournisseurs de MLTS à adopter et à mettre en œuvre les pratiques exemplaires applicables relève de son mandat et servirait à soutenir l'adoption de ces pratiques exemplaires par les fournisseurs de MLTS.
21. En ce qui concerne la recommandation C énoncée ci-dessus, le Conseil estime qu'il serait avantageux d'obliger les FST i) à informer les fournisseurs de MLTS des pratiques exemplaires relatives aux MLTS et aux services 9-1-1 et ii) à mettre à jour leurs ententes de service pour faciliter l'accès des fournisseurs de MLTS à ces pratiques exemplaires. Cela aiderait à faire connaître les pratiques exemplaires aux fournisseurs de MLTS qui accèdent au marché canadien ou qui y exercent leurs activités, et les inciterait à les adopter. Toutefois, le Conseil fait remarquer que la recommandation C, telle qu'elle est rédigée, semble exiger des FST qu'ils ne le fassent qu'une seule fois. Cette recommandation devrait être modifiée pour s'assurer

que les FST informent les fournisseurs de MLTS des pratiques exemplaires à partir de la date de publication de la présente décision et de manière continue par la suite.

22. En ce qui concerne la recommandation D énoncée ci-dessus, le Conseil estime que le fait d'encourager les intervenants des services 9-1-1 à informer les fournisseurs de MLTS des pratiques exemplaires relatives aux MLTS et aux services 9-1-1, telles que publiées sur le site Web du Conseil, serait un autre moyen de favoriser l'adoption des pratiques exemplaires par les fournisseurs de MLTS.
23. Par conséquent, le Conseil **approuve** les recommandations du Rapport, en y apportant la modification à la recommandation C décrite ci-dessus, en tant que bonne première étape visant à assurer une utilisation plus sécuritaire de l'équipement des MLTS pour la population canadienne.

Prochaines étapes

24. Le Conseil est d'avis que, en raison du nombre de personnes vivant ou travaillant où les MLTS sont déployés, le fait de simplement encourager l'adoption des pratiques exemplaires relatives aux MLTS peut ne pas être suffisant pour répondre aux objectifs du Conseil afin i) d'accroître la sécurité de la population canadienne en lui donnant le meilleur accès à des services d'urgence au moyen de réseaux de télécommunication de classe mondiale et ii) d'utiliser des solutions fondées sur des normes pour permettre la flexibilité et de viser une uniformité à l'échelle nationale dans leur application.
25. Par conséquent, le Conseil a l'intention de publier un avis de consultation dans un futur proche pour recueillir et évaluer l'avis de la population canadienne et des intervenants de l'industrie, y compris les entreprises et les revendeurs, sur les prochaines mesures que le Conseil peut prendre pour régler les problèmes liés aux MLTS dans l'environnement canadien des services 9-1-1.

Conclusion

26. Compte tenu de ce tout qui précède, le Conseil **approuve** les recommandations du Rapport, en y apportant une modification, à mettre en œuvre d'ici le **27 mars 2023** et
 - 1) **ordonne** aux FST :
 - a. d'informer les propriétaires, les exploitants, les fournisseurs et les revendeurs de MLTS auxquels ils fournissent des services des pratiques exemplaires relatives aux MLTS et aux services 9-1-1, à partir du **27 mars 2023** et de manière continue par la suite, incluant un lien aux renseignements sur le site Web du Conseil;
 - b. d'ajouter aux ententes de service ces renseignements afin de faciliter l'accès à ces pratiques exemplaires aux propriétaires, aux exploitants, aux fournisseurs et aux revendeurs de MLTS;

- 2) encouragement :
 - a. les FST et les propriétaires, les exploitants, les fournisseurs et les revendeurs de MLTS à adopter et à mettre en œuvre les pratiques exemplaires applicables décrites à l'annexe de la présente décision;
 - b. les intervenants des services 9-1-1, tels que les autorités, les CASP et autres intervenants, à informer les propriétaires, les exploitants, les fournisseurs et les revendeurs de MLTS des pratiques exemplaires relatives aux MLTS et aux services 9-1-1, qui sont publiées sur le site Web du Conseil;
- 3) publiera sur son site Web la version la plus récente des pratiques exemplaires décrites à l'annexe de la présente décision.

Instructions

27. Les Instructions de 2006³ exigent que le Conseil, dans la mise en œuvre des objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, se fie, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique. Par ailleurs, lorsqu'il a recours à la réglementation, le Conseil devrait prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts et qui ne font obstacle au libre jeu du marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire afin d'atteindre les objectifs de la politique
28. De plus, les Instructions de 2019⁴ prévoient que, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, le Conseil devrait examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation. De plus, dans ses décisions, le Conseil devrait démontrer sa conformité avec les Instructions de 2019 et préciser comment ces décisions, le cas échéant, peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.
29. Conformément au sous-alinéa 1b)(i) des Instructions de 2006, le Conseil estime que l'approbation du Rapport et des recommandations y figurant fera progresser les objectifs de la politique énoncés aux paragraphes 7g) et 7h) de la *Loi*⁵. Les

³ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

⁴ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019

⁵ Les objectifs de la politique cités sont les suivants : 7g) stimuler la recherche et le développement au Canada dans le domaine des télécommunications ainsi que l'innovation en ce qui touche la fourniture de services dans ce domaine; et 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

recommandations du Rapport, telles que modifiées dans la présente décision, représentent une approche symétrique et neutre sur le plan de la concurrence pour le traitement des appels d'urgence provenant de la population canadienne connectée au réseau téléphonique public commuté par l'intermédiaire de MLTS, qui touche tous les FST dotés d'installations.

30. Le Rapport traite des questions techniques liées à l'amélioration du traitement des appels aux services d'urgence provenant des milliers de Canadiens qui utilisent les MLTS pour se connecter au réseau téléphonique public commuté, et à l'amélioration de la précision de la localisation de tels appels⁶. Le Conseil estime qu'en i) publiant les pratiques exemplaires concernant les services des MLTS et des services 9-1-1, ii) demandant aux FST d'informer les propriétaires de MLTS de la disponibilité de ces renseignements et de mettre à jour les ententes de service, le cas échéant, afin de faciliter l'accès aux pratiques exemplaires, et iii) encourageant les FST et les propriétaires de MLTS à adopter et à mettre en œuvre les pratiques exemplaires, le Conseil pourra mieux garantir le bon fonctionnement de ces systèmes et ainsi promouvoir les intérêts des consommateurs. L'approbation des recommandations du Rapport favorise également l'innovation, car le Conseil exerce un leadership dans le cadre d'une approche nationale coordonnée en vue d'améliorer la prestation des services 9-1-1 pour les appels en provenance de MLTS, ce qui profite d'abord et avant tout à la population canadienne.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Examen de l'obligation d'inscription pour les revendeurs*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-354, 24 octobre 2019
- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de non-consensus ESRE0074 concernant la façon de gérer au mieux les systèmes téléphoniques multilignes dans l'environnement canadien de service 9-1-1 évolué*, Décision de télécom CRTC 2019-330, 23 septembre 2019

⁶ Cette estimation repose sur l'énoncé du Rapport et de l'ordonnance du rapport de la Federal Communications Commission, FCC 19-76, 2 août 2019, paragraphe 5 : « Les MLTS desservent des millions d'employés, de résidents et d'invités d'entreprises et d'établissements d'enseignement, notamment des parcs d'entreprises, des hôtels, des campus universitaires et des développements communautaires planifiés. » [traduction]

Annexe à la Décision de télécom CRTC 2022-265

Pratiques exemplaires pour les systèmes téléphoniques multilignes

Le Groupe de travail sur les services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion a entrepris des recherches approfondies sur les lois et les pratiques applicables aux systèmes téléphoniques multilignes (MLTS) au Canada et aux États-Unis, et a dressé une liste de pratiques exemplaires relatives à l'utilisation des MLTS pour les services 9-1-1. Comme le Canada n'a pas de législation régissant les MLTS semblable à celle des États-Unis, les pratiques de configuration des MLTS qui figure sur la liste sont très importantes pour les propriétaires, les exploitants, les fournisseurs et les revendeurs de MLTS canadiens. Ces pratiques exemplaires garantissent que les appels au 9-1-1 sont reçus localement, avec des données de localisation précises. La liste est spécifique aux intervenants et sera mise à jour, au besoin.

Pour les fournisseurs de services de télécommunication (FST)

1. Le GTSU reconnaît que certains fournisseurs de services 9-1-1 proposent des solutions de service commuté privé d'affichage automatique d'adresses ou des solutions de service équivalentes, y compris un service de 9-1-1 de prochaine génération équivalent pour les registres contenant les noms et adresses des abonnés, et encourage les entités qui le font à continuer de le faire.
2. Les FST et les revendeurs concernés doivent fournir des services qui permettent aux fournisseurs, aux revendeurs, aux propriétaires et aux exploitants de MLTS de communiquer avec leurs systèmes 9-1-1 locaux, conformément à toutes les pratiques exemplaires relatives à ces systèmes.

Pour les propriétaires, les exploitants, les fournisseurs et les revendeurs de MLTS

1. Accès aux services 9-1-1
 - 1.1. La composition (sans préfixe ni code d'accès) du numéro 9-1-1 à partir de tout MLTS devrait être mise en œuvre dans le cadre de la fourniture du service, lorsque c'est possible de le faire sur le plan technique.
 - 1.2. Dans les cas où le plan de composition du MLTS prévoit un ou plusieurs préfixes pour la composition des numéros réguliers (p. ex. les appels locaux, les appels interurbains nationaux et les appels interurbains internationaux), le plan de composition devrait être configuré de manière à pouvoir joindre le service 9-1-1 avec ou sans le préfixe de composition existant.
 - 1.3. Les appels en provenance d'un MLTS devraient être acheminés directement vers le CASP sans acheminement vers une position de réponse centralisée interne, comme un centre de sécurité, une réceptionniste ou un exploitant.

2. Renseignements sur la localisation de l'appelant et acheminement des appels au 9-1-1

- 2.1. Les propriétaires, les exploitants, les fournisseurs et les revendeurs de MLTS devraient collaborer avec leurs FST pour attribuer un affichage automatique du numéro unique pour déterminer l'emplacement de chaque point d'extrémité fixe ou groupe d'appareils situés au même endroit utilisés pour joindre le 9-1-1. Cela peut se faire par le biais d'un processus automatisé ou manuel exploitant les procédures d'affichage automatique des numéros et d'affichage automatique d'adresses existantes de l'entreprise de services locaux titulaire (ou un service de 9-1-1 de prochaine génération équivalent).
- 2.2. Les propriétaires, les exploitants, les fournisseurs et les revendeurs de MLTS devraient travailler avec leurs FST pour s'assurer que des détails suffisants sur l'emplacement sont mis à la disposition des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) et du système 9-1-1 pour aider à déterminer rapidement un emplacement précis et permettre l'acheminement direct des appels 9-1-1 à partir des points terminaux fixes.
- 2.3. Les propriétaires, les exploitants, les fournisseurs et les revendeurs de MLTS devraient configurer les systèmes, dans la mesure du possible, de manière à pouvoir :
 - 2.3.1. fournir un affichage automatique des numéros attribué à un emplacement précis lorsque l'emplacement de l'appelant est connu;
 - 2.3.2. fournir l'emplacement par défaut associé au MLTS local;
 - 2.3.3. utiliser par défaut le traitement des appels 9-1-1 de voix sur protocole Internet si l'emplacement n'est pas fixe ou ne peut être déterminé.
- 2.4. Le numéro de téléphone fourni au CASP devrait pouvoir être composé en dehors du MLTS, permettant au CASP de rappeler le point d'extrémité au besoin.

3. Sensibilisation et notification

- 3.1. Lorsqu'une personne connectée à un MLTS compose le 9-1-1, des notifications devraient être envoyées au personnel sur place ou externe et les renseignements pertinents, notamment l'identité de l'appelant, le moment de l'appel et la provenance de l'appel devraient être fournis. La notification devrait se faire en parallèle et sans interruption ou modification de l'acheminement de l'appel au service 9-1-1.
- 3.2. Les notifications devraient être transmises au personnel sur place formé à donner des instructions aux premiers répondants pour qu'ils se rendent rapidement sur le lieu de l'urgence.

4. Mise en œuvre des MLTS

- 4.1. Les propriétaires, les exploitants, les fournisseurs et les revendeurs de MLTS devraient inclure du matériel didactique pour les utilisateurs finals expliquant leurs risques et leurs avantages, afin qu'ils puissent poser les questions appropriées et prendre des décisions éclairées sur le déploiement. Voici quelques exemples de risques et d'avantages :
 - 4.1.1. les risques et les avantages de la fourniture de renseignements précis sur l'emplacement à utiliser lorsque le numéro 9-1-1 est composé;
 - 4.1.2. tout risque lié à l'obligation de composer un préfixe.
- 4.2. Les propriétaires, les exploitants, les fournisseurs et les revendeurs de MLTS devraient programmer et tester précisément les MLTS afin de fournir et d'afficher les renseignements requis par le CASP concerné, y compris l'affichage automatique des numéros et l'emplacement d'acheminement.
- 4.3. Les propriétaires, les exploitants, les fournisseurs et les revendeurs de MLTS devraient installer et maintenir les systèmes pour qu'ils offrent le même niveau de service 9-1-1 que celui que reçoivent les autres utilisateurs connectés directement au réseau téléphonique public commuté. Les renseignements suivants devraient accompagner l'appel 9 1-1 :
 - 4.3.1. un numéro de rappel approprié pour joindre l'appelant, tel qu'une composition directe à l'arrivée ou un poste interne, ou la réception si la composition directe à l'arrivée ou le poste interne est impossible à joindre;
 - 4.3.2. l'emplacement précis de l'appelant au 9-1-1;
 - 4.3.3. des renseignements supplémentaires sur l'emplacement de l'appelant (tels que le nom ou le numéro du bâtiment, l'étage, la section ou le numéro de pièce) afin de mieux diriger les répondants vers l'emplacement spécifique de l'appelant.

5. Planifier l'avenir

- 5.1. Le GTSU recommande que les propriétaires, les exploitants, les fournisseurs et les revendeurs de MLTS commencent à planifier le service 9-1-1 de prochaine génération en discutant avec leurs fournisseurs de MLTS pour mettre des données supplémentaires à la disposition des CASP. Ces discussions devraient tenir compte du fait que le cadre et les délais liés aux données supplémentaires (fourniture, transmission et accès) au Canada sont en cours de planification.

Le GTSU précise que ces recommandations et pratiques exemplaires devraient être mises en œuvre par toutes les parties dès qu'il sera pratique et approprié de le faire.