



## Décision de télécom CRTC 2022-91

Version PDF

Ottawa, le 29 mars 2022

*Dossier public : 8669-C12-01/01*

### **Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus ESRE0094 – Mises à jour aux points de référence en matière d'exactitude de la localisation des appels à partir d'appareils sans fil établis dans la décision de télécom 2019-120**

Le Conseil **approuve** les recommandations contenues dans le rapport de consensus du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion concernant les mises à jour aux points de référence en matière d'exactitude de la localisation des appels à partir d'appareils sans fil établis dans la décision de télécom 2019-120. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de services sans fil (FSSF) d'utiliser les seuils minimaux et visés révisés précisés à l'annexe de la présente décision pour la mesure du rendement relatif à l'exactitude de la localisation pour la période de déclaration allant du 1<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021 et les périodes de déclaration subséquentes. En outre, le Conseil demande au GTSU de continuer à évaluer annuellement les résultats relatifs à l'exactitude de la localisation des appels à partir d'appareils sans fil des FSSF et de faire rapport au Conseil lorsqu'il estime qu'une modification des seuils s'impose, et de continuer à 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 des appels à partir d'appareils sans fil, et d'en faire rapport.

#### **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 faire en sorte que les Canadiens aient 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. Par la suite, le Conseil a rendu une série de décisions dans lesquelles il 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<sup>1</sup>. L'objectif de ce processus est de mieux comprendre l'exactitude de l'information sur la localisation que les fournisseurs de services sans

---

<sup>1</sup> Voir les décisions de télécom 2019-120, 2017-119 et 2015-255.

fil (FSSF) envoient aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP)<sup>2</sup> 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 relatifs au 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 les résultats relatifs aux seuils pour sept périodes annuelles auprès du Conseil, à partir de 2015. Dans le cadre du processus de surveillance de l'exactitude de la localisation, et afin d'éclairer les évaluations du GTSU, le Conseil a mis à disposition des résultats agrégés pour chaque période.
5. Le Conseil a ajusté les seuils initiaux approuvés dans la décision de télécom 2014-415 à deux reprises, dans les décisions de télécom 2017-119 et 2019-120.

## Rapport du GTSU

6. Le 26 janvier 2022, le GTSU a soumis, aux fins d'approbation du Conseil, le rapport de consensus (rapport) suivant :
  - *Recommended Updates to the Wireless Location Accuracy Benchmarks Approved in Telecom Decision 2019-120*, 9 décembre 2021 (ESRE0094) [en anglais seulement].
7. Le rapport peut être consulté sous la rubrique « Rapports » de la page du CDCN, dans la section du CDCI sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca).
8. Dans ce rapport, le GTSU a exposé ses conclusions concernant les seuils d'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil établis par le Conseil et a formulé des recommandations en conséquence. Ces recommandations ont été acceptées par les principaux intervenants, y compris les FSSF et les CASP participant au GTSU.
9. Le GTSU a évalué les seuils minimaux et visés actuels d'exactitude de la localisation en fonction des résultats agrégés pour les périodes du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 décembre 2019 (période 6) et du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2020 (période 7). Ces résultats révèlent que les FSSF dépassaient les seuils minimaux requis d'exactitude de la localisation et la plupart d'entre eux atteignaient les seuils visés.

---

<sup>2</sup> Les CASP sont établis et gérés par les administrations provinciales, territoriales ou municipales, pour répondre aux appels au 9-1-1 et les diriger vers les intervenants d'urgence appropriés.

10. Par conséquent, le GTSU a examiné la pertinence de modifier les seuils d'exactitude de la localisation des appels à partir d'appareils sans fil. Le GTSU a proposé des seuils révisés pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021 (période 8), qui figurent à l'annexe de la présente décision.

11. Le GTSU a formulé les recommandations suivantes :

- a. que le Conseil approuve les seuils révisés d'exactitude de la localisation des appels à partir d'appareils sans fil proposés pour la période 8, en remplacement de ceux approuvés dans la décision de télécom 2019-120;
- b. que le GTSU poursuive le processus d'évaluation des résultats agrégés et, si nécessaire, dépose des rapports futurs auprès du Conseil recommandant d'autres modifications aux seuils.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

12. Le Conseil fait remarquer que le principal moyen d'améliorer la précision de la localisation des appels à partir d'appareils sans fil est la création et l'adoption de technologies de localisation des appels à partir d'appareils sans fil nouvelles ou améliorées. Les FSSF utilisent la technologie de localisation la plus avancée qui soit, et une partie du processus de surveillance consiste à s'assurer que leurs systèmes de localisation fonctionnent à leur niveau optimal.

13. Le GTSU a développé les nouveaux seuils minimaux proposés en fonction des résultats agrégés pour les périodes 6 et 7, avec la compréhension raisonnable que les FSSF devraient être en mesure d'atteindre les seuils minimaux pour les périodes à venir. Toutefois, on s'attend à ce que certains FSSF ne respectent pas les seuils minimaux dans certains endroits.

14. Le Conseil souligne que les FSSF qui n'atteignent pas les seuils minimaux doivent fournir une explication et présenter des plans d'action afin d'expliquer comment ils prévoient l'atteinte ou le dépassement des seuils minimaux à l'avenir. Certains FSSF qui n'ont pas atteint les objectifs pour la période 7 ont mentionné qu'ils s'attendent à ce que leurs résultats soient, dans la plupart des cas, supérieurs aux seuils et au rendement minimaux au cours de la période 8, puisque la plupart des problèmes qui ont une des incidences négatives sur leurs résultats ont déjà été résolus ou le seront bientôt. Les FSSF ont également indiqué qu'avec l'augmentation prévue de l'utilisation de combinés mobiles dotés du système de localisation GPS assisté en réseau (A-GPS)<sup>3</sup>, on s'attend à ce que les renseignements sur la localisation de l'appelant du service 9-1-1 soient plus précis.

---

<sup>3</sup> L'A-GPS est un système de localisation fondé sur l'emplacement de l'appareil qui, avec l'aide d'un serveur de localisation sur le réseau, utilise des relevés effectués à partir de satellites et de tours cellulaires pour localiser l'appelant.

15. Le Conseil fait remarquer que le GTSU a élaboré les seuils cibles proposés en fonction des résultats nationaux moyens agrégés pour la période 7, sachant qu'il s'agit d'objectifs ambitieux vers lesquels tous les FSSF devraient tendre. En se basant sur une comparaison avec les résultats réels de la précision de localisation pour la période 7, le Conseil estime que les seuils proposés dans le rapport sont raisonnables.
16. Le Conseil estime également que le processus de surveillance est efficace et qu'il devrait se poursuivre, compte tenu des mesures prises par les FSSF en vue d'améliorer leurs résultats pour donner suite à la publication de résultats antérieurs, et compte tenu de la hausse des seuils proposés pour la période 8.

## Conclusion

17. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **approuve** les recommandations établies dans le rapport, et :
- i. **ordonne** aux FSSF d'utiliser les nouveaux seuils minimaux visés précisés à l'annexe de la présente décision pour la mesure du rendement relatif à l'exactitude de la localisation pour la période 8 et pour les périodes de déclaration subséquentes;
  - ii. demande au GTSU de continuer d'évaluer annuellement les résultats relatifs à l'exactitude de la localisation des FSSF et de faire rapport au Conseil lorsqu'il estime qu'une modification des seuils s'impose;
  - iii. demande au GTSU de continuer 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.

## Instructions

18. Conformément au sous-alinéa 1b)(i) des Instructions de 2006<sup>4</sup>, le Conseil estime que l'approbation des recommandations énoncées dans le rapport fera progresser les objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7g) et 7h) de la *Loi sur les télécommunications*<sup>5</sup>. Les recommandations du rapport laissent voir une approche symétrique et neutre sur le plan de la concurrence pour la mise en œuvre du service 9-1-1 PG, et plus précisément de l'établissement de la localisation par appareil sans fil, qui affecte tous les FSSF dotés d'installations.

---

<sup>4</sup> Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

<sup>5</sup> Les objectifs de la politique cités de la *Loi sur les télécommunications* 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; 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

19. Les Instructions de 2019<sup>6</sup>, qui complètent les Instructions de 2006, prévoient que le Conseil doit examiner et préciser en quoi ses conclusions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs ou l'innovation, selon le cas. Le rapport traite des questions techniques liées à l'amélioration de la capacité de localiser avec précision les personnes qui appellent les services d'urgence avec des appareils sans fil, comme c'est le cas pour la majorité des appels d'urgence. Le Conseil estime qu'en ordonnant aux FST de mettre en place les diverses mesures décrites dans les recommandations du rapport, le Conseil assurera mieux le bon fonctionnement des réseaux 9-1-1 et favorisera ainsi les intérêts des consommateurs.

Secrétaire général

### Documents connexes

- *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, Décision de télécom CRTC 2019-120, 26 avril 2019*
- *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*
- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant la surveillance du rendement des entreprises de services sans fil quant à l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil, Décision de télécom CRTC 2015-255, 15 juin 2015*
- *Plan d'action concernant les services 9-1-1, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342, 25 juin 2014; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342-1, 30 janvier 2015*
- *Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CDCI – Rapport de consensus concernant les exigences quant à l'exactitude de la localisation pour la Phase II du service 9-1-1 évolué, Décision de télécom CRTC 2014-415, 6 août 2014*
- *Mise en œuvre de la Phase II du service E9-1-1 sans fil, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-40, 2 février 2009*

---

<sup>6</sup> 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

## Annexe à la Décision de télécom CRTC 2022-91

### Seuils révisés de l'exactitude de la localisation des appels à partir d'appareils sans fil pour la période 8 (du 1<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021)

Seuil d'incertitude <sup>7</sup>	< 150 m pour les CASP <sup>8</sup> dans les petites régions et les régions rurales		< 150 m pour les CASP dans les grandes régions et les régions métropolitaines		< 1 000 m pour les CASP dans les petites régions et les régions rurales		< 1 000 m pour les CASP dans les grandes régions et les régions métropolitaines	
	Période 7	Période 8	Période 7	Période 8	Période 7	Période 8	Période 7	Période 8
<b>Seuil minimal<sup>9</sup></b>	60 %	<b>65 %</b>	60 %	<b>65 %</b>	72 %	<b>75 %</b>	82 %	<b>86 %</b>
<b>Seuil visé<sup>10</sup></b>	74 %	<b>76 %</b>	72 %	<b>74 %</b>	85 %	<b>87 %</b>	92 %	<b>93 %</b>

<sup>7</sup> Dans la politique réglementaire de télécom 2009-40, le Conseil a ordonné que, dans le cadre de la Phase II du service E9-1-1 sans fil, les données de localisation transmises aux CASP correspondent à un niveau de confiance de 90 %, pour un niveau d'incertitude correspondant exprimé en mètres et un temps de réponse de 30 secondes. L'« incertitude » est une approximation de l'erreur horizontale entre la position réelle du combiné et les coordonnées (latitude et longitude) établies par le système de localisation, cela pour un niveau de confiance donné. Le niveau de « confiance » exprime la fiabilité du système dans l'établissement de l'approximation.

<sup>8</sup> Centre d'appels de la sécurité publique

<sup>9</sup> Le « seuil minimal » est le point en-dessous duquel un FSSF se situe en dehors de la fourchette normale de rendement (plus de deux écarts types), indiquant la nécessité d'améliorer l'exactitude de la localisation.

<sup>10</sup> Le « seuil visé » correspond au rendement moyen des FSSF (50 % des FSSF sont sous ce seuil et 50 % des FSSF sont au-dessus de ce seuil) et est une cible souhaitée que tous les FSSF devraient chercher à atteindre.