



## Avis de consultation de télécom CRTC 2023-156

Version PDF

Ottawa, le 23 mai 2023

*Dossier public : 1011-NOC2023-0156*

### **Appel aux observations – Permettre les appels directs au 9-1-1 et au 9-8-8 à partir de systèmes téléphoniques multilignes**

**Date limite de dépôt des interventions : 22 juin 2023**

**Date limite de dépôt des répliques : 7 juillet 2023**

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

#### **Sommaire**

Chaque jour, des Canadiens séjournent ou travaillent dans des hôtels, des immeubles de bureaux, des hôpitaux ou d'autres lieux où un système téléphonique multilignes (MLTS) est utilisé. Avec un MLTS, il est facile d'effectuer des appels à l'intérieur du système, mais pour rejoindre une ligne extérieure, il faut parfois composer un préfixe supplémentaire, comme le 8 ou le 9. Ainsi, lorsqu'une personne doit passer un appel d'urgence au 9-1-1 à partir d'un MLTS, il se peut qu'elle ne soit pas en mesure de composer directement le 9-1-1. Cela peut être source de confusion, d'incertitude et de retard. En outre, lorsqu'un appel d'urgence est passé à partir d'un MLTS, des informations cruciales qui sont normalement transmises avec un appel au 9-1-1, telles que la localisation et le numéro de l'appelant, peuvent ne pas être envoyées.

Cette situation risque d'avoir des conséquences graves et constitue un problème de sécurité publique pour les Canadiens. Par conséquent, le Conseil amorce une instance afin de déterminer les mesures à prendre pour résoudre ces problèmes et les questions connexes.

À la suite de la présente instance, le Conseil peut imposer des obligations aux fournisseurs de services de télécommunication impliquant des MLTS, y compris les entreprises et les revendeurs du Canada. Le Conseil peut également mettre en œuvre des règles qui auraient une incidence sur toute organisation qui utilise un MLTS.

Le Conseil encourage donc la population canadienne, les intervenants de l'industrie, y compris les entreprises de services de télécommunication et les revendeurs, ainsi que toute personne susceptible d'être touchée par la présente instance, à participer activement, afin de pouvoir contribuer à l'élaboration de règles auxquelles ils pourraient devoir se conformer.

## Introduction

1. Un système téléphonique multilignes (MLTS) est un système de central téléphonique souvent utilisé par des organismes qui ont besoin d'un grand nombre de lignes téléphoniques. Il permet aux utilisateurs d'un organisme de partager le même numéro de téléphone, d'appeler des lignes extérieures ou de s'appeler entre eux. La plupart des Canadiens ont déjà passé des appels téléphoniques au moyen d'un MLTS que ce soit à partir d'un hôtel, d'un hôpital, d'un bureau ou d'une école.
2. Lorsqu'une personne ayant besoin de services d'urgence passe un appel au 9-1-1 au moyen d'un MLTS, elle fait face à une variété de problèmes. Le centre d'appels de la sécurité publique (CASP) qui reçoit l'appel fait également face à des problèmes. Ils sont principalement causés par deux facteurs.
3. Premièrement, pour passer un appel à l'extérieur d'un organisme, un MLTS exige généralement que l'appelant compose un préfixe tel que le 8 ou le 9 avant de composer le numéro de téléphone externe. Ceci inclut les appels au 9-1-1. Dans une situation d'urgence, la nécessité d'un préfixe peut porter à confusion. Le préfixe est-il nécessaire? Dans l'affirmative, quel est le préfixe? Ce type d'incertitude peut causer des retards lorsque l'aide est urgente et elle peut avoir des conséquences importantes sur la sécurité publique.
4. Deuxièmement, dans la plupart des cas, un MLTS n'envoie pas d'information cruciale concernant l'appel au 9-1-1, notamment le numéro de téléphone de l'appelant et sa localisation, en même temps que l'appel d'urgence. Lorsqu'une personne compose le 9-1-1 à partir d'une ligne de résidence ou d'un cellulaire, sa localisation physique et son numéro de téléphone sont généralement envoyés avec l'appel au CASP qui répartit l'aide. Ceci n'est pas toujours le cas avec un appel au 9-1-1 au moyen d'un MLTS.
5. Plus précisément, les MLTS peuvent avoir une incidence sur le service 9-1-1 des façons suivantes :
  - en refusant ou en retardant la connexion au service 9-1-1 en raison d'une erreur ou de la confusion de l'utilisateur;
  - 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 avoir une incidence sur l'acheminement des appels et la qualité des données de localisation accessibles aux téléphonistes du 9-1-1 lorsqu'ils envoient des intervenants en situation d'urgence.
6. En outre, on s'attend à ce que les utilisateurs du service 9-8-8 récemment imposé pour les services d'intervention d'urgence en cas de crise de santé mentale et de

prévention du suicide soient confrontés à des enjeux semblables lorsqu'il sera mis en œuvre.

## Contexte

7. Les fonctions d'un MLTS étant généralement limitées à la commutation de services de télécommunication, la technologie autonome des MLTS est estimée comme un appareil de transmission exclu en vertu de l'alinéa 2(1)a) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Par conséquent, le Conseil n'a pas directement le pouvoir de réglementer le matériel ou les logiciels des MLTS, et doit ancrer son autorité sur les services fournis grâce à l'utilisation de ces technologies.
8. Dans la décision de télécom 2022-265, le Conseil a tiré des conclusions, fondées sur un rapport de consensus d'experts de l'industrie<sup>1</sup>, afin de sensibiliser les personnes travaillant ou séjournant dans des immeubles équipés d'un MLTS seraient en mesure de composer directement le 9-1-1 et d'obtenir une réponse rapide en cas d'urgence. Il s'agissait notamment i) de publier une liste des pratiques exemplaires sur le site Web du Conseil; ii) d'ordonner aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) d'informer les propriétaires ou exploitants de MLTS des pratiques exemplaires au moyen de messages directs et en mettant à jour leurs ententes de service; et iii) d'encourager les intervenants à mettre en œuvre les pratiques exemplaires.
9. Dans la même décision, le Conseil a fait part de son point de vue selon lequel, « en raison du nombre de personnes vivant ou travaillant où un MLTS est déployé, 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. »<sup>2</sup>
10. Le Conseil a donc indiqué son intention d'amorcer une instance 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<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Proposition de gérer de manière optimale les systèmes téléphoniques multilignes dans l'environnement canadien des services 9-1-1 évolué ou de prochaine génération ([ESRE0074b](#)) [en anglais seulement]

<sup>2</sup> Décision de télécom 2022-265, paragraphe 24

<sup>3</sup> Ibid., paragraphe 25

## **Introduction du service 9-8-8**

11. Dans la politique réglementaire de télécom 2022-234, le Conseil a déterminé qu'il serait approprié de mettre en œuvre un numéro à trois chiffres pour donner accès aux services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, et que le numéro utilisé serait le 9-8-8. Les FST doivent effectuer les changements nécessaires à la mise en œuvre du service 9-8-8 soit d'ici le 30 novembre 2023 ou pas plus que dans les six mois après qu'un numéro 1-8XX a été assigné pour l'acheminement des appels au 9-8-8, la dernière des deux dates. Le Conseil n'a pas exigé pour le numéro 9-8-8 les mêmes fonctionnalités que pour le 9-1-1. Par exemple, la localisation d'une personne composant le 9-8-8 n'a pas à être automatiquement transmise à la personne qui répond à l'appel.
12. Il est à prévoir que lorsque le 9-8-8 sera disponible, les Canadiens qui tenteront de composer le 9-8-8 feront face à plusieurs des mêmes enjeux que ceux qui touchent les appels au 9-1-1 effectués à partir d'un MLTS, tout comme les téléphonistes des centres d'appels en cas de crise santé mentale et de prévention du suicide qui répondront à ces appels. Ces enjeux comprennent, sans s'y limiter, des connexions retardées ou refusées au service 9-8-8 et un acheminement incorrect vers le centre d'appels approprié. C'est la raison pour laquelle l'examen des services 9-8-8 relève du champ d'application de la présente instance.

## **Nécessité de combler le vide réglementaire**

13. Compte tenu de l'importance des services 9-1-1 et 9-8-8 pour la santé et la sécurité physique de la population canadienne, l'objectif premier du Conseil en amorçant une instance est d'aller au-delà des règles volontaires ou des encouragements, et d'aboutir à des règles juridiquement contraignantes. Il ne s'agit pas d'une situation où le Conseil peut viser à aider la plupart des Canadiens la plupart du temps. Le Conseil doit plutôt s'efforcer de mettre en place un régime universel, de sorte que chaque personne au Canada puisse composer directement le 9-1-1 ou le 9-8-8 sans devoir composer un préfixe, quel que soit le téléphone d'où elle appelle.
14. Le Conseil reconnaît les préoccupations relatives à la compétence exprimées par le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) dans le rapport susmentionné. Par exemple, le GTSU a fait remarquer que le Conseil ne peut pas fixer de normes techniques ou exiger que l'équipement soit configuré d'une certaine manière par le fabricant de MLTS.
15. Toutefois, le Conseil a le pouvoir d'imposer des conditions de service ayant force exécutoire aux entreprises canadiennes en vertu de l'article 24 de la *Loi*. En vertu de l'article 24.1 de la *Loi*, il peut imposer des conditions, y compris celles relatives à l'accès aux services d'urgence, à l'offre et à la fourniture de tout service de télécommunication par toute personne autre qu'une entreprise canadienne. Cette

dernière comprendrait tout revendeur de services de télécommunication, y compris les établissements et les entreprises tels que les hôtels et les universités<sup>4</sup>.

16. En outre, le Conseil a déjà imposé des conditions de service qui rendent les entreprises canadiennes, ou toute autre personne fournissant des services de télécommunication, responsables d'inclure certaines obligations ou protections dans leurs contrats avec des clients qui peuvent eux-mêmes ne pas être directement soumis aux obligations du Conseil<sup>5</sup>. Une telle condition pourrait possiblement être utile lorsque l'équipement de MLTS qui n'est pas employé pour offrir ou fournir un service de télécommunication est connecté au réseau d'une entreprise ou d'un revendeur canadien.

## **Instance**

17. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil amorce, par la présente, une instance afin d'évaluer dans quelle mesure, le cas échéant, il devrait établir des mesures réglementaires juridiquement contraignantes pour régler les enjeux rencontrés lors de l'accès au 9-1-1 et au 9-8-8 à partir d'un MLTS. Ces enjeux comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- la composition directe;
- l'acheminement adéquat des appels;
- la fourniture de données de localisation permettant d'envoyer des intervenants d'urgence.

18. L'instance permettra à la population canadienne et aux intervenants de l'industrie de donner leur avis au sujet des questions telles que les rôles et les responsabilités, les configurations du service de MLTS, les exigences en matière de notification et les délais applicables. Les intervenants comprennent non seulement les entreprises et les revendeurs de services de télécommunication, les CASP et les centres d'appels en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, mais aussi les entités qui fournissent des services de télécommunication impliquant des MLTS et qui ne se considèrent habituellement pas comme des fournisseurs de services de télécommunication.

19. Le GTSU du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion a mis en œuvre un programme de communication informant plusieurs groupes de la présente instance.

---

<sup>4</sup> Le Conseil a examiné l'application de l'article 24.1 de la *Loi* à différentes entités dans la politique réglementaire de télécom 2019-354. Bien que le Conseil n'ait pas imposé à de tels revendeurs l'obligation de s'inscrire auprès de lui, il a déclaré que de tels revendeurs ne seraient pas exemptés du respect des règlements du Conseil en général et de ceux relatifs aux garanties pour les consommateurs en particulier.

<sup>5</sup> Voir, par exemple, la politique réglementaire de télécom 2017-11.

De plus, les fabricants de l'équipement des MLTS communiquent avec leurs clients, revendeurs et associés.

## **Appel aux observations**

20. Le Conseil invite les parties à lui faire part de leurs observations sur les enjeux identifiés ci-dessus qui relèvent du champ d'application 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, en précisant au début de chaque réponse la question à laquelle elle correspond. Les parties dont l'avis est similaire sont encouragées à déposer une intervention conjointe.
21. À la suite de la présente instance, le Conseil peut imposer des obligations aux entreprises canadiennes et à toute personne offrant ou fournissant un service de télécommunication impliquant un MLTS, peu importe si elles décident ou non de participer activement à la présente instance.
22. Toutes les réponses, qu'elles soient affirmatives ou négatives, doivent être accompagnées d'éléments de preuve et de justifications appropriées à l'appui.

## **Questions**

Q1. En tenant compte des pratiques exemplaires énoncées dans l'annexe de la décision de télécom 2022-265 (qui figure également dans l'annexe du présent avis) ainsi que d'autres pratiques exemplaires potentielles, quelles obligations exécutoires devraient être imposées par le Conseil pour assurer la santé et la sécurité physique de la population canadienne lorsqu'elle utilise un MLTS?

Q2. Pour chaque obligation que vous estimez devoir être imposée, répondez aux questions suivantes :

- a. Quels sont les avantages pour la population canadienne d'imposer cette obligation?
- b. À qui le Conseil devrait-il imposer cette obligation? Les entreprises canadiennes, toute personne offrant et fournissant des services de télécommunication, ou les deux? À quels défis les fournisseurs de services pourraient-ils être confrontés dans la mise en œuvre de cette obligation?
- c. Cette obligation devrait-elle s'appliquer de la même manière aux appels 9-1-1 et aux appels 9-8-8?
- d. Quand cette obligation devrait-elle s'appliquer : à la base existante de MLTS installés ou seulement aux nouvelles installations de MLTS à partir d'une certaine date? (À noter que le lancement du service 9-8-8 est actuellement prévu pour novembre 2024).

Q3. Compte tenu du fait que le Conseil a le pouvoir d'imposer des conditions de service juridiquement exécutoires aux entreprises et revendeurs canadiens en vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi* :

- a. Quel devrait être le rôle des entreprises et des revendeurs dans l'application des nouvelles règles?
- b. Y a-t-il d'autres mesures que le Conseil peut prendre, dans les limites de ses pouvoirs, pour atteindre le résultat escompté, à savoir assurer la santé et la sécurité physique de la population canadienne qui passe des appels d'urgence au moyen d'un MLTS?

### Instructions et objectifs

23. Lors de l'examen des questions abordées dans le cadre de la présente instance, le Conseil doit examiner si les résultats contribueront aux objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, et si ses conclusions sont conformes aux Instructions de 2023<sup>6</sup>.

### Procédure

24. 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](http://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.

25. Le Conseil sollicite des interventions qui traitent des enjeux et questions énoncés ci-dessus. Le Conseil acceptera les interventions qu'il recevra au plus tard le **22 juin 2023**. Les interventions doivent être déposées conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*. Seules les parties ayant déposé des interventions peuvent déposer une réponse à des questions soulevées au cours de la phase d'intervention. La date limite de dépôt des répliques est fixée au **7 juillet 2023**.

26. 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

---

<sup>6</sup> Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication, DORS/2023-23, 10 février 2023

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.

27. 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](http://www.crtc.gc.ca) pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
28. 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.
29. 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.
30. 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

31. 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.

32. 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.
33. 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**

34. 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](http://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.
35. 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.
36. 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.
37. 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**

38. On peut accéder aux interventions, aux répliques et aux réponses déposées pour cette instance, ainsi qu'à d'autres documents dont il est question dans le présent avis, en cliquant sur les liens dans la page [Consultations et audiences : donnez votre avis](#) du Conseil.
39. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau. Veuillez contacter :

Centre de documentation  
[Examinationroom@crtc.gc.ca](mailto:Examinationroom@crtc.gc.ca)  
Téléphone : 819-997-4389  
Télécopieur : 819-994-0218

Service à la clientèle

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

Secrétaire général

## Documents connexes

- *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*, Décision de télécom CRTC 2022-265, 26 septembre 2022; modifiée par la Décision de télécom CRTC 2022-265-1, 1 décembre 2022
- *Mise en œuvre du 9-8-8 comme numéro de composition abrégé de trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, et demande de Norouestel Inc. pour la modification de la mise en œuvre de la composition locale à dix chiffres*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2022-234, 31 août 2022; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2022-234-1, 9 décembre 2022
- *Examen de l'obligation d'inscription pour les revendeurs*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-354, 24 octobre 2019
- *Application des obligations réglementaires directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et qui fournissent des services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11, 17 janvier 2017, modifiée par les Politiques réglementaires de télécom CRTC 2017-11-1, 10 juillet 2017, et CRTC 2017-11-2, 17 juillet 2018
- *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

## **Annexe à la Décision de télécom CRTC 2023-156**

### **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 figurent 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. Elles résultent du rapport du GTSU, *Proposition de gérer les systèmes téléphoniques multilignes dans l'environnement canadien des services 9-1-1 évolué ou de prochaine génération*<sup>7</sup>, qui a été approuvé dans la décision de télécom 2022-265, et qui figuraient à l'origine dans l'annexe de cette décision.

La liste suivante est spécifique aux pratiques exemplaires des 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.

---

<sup>7</sup> [Rapport d'évaluation ESRE0074](#)

- 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.