



Décision de télécom CRTC 2025-67

Version PDF

Références : Demandes de la Partie 1 affichées le 9 janvier 2024

Gatineau, le 28 février 2025

Dossier public : 8662-C402-202306935

Divers demandeurs – Calendrier mis à jour pour la transition complète vers les services 9-1-1 de prochaine génération

Sommaire

Les services 9-1-1 constituent un pont qui relie la population canadienne aux services d'urgence en cas de besoin. Les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et municipaux, ainsi que les fournisseurs de services de télécommunication (FST), jouent tous un rôle pour s'assurer que la population canadienne peut accéder aux services 9-1-1. Le rôle du Conseil est de réglementer les FST qui relient les appels 9-1-1 aux premiers répondants.

Les services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) constituent de nouveaux services 9-1-1 améliorés. Une fois lancés, les services 9-1-1 PG donneront à la population canadienne et aux premiers répondants des outils qui assureront une communication plus rapide et plus accessible en cas d'urgence. Le Conseil reconnaît l'importance des services 9-1-1 PG et continuera d'appuyer la transition dans le cadre de son mandat.

Étant donné que la transition vers les services 9-1-1 PG implique les FST, le Conseil a un rôle à jouer en fixant une échéance pour que les parties soient prêtes à fournir des services 9-1-1 PG. Le Conseil, en consultation avec les intervenants des services 9-1-1, a précédemment fixé cette échéance au 4 mars 2025.

Les FST ont depuis effectué les mises à niveau nécessaires et sont prêts à passer aux services 9-1-1 PG. Cependant, le Conseil a appris que la plupart des organisations de services d'urgence provinciaux, territoriaux et municipaux ne seront pas en mesure d'effectuer les mises à niveau nécessaires à temps.

Par conséquent, la majorité des intervenants dans la présente instance ont demandé au Conseil de reporter l'échéance pour la transition vers les services 9-1-1 PG. Ces intervenants comprennent des intervenants clés des services 9-1-1, comme l'Association canadienne des chefs de police, l'Association canadienne des chefs de pompiers et les Chefs de services paramédicaux du Canada. Ces intervenants ont fait remarquer qu'à moins que la date limite ne soit repoussée, la population canadienne vivant dans des régions qui n'ont pas fait la transition vers les services 9-1-1 PG pourrait perdre l'accès aux services 9-1-1 lorsque les réseaux existants seront mis hors service. Cela entraînerait un risque inacceptable pour la sécurité publique.

Le Conseil reconnaît l'importance des services 9-1-1 PG. Le fait de repousser la date limite relative aux services 9-1-1 PG signifie que la population canadienne devra attendre plus longtemps pour obtenir les améliorations que ces services apporteront. Cela obligera également les FST à engager des dépenses continues supplémentaires pour exploiter les réseaux des services 9-1-1 et 9-1-1 PG existants jusqu'à la nouvelle date limite.

Cependant, selon le dossier public de la présente instance, le Conseil considère qu'un délai supplémentaire pour achever la transition vers les services 9-1-1 PG est nécessaire et dans l'intérêt du public. En reportant la date limite, le Conseil contribue à garantir que la population canadienne ne perd pas l'accès aux services 9-1-1, tout en incitant les autres acteurs clés des services 9-1-1 à poursuivre leurs efforts de transition rapide et en minimisant les incidences financières sur les FST. En conséquence, le Conseil fixe une nouvelle échéance au 31 mars 2027 pour la transition vers les services 9-1-1 PG.

Contexte

1. Les services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) sont de nouveaux services améliorés dotés de capacités de protocole Internet (IP). Une fois qu'ils seront mis en œuvre, les services 9-1-1 PG donneront à la population canadienne et aux premiers intervenants des outils novateurs qui amélioreront la sécurité publique en permettant une communication plus rapide et plus accessible en cas d'urgence. Ces outils comprennent la possibilité d'envoyer aux centres d'appels des services 9-1-1 des messages textes fondés sur le texte en temps réel (TTR) en plus de faire des appels vocaux traditionnels¹.
2. Pour mettre en œuvre les services 9-1-1 PG, les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) doivent mettre à niveau leur équipement pour qu'il soit compatible avec les réseaux 9-1-1 PG et pour recevoir les communications 9-1-1 sur IP. Les mises à niveau doivent se produire soit en même temps, soit sur une période de transition en utilisant des « traducteurs » connus sous le nom de passerelles afin de convertir le trafic entre les différentes technologies.
3. En 2017, le Conseil a établi le calendrier² pour la transition des services 9-1-1 améliorés (E9-1-1 ou services 9-1-1 traditionnels) aux services 9-1-1 de prochaine génération. Le Conseil détermine ce qui suit pour la période de transition :
 - à la fois les réseaux E9-1-1 (traditionnels) et les réseaux 9-1-1 PG (IP) fonctionneraient en parallèle, les passerelles des réseaux 9-1-1 PG seraient

¹ Ce type de message texte, envoyé au moyen des services 9-1-1 PG, offrira une solution de rechange pour demander une aide d'urgence lorsque, par exemple, il est impossible d'effectuer un appel vocal ou encore lorsqu'il serait dangereux pour l'appelant de parler. Le TTR est un service de messagerie texte reposant sur IP qui utilise le protocole d'initiation de session, lequel permet aux caractères d'être envoyés et reçus dès qu'ils sont tapés, simulant ainsi une conversation en temps réel typique.

² Le cadre des services 9-1-1 PG a été établi dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 et mis à jour dans la décision de télécom 2021-199.

utilisées pour convertir le trafic entre les réseaux traditionnels et les réseaux IP³;

- les fournisseurs de réseaux d'origine (FRO), qui sont les clients des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et qui, par conséquent, sont assujettis à leurs tarifs de gros, seraient tenus de payer des tarifs pour les services E9-1-1 et les services 9-1-1 PG. C'est ce qu'on appelle le modèle à double tarif.
4. À la fin de la période de transition, les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) – aussi appelées fournisseurs de réseaux 9-1-1 – sont tenus de mettre hors service les composantes du réseau 9-1-1 qui ne feront pas partie de leurs réseaux 9-1-1 PG.
 5. Une fois mis hors service, les réseaux E9-1-1 ne seront plus opérationnels. Tout FRO⁴ ou CASP qui n'a pas fait la transition vers les services 9-1-1 PG une fois que les réseaux E9-1-1 sont mis hors service sera responsable des passerelles (les passerelles de réseaux traditionnelles et les passerelles CASP traditionnelles, respectivement) au sein de son réseau. Sans les passerelles, les FRO qui n'utilisaient pas les services 9-1-1 PG ne pourront pas envoyer d'appels 9-1-1 et les CASP ne pourront pas les recevoir et vice versa.

Demandes

6. En décembre 2023, le Conseil a reçu trois demandes des entités suivantes représentant des CASP (ci-après appelées les demandeurs) :
 - l'Association canadienne des chefs de police, l'Association canadienne des chefs de pompiers et les Chefs Paramédics du Canada (collectivement les chefs des services d'urgence);
 - l'Escadron des systèmes d'information et de communication des services techniques de la base des Forces canadiennes Borden;
 - E-Comm Emergency Communications for British Columbia Incorporated (E-Comm) et ses partenaires à forfait des services 9-1-1 PG : British Columbia Emergency Health Services, Division E de la Gendarmerie royale du Canada et Saanich Fire (collectivement E-Comm).

³ Voir la décision de télécom 2024-56. Les zones desservies par les services 9-1-1 de base sont exclues de cette décision.

⁴ Aux fins de la présente décision, les fournisseurs de services de télécommunication (FST) sont des fournisseurs de services téléphoniques qui offrent des services téléphoniques locaux filaires ou sans fil, y compris des services locaux de voix par protocole Internet. À l'avenir, cette catégorie de fournisseurs pourrait être élargie afin d'inclure d'autres fournisseurs de différents services de télécommunication à mesure que de nouveaux services 9-1-1 PG seront mis en œuvre. Lorsqu'un FST possède ou exploite le réseau sur lequel il fournit un service téléphonique local, il est également appelé FRO.

7. Les demandeurs ont réclamé au Conseil de reporter de neuf à douze mois la date limite de mise hors service des réseaux E9-1-1 et que le modèle actuel à double tarif soit maintenu pendant la période de transition prolongée.
8. Le Conseil a reçu des interventions de Bell Canada; Mobilexchange Ltd; Québecor Média inc. (QMI); Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); TELUS Communications Inc. (TCI); le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP); le Mouvement populaire des sourds du Canada (MPSC); la Coalition canadienne des services 9-1-1 PG⁵; la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec⁶; le Comité 9 1-1 du Syndicat canadien de la fonction publique au Québec; l'Independent Telecommunications Providers Association; le Service de police de Toronto; le Service de police de Winnipeg; la Ville de Calgary, au nom de plusieurs parties (collectivement la Ville de Calgary⁷); la Ville de Milton; et un intervenant individuel, Michael Wood.
9. Le personnel du Conseil a par la suite décidé de fusionner les trois demandes en une seule instance au moyen d'une [lettre du personnel](#).

Rapport d'étape sur la transition vers les services 9-1-1 PG

10. Dans la décision de télécom 2021-199, le Conseil a demandé au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de déposer auprès du Conseil des rapports d'étape portant sur la transition vers les services 9-1-1 PG.
11. Le GTSU a déposé un rapport d'étape ([ESRE0109](#)) auprès du CDCI (rapport d'étape du GTSU), qui a été approuvé le 28 janvier 2025. Le rapport décrit l'état d'avancement ainsi que les principales considérations relatives à la transition des CASP. Voici les points clés de ce rapport d'étape :

⁵La Coalition canadienne des services 9-1-1 PG compte plus de 60 membres de partout au Canada, y compris des CASP, des gouvernements provinciaux et territoriaux, des municipalités et d'autres organisations 9-1-1 intéressées.

⁶La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec est composée de l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec ainsi que de l'Association des centres d'urgence du Québec.

⁷ Ces parties sont le Commandement des services d'intervention prioritaire des services de communication du Service de police de Toronto, la Direction de la gestion des communications et des opérations d'urgence du Service de police d'Edmonton, les Services d'urgence de la ville de Red Deer, les Services d'urgence de la ville de St-Albert, les Services d'incendie et d'urgence de la ville de Medicine Hat, le Service d'incendie de Lethbridge, le Soutien opérationnel et la Sécurité communautaire du Service d'incendie de Hamilton, les Services 9-1-1 provinciaux du Bureau de gestion des urgences de la Nouvelle-Écosse, la municipalité régionale de Wood Buffalo et des Services d'incendie de Surrey.

- Le GTSU prévoit que la grande majorité des quelque 242 CASP primaires et secondaires au Canada n'auront pas terminé leur transition vers les services 9-1-1 PG avant la fin de 2026.
- Les CASP travaillent à la transition vers les services 9-1-1 PG; toutefois, seulement 3 des 242 CASP du Canada ont lancé des services 9-1-1 PG en date d'avril 2024.
- Les CASP ont fait face à de multiples défis, y compris le besoin d'une plus grande expertise technique et la disponibilité limitée des fournisseurs pour les essais, ce qui a créé un goulot d'étranglement et ralenti la transition vers les services 9-1-1 PG.
- Les CASP, qui sont les moins avancés dans la transition, envisagent l'une des deux voies suivantes : i) se procurer leur propre équipement de services 9-1-1 PG sur place; ou ii) réévaluer leurs activités, ce qui mènera probablement à d'autres arrangements comme le regroupement des CASP.
- Les fournisseurs des CASP ont une capacité limitée à intégrer et à mettre à l'essai la transition de plusieurs CASP en même temps.
- Les passerelles CASP traditionnelles permettraient aux CASP de continuer à fonctionner en mode traditionnel une fois que les réseaux E9-1-1 sont mis hors service. Cependant, les passerelles CASP traditionnelles ne sont pas facilement disponibles au Canada. Même si elles l'étaient, elles auraient des répercussions opérationnelles importantes sans fournir aucun des avantages des services 9-1-1 PG, qui sont une technologie différente. Cela se traduirait par un investissement immobilisé à court terme pour les CASP.

Questions

12. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :

- Le Conseil devrait-il reporter la date limite de mise hors service des services E9-1-1?
- Le modèle à double tarif devrait-il continuer de s'appliquer si la date limite est reportée?
- Comment le Conseil peut-il aider davantage les CASP dans leur transition vers les services 9-1-1 PG, dans les limites de sa compétence?

Le Conseil devrait-il reporter la date limite de mise hors service des services E9-1-1?

Positions des parties

13. Les demandeurs ont énuméré plusieurs défis relatifs au respect de la date limite du 4 mars 2025 pour la transition vers les services 9-1-1 PG, y compris l'incapacité de

faire les investissements nécessaires pour les services 9-1-1 PG, les retards imprévus dans l'acquisition de nouvel équipement, le manque d'une solution de traitement des appels hébergée et facilement disponible⁸, les ressources limitées en matière d'essais et les retards avec les autorités gouvernementales locales (AGL) réalisant de nouvelles ententes sur le 9-1-1 PG avec leurs fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG. Ils ont ajouté que la transition vers les services 9-1-1 PG est complexe et que les CASP se font concurrence pour obtenir des ressources techniques qualifiées limitées.

14. Toutefois, les demandeurs ont indiqué que même si leur demande de modification de la date limite était accordée, certains CASP ne seraient toujours pas en mesure de passer aux services 9-1-1 PG d'ici la nouvelle date limite. Bien que les passerelles CASP traditionnelles puissent être utilisées pour convertir les appels aux services 9-1-1 traditionnels en appels aux services 9-1-1 PG, la mise en œuvre des passerelles CASP traditionnelles retarderait la transition, nécessiterait plus de ressources et détournerait des fonds de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG. L'utilisation des passerelles CASP traditionnelles signifierait que de nombreux Canadiens n'auraient pas accès aux avantages des nouveaux services 9-1-1 PG et représenterait un investissement coûteux et à court terme pour les CASP. Quoi qu'il en soit, les demandeurs ont affirmé qu'il n'y a actuellement aucun fournisseur de passerelles CASP traditionnelles connu au Canada.
15. Dans le cas des CASP qui ne sont pas en mesure de respecter une nouvelle date limite, les demandeurs ont suggéré d'envisager d'autres arrangements, comme l'impartition de la prise d'appels à un autre CASP, ainsi que le co-emplacement ou encore le regroupement. De plus, les demandeurs ont fait valoir que seuls les CASP qui ne font pas la transition vers les services 9-1-1 PG avant que les services E9-1-1 ne soient mis hors service devraient payer pour maintenir les services, en tant que services non réglementés, sous peine de se voir imposer des sanctions.
16. Une majorité d'intervenants ont appuyé le délai supplémentaire pour la transition, soulignant une variété de défis auxquels sont confrontés les CASP et indiquant que les délais de transition existants ont été sous-estimés par les parties à l'instance qui ont établi les délais originaux de transition des services 9-1-1 PG.
17. Bell Canada et TCI ont insisté sur le besoin de plus de temps pour éviter une situation où de nombreux CASP perdraient l'accès aux appels 9-1-1. Elles ont fait remarquer que le nombre limité de fournisseurs de solutions de traitement des appels a ralenti les essais et l'intégration des CASP aux réseaux 9-1-1 PG. Bell Canada a ajouté que certains fournisseurs demandent des exemptions aux exigences de ses spécifications d'interconnexion pour respecter la date de mise hors service de

⁸ Une solution relative au 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. Le trafic comprend les appels vocaux et, une fois que les services 9-1-1 PG seront déployés, les demandes d'urgence envoyées par message texte.

mars 2025, ce qui retarderait tous les avantages des services 9-1-1 PG, et ce, même si le Conseil maintenait la date de mise hors service existante.

18. Les demandeurs et TCI ont également fait remarquer que toute modification de la date limite de mise hors service des services E9-1-1 aurait une incidence sur l'introduction de nouveaux services clés comme les services de messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR. À cet égard, Michael Wood s'est opposé à la demande de délai supplémentaire, soulignant la nécessité pour la population canadienne d'accéder à de nouveaux services comme les services de messagerie texte 9-1-1 PG dès que possible.
19. Bien que TCI ait reconnu les défis soulignés par les demandeurs, elle a indiqué qu'elle a besoin de certitude réglementaire parce que son réseau E9-1-1 atteint la fin de sa vie utile. Une date de mise hors service définitive lui permettra d'investir et de gérer correctement son réseau E9-1-1. Par conséquent, TCI a demandé que, si le Conseil accorde le délai supplémentaire demandé, il doit être clair qu'il s'agira de la date limite définitive pour la mise hors service des réseaux E9-1-1.
20. Bell Canada a indiqué qu'il y a plus de 200 sites de CASP dans son territoire de desserte et que la plupart d'entre eux n'ont pas encore été intégrés aux services 9-1-1 PG. Elle a indiqué que l'intégration des CASP constitue un processus long et complexe qui fait intervenir diverses parties et de multiples étapes qui doivent être menées efficacement pour assurer la sécurité.
21. SaskTel a indiqué que les CASP dans son territoire de desserte sont tous desservis par une solution de CASP hébergée et s'attend à ce que la transition soit terminée à temps. Par conséquent, elle n'a pas eu besoin de délai supplémentaire, mais a soutenu les autres qui en ont besoin.
22. RCCI s'est opposée à la demande de délai supplémentaire, faisant remarquer que le Conseil avait déjà rajusté le délai de deux ans pour tenir compte de la pandémie de COVID-19 et qu'à ce moment-là, aucune partie n'avait soulevé de préoccupations ni proposé de délais plus longs. RCCI a indiqué que si le Conseil approuve la demande de délai supplémentaire, celui-ci devrait être définitif et ne pas excéder plus de neuf mois.
23. QMI et RCCI ont indiqué que les CASP ont eu suffisamment de temps pour passer aux services 9-1-1 PG. De plus, QMI s'est opposée aux demandes de délai supplémentaire si le modèle à double tarif continuerait de s'appliquer.
24. La Coalition canadienne des services 9-1-1 PG a indiqué que les Canadiens ne devraient pas perdre l'accès aux services 9-1-1 parce que leur CASP n'a pas fait la transition à temps. Elle a indiqué que les réseaux E9-1-1 fournissent aux CASP des renseignements importants, comme l'adresse et le numéro de téléphone d'un appelant, et que si les services E9-1-1 sont mis hors service avant la mise en œuvre des services 9-1-1 PG, la perte de l'accès à ces renseignements poserait un risque important pour la sécurité publique et pourrait mettre des vies en danger. Cela dit,

pour les CASP qui ne sont pas en mesure de respecter la date limite, une solution doit être mise en place pour assurer la prestation continue de services 9-1-1 efficaces, comme des passerelles, des solutions hébergées ou d'autres CASP répondant temporairement aux appels en leur nom.

25. Le CDIP a indiqué qu'il serait prudent d'accorder plus de temps avant de mettre hors service les réseaux E9-1-1 afin que les CASP puissent se préparer pleinement à gérer ce service essentiel et à assurer l'accès du public aux services 9-1-1 PG fiables et sécurisés.
26. Le MPSC a souligné la nécessité d'une transition en douceur afin que les personnes sourdes, malentendantes et sourdes et aveugles puissent accéder aux services d'urgence n'importe où et à tout moment.

Analyse du Conseil

27. D'après le dossier de la présente instance, le Conseil considère que la majorité des CASP ne seront pas en mesure de terminer leur transition vers les services 9-1-1 PG avant la mise hors service des réseaux E9-1-1 prévue pour mars 2025.
28. Le cadre de transition des services 9-1-1 PG établi par le Conseil exige que tout CASP qui devait continuer à fonctionner en « mode traditionnel » après la période de transition soit responsable de l'acquisition de ses propres passerelles pour demeurer connecté. Étant donné que ces passerelles ne sont pas facilement disponibles au Canada, tous les CASP qui n'ont pas fait la transition vers les services 9-1-1 PG lorsque les réseaux E9-1-1 sont mis hors service ne pourront plus recevoir les appels 9-1-1, laissant de nombreux Canadiens sans accès aux services 9-1-1. Étant donné que la population canadienne doit avoir un accès ininterrompu aux services 9-1-1 pendant la transition vers les services 9-1-1 PG, le Conseil estime qu'un délai supplémentaire pour terminer la transition est à la fois nécessaire et dans l'intérêt public.
29. Certains intervenants ont suggéré que tout CASP qui ne passe pas aux services 9-1-1 PG avant que les réseaux E9-1-1 ne soient mis hors service pourrait tout de même recevoir un service équivalent aux services 9-1-1 de base (B9-1-1). Dans ce scénario, ils recevraient des appels vocaux sans renseignements complémentaires comme le nom, le numéro de téléphone et l'emplacement de l'appelant (le cas échéant). Cependant, les services B9-1-1 ne peuvent pas localiser les appelants qui ne sont pas en mesure de fournir verbalement leur emplacement, ce qui est une limite majeure. De l'avis du Conseil, d'autres arrangements, comme l'impartition de la prise d'appels à un CASP doté des services 9-1-1 PG, permettraient de fournir des services 9-1-1 conformes aux attentes et à l'expérience de la population canadienne dans ces domaines.
30. La date limite de mise hors service des services E9-1-1 ajustée devrait permettre à toutes les parties de mettre en œuvre les services 9-1-1 PG, mais devrait être aussi courte que possible, de manière à :

- veiller à ce que la population canadienne profite dès que possible des nouveaux services d'urgence que les services 9-1-1 PG offriront;
 - encourager les efforts continus et rapides des AGL, des CASP et des fournisseurs pour lancer les services 9-1-1 PG;
 - fournir une certitude réglementaire aux parties, y compris aux fournisseurs de réseaux E9-1-1, car la planification de la poursuite de l'exploitation d'un réseau vieillissant par rapport à sa mise hors service sont deux voies opposées;
 - limiter le fardeau financier des FRO qui sont assujettis au modèle à double tarif pendant la période de transition.
31. Le rapport d'étape du GTSU a montré que la grande majorité des CASP n'auront pas achevé leur transition ou pris d'autres arrangements avant la fin de 2026. Par conséquent, le Conseil fixe au 31 mars 2027 la nouvelle date de mise hors service des réseaux E9-1-1. Les CASP doivent soit achever leur transition, soit prendre d'autres arrangements avant que les services E9-1-1 ne soient mis hors service. De tels arrangements pourraient comprendre le regroupement, le co-emplacement ou l'impartition des fonctions de prise d'appels à un CASP des services 9-1-1 PG.
32. Par conséquent, le Conseil ordonne aux ESLT de mettre hors service les composantes de leurs réseaux E9-1-1 qui ne feront pas partie de leurs réseaux 9-1-1 PG d'ici le **31 mars 2027**, ou plus tôt si tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) et les CASP dans le territoire de desserte d'une ESLT ont achevé leur transition vers les services 9-1-1 PG.

Le modèle à double tarif devrait-il continuer de s'appliquer si la date limite est reportée?

Contexte

33. En 1997, le Conseil a établi un traitement tarifaire gelé pour les services 9-1-1, en vertu duquel les tarifs étaient fondés sur les coûts plus un supplément, puis gelés. Ce traitement est préférable pour les services de bien public comme les services 9-1-1 pour les motifs suivants :
- il fournit des revenus stables aux fournisseurs de services 9-1-1, ce qui leur permet de planifier et de financer des investissements continus dans leurs réseaux – y compris le maintien de la fonctionnalité et la mise à niveau de l'équipement – assurant ainsi qu'un système 9-1-1 de haute qualité demeure en place;
 - il n'exige pas d'examen périodique du taux de base parce qu'il tient compte des variations des coûts d'une année à l'autre (cela permet également de réaliser des gains d'efficacité sur le plan administratif puisqu'il n'oblige pas les entreprises à déposer périodiquement des études de coûts);

- il assure la certitude réglementaire pour les FRO parce qu'il offre des tarifs stables et raisonnables pour eux et leurs abonnés.
34. Les tarifs mensuels des services E9-1-1 de gros facturés par TCI, Bell Canada et SaskTel sont de 0,06 \$, 0,09 \$ et 0,43 \$, respectivement, par service d'accès au réseau, tandis que les tarifs 9-1-1 PG de gros provisoires sont de 0,12 \$, 0,10 \$ et 0,22 \$, respectivement.
 35. La modification de la date de mise hors service des services E9-1-1 signifie que les FSP continueraient de payer le double tarif pour les services E9-1-1 et 9-1-1 PG, ce qui devrait leur coûter, collectivement, environ de 135 à 155 millions de dollars⁹.

Positions des parties

36. RCCI a indiqué que les tarifs des services E9-1-1 sont « erronés » et « désuets » et qu'ils « doivent être retirés ». Elle a indiqué que le maintien du modèle à double tarif augmenterait les coûts importants pour les FST et, en fin de compte, pour leurs abonnés. RCCI a estimé que les FST versent collectivement 50 millions de dollars par année aux ESLT pour les services E9-1-1, qu'il estime comme un « transfert injustifiable des FST aux ESLT ».
37. RCCI a indiqué que les ESLT mettront hors service des parties de leurs réseaux E9-1-1 lorsqu'elles ne seront plus nécessaires, par exemple lorsque les FST auront terminé la migration de leur trafic, et que les ESLT devraient réduire leurs tarifs des services E9-1-1 en conséquence. RCCI a soutenu que si le Conseil se prononce en faveur des demandeurs, il devrait réduire les tarifs des services E9-1-1 parce que le fait de régler la question des tarifs résoudrait de nombreuses préoccupations soulevées dans la présente instance.
38. RCCI a indiqué qu'elle et de nombreux autres FST absorbent actuellement les coûts des services E9-1-1 sans les répercuter sur leurs abonnés. Toutefois, si le modèle à double tarif se poursuit, RCCI a indiqué que certains FST pourraient devoir ajouter de nouveaux frais des services 9-1-1 aux factures des clients ou augmenter les prix pour recouvrer ces coûts. RCCI a ajouté que ces deux options vont ainsi à l'encontre de l'objectif du gouvernement fédéral de réduire les prix.
39. QMI a soutenu que les FST ne devraient avoir à payer que pour les réseaux 9-1-1 qu'ils utilisent, indiquant qu'il serait contraire au paragraphe 27(1) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* que les FST continuent de payer le double tarif.
40. TCI a fait remarquer que le Conseil a reconnu dans la décision de télécom 2023-314 que l'entreprise a récemment fait d'importants investissements dans son

⁹ Voir le tableau supplémentaire 4 [Données – Secteur des télécommunications 2023](#), accessible sur la page des [Rapports sur le marché des communications – Données ouvertes](#).

réseau E9-1-1 et que QMI n'en a pas tenu compte dans la demande ayant mené à cette décision.

41. L'Independent Telecommunications Providers Association a exhorté le Conseil à examiner comment il peut mettre fin à la situation actuelle dans laquelle les FST paient pour un service qu'ils n'utilisent pas, et ce, dès que possible.
42. TCI a indiqué que ses tarifs des services E9-1-1 sont justes et raisonnables, comme l'exige le paragraphe 27(1) de la *Loi*, et qu'ils doivent demeurer en place tant que les réseaux E9-1-1 sont exploités. TCI a indiqué qu'étant donné que les services E9-1-1 sont des services réglementés, les fournisseurs de réseaux sont admissibles à recouvrer les coûts connexes¹⁰.
43. Bell Canada a indiqué qu'il serait « hypocrite » pour toute partie qui compte encore sur les réseaux E9-1-1 alors qu'elles passent aux services 9-1-1 PG de plaider en faveur d'une transition plus rapide pour les CASP ou de l'élimination des frais relatifs aux services E9-1-1.
44. Le CDIP craint quant à lui que les coûts des modèles à double tarif ne soient répercutés sur les consommateurs, mais il est d'avis que la sécurité publique devrait être placée au-dessus de toutes les autres considérations. La Ville de Calgary a appuyé le modèle à double tarif.

Analyse du Conseil

45. Le Conseil reconnaît l'importance des services 9-1-1 et contribue à garantir à la population canadienne un accès ininterrompu à ces services pendant la transition vers les services 9-1-1 PG, dans le cadre de son mandat.
46. Comme l'a indiqué Bell Canada, la politique réglementaire de télécom 2017-182 indique que « [le] régime de tarification actuel du 9-1-1 servant au financement des réseaux en place demeurera en place durant la transition, et de nouveaux tarifs différentiels seront établis parallèlement pour le 9-1-1 PG. Ces tarifs demeureront en vigueur jusqu'à la mise hors service des réseaux 9-1-1 existants, moment auquel les tarifs d'accès au réseau 9-1-1 PG seront établis. »
47. Une autre solution que le modèle à double tarif, proposé par QMI, consisterait à demander à tout CASP qui ne respecte pas la date limite de mise hors service des services E9-1-1 de continuer d'accéder au réseau E9-1-1, sous réserve des conditions commerciales, ce qui nécessiterait une déréglementation des réseaux E9-1-1.

¹⁰À l'appui de sa position, TCI a fait référence à la décision de la Cour suprême du Canada (CSC) dans l'affaire *ATCO Gas and Pipelines Ltd. c. Alberta (Commission)*, 2015 CSC 45, par. 7 : « ... la tarification doit permettre à l'entreprise de recouvrer, à long terme, ses dépenses d'exploitation et son coût en capital. Grâce au recouvrement de ceux-ci, le service public peut continuer d'exercer ses activités et obtenir l'équivalent du coût du capital de manière à susciter l'investissement et à le maintenir... »

48. Bien que l'article 34 de la *Loi* permette au Conseil de s'abstenir de réglementer certains services de télécommunication, en vue de procéder à cette abstention, le Conseil devrait déterminer, comme question de fait, que s'abstenir serait conforme aux objectifs stratégiques de la Politique canadienne de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*. Il serait alors difficile de justifier la déréglementation d'un service d'urgence qui est hautement réglementé, c.-à-d., un service de bien public, et où il n'y a qu'un seul fournisseur par territoire. Même si cela était possible, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 fixeraient néanmoins le prix de l'accès commercial aux réseaux E9-1-1 pour au moins recouvrer leurs coûts. Étant donné que les coûts seraient répartis sur un petit nombre de CASP, les coûts seraient probablement prohibitifs pour ces derniers.
49. Comme l'ont indiqué Bell Canada et TCI, les réseaux E9-1-1 en fin de vie utile nécessiteront probablement des investissements supplémentaires pour continuer à fonctionner, investissements que les fournisseurs de réseaux E9-1-1 sont admissibles à récupérer.
50. Comme Bell Canada l'a indiqué, dans la décision de télécom 2023-314, le Conseil a réitéré sa décision de ne pas réexaminer les coûts relatifs aux services 9-1-1 pendant la période de transition, compte tenu de la baisse constante des tarifs des services E9-1-1. Bell Canada a indiqué que son tarif mensuel pour les services E9-1-1 au Québec a diminué de près de 40 % de 2017 (0,13 \$) à 2024 (0,08 \$), tandis que son tarif des services 9-1-1 PG de 0,0951 \$ par mois a été approuvé à titre provisoire. Bell Canada a également indiqué que ses tarifs des services E9-1-1 continueront presque certainement de diminuer pendant une période de transition plus longue. Le Conseil a décidé de conserver le système tarifaire actuel jusqu'à ce que les réseaux E9-1-1 soient mis hors service, faisant remarquer que ces tarifs étaient auparavant estimés gérables pour les utilisateurs finals.
51. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine de maintenir les tarifs des services E9-1-1 existants et le modèle à double tarif jusqu'à ce que les réseaux E9-1-1 soient mis hors service d'ici au 31 mars 2027.

Comment le Conseil peut-il aider davantage les CASP dans leur transition vers les services 9-1-1 PG, dans les limites de sa compétence?

Positions des parties

52. Les parties ont suggéré diverses façons dont le Conseil pourrait aider davantage les CASP à effectuer la transition en temps opportun vers les services 9-1-1 PG.
53. QMI a suggéré que le Conseil informe mieux les AGL concernant le financement requis pour les services 9-1-1 PG, puisque les CASP sont essentiels à la sécurité de la population canadienne.
54. TCI a proposé que le Conseil travaille directement avec les AGL pour comprendre leurs plans et leurs échéanciers pour la transition vers les services 9-1-1 PG. TCI a également recommandé que le Conseil demande l'appui du gouvernement fédéral, en

particulier de Sécurité publique Canada, pour coordonner la mobilisation, et qu'il s'associe aux gouvernements provinciaux et territoriaux pour s'assurer que tous les CASP sont prêts pour la nouvelle date limite.

55. TCI a également demandé au Conseil d'apporter tout changement à la date limite de mise hors service sous réserve de l'élément de preuve que les demandeurs ont mobilisé leurs AGL respectives, qui sont au courant de la transition et sont prêts à l'appuyer. TCI a observé que certains CASP ainsi que les gouvernements locaux et provinciaux ne participent pas pleinement au processus de transition ou encore n'ont pas participé de façon importante aux instances du Conseil. Elle a également indiqué que le Conseil doit informer officiellement les AGL qu'aucune autre demande de délai supplémentaire ne sera prise en considération, quelles que soient les circonstances.
56. Le CDIP et le MPSC ont recommandé que les CASP soient tenus de soumettre des plans de transition accessibles au public avec des échéanciers pour surveiller les progrès et introduire ainsi une plus grande responsabilisation publique. Le CDIP a également exhorté le Conseil à jouer un rôle actif dans la supervision de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG, la coordination de l'état de préparation des CASP et la coordination des initiatives de sensibilisation du public pour les services 9-1-1 PG. Il était d'avis que le Conseil devrait superviser et guider l'état de préparation des CASP pour les services 9-1-1 PG.

Analyse du Conseil

57. Les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et municipaux, ainsi que les FST, jouent tous un rôle dans l'accès de la population canadienne aux services 9-1-1. Le rôle du Conseil est de réglementer les FST qui connectent les appels 9-1-1 aux premiers intervenants. Étant donné que les CASP relèvent de la responsabilité des AGL, le Conseil considère que les chefs des services d'urgence et le GTSU peuvent apporter un soutien supplémentaire dans la transition vers les services 9-1-1 PG.
58. De nombreuses parties ont indiqué que le Conseil devrait demander des renseignements relatifs à la transition directement aux AGL ou à leurs CASP et rendre ces renseignements facilement accessibles au public à des fins de transparence et de reddition de comptes. En tant que l'un des demandeurs, les chefs des services d'urgence ont plaidé au nom des CASP en faveur de plus de temps pour passer aux services 9-1-1 PG. Bien qu'ils ne soient pas des AGL et qu'ils n'aient donc pas de pouvoir décisionnel sur les opérations et les budgets, ils ont un intérêt direct dans la transition en temps opportun de leurs CASP respectifs et devraient ainsi jouer un rôle plus important dans la transition vers les services 9-1-1 PG.
59. Par conséquent, le Conseil demande que les chefs des services d'urgence lui fournissent un plan complet, d'ici le **28 août 2025**, détaillant comment leurs CASP respectifs respecteront la nouvelle date limite ou prendront d'autres arrangements pour le traitement de leurs appels 9-1-1 PG et quels seront ces arrangements. Ces renseignements doivent être ventilés sur une base provinciale ou territoriale et seront

aussi publiés sur le site Web du Conseil. Le rapport devrait être un plan consolidé des trois services (services de police, d'incendie et d'ambulances) avec des échéanciers pour la transition des CASP vers les services 9-1-1 PG ou l'entrée en vigueur d'autres arrangements, ainsi que pour les défis et les stratégies d'atténuation. Le Conseil encourage tout CASP qui n'est pas représenté par les chefs des services d'urgence à fournir un rapport semblable distinct.

60. Le GTSU fait quant à lui le suivi des considérations et de l'état de la transition et en fait rapport, ce qui fournit des renseignements précieux. Par conséquent, le Conseil demande au GTSU de continuer à lui fournir des rapports détaillant les progrès de la transition des CASP vers les services 9-1-1 PG, sur une base semestrielle, jusqu'à la mise hors service des réseaux E9-1-1 (c.-à-d. d'ici le 31 mars 2025, le 30 septembre 2025, le 31 mars 2026, le 30 septembre 2026 et le 31 mars 2027).

Conclusion

61. Le Conseil reconnaît le travail accompli jusqu'à présent pour la transition vers les services 9-1-1 PG. Cependant, le dossier de la présente instance indique que la plupart des CASP ne seront pas en mesure de respecter la date limite de mise hors service du 4 mars 2025 pour les services E9-1-1. La prolongation de la transition est la seule solution viable pour garantir un accès ininterrompu aux services d'urgence dont la population canadienne a besoin.
62. Compte tenu de ce qui précède et compte tenu de la vue d'ensemble du GTSU à propos de l'échéancier de transition des CASP et des prévisions connexes, le Conseil reporte au 31 mars 2027 la date limite de mise hors service pour les services E9-1-1. Tout CASP desservi par les services E9-1-1 qui ne respecte pas la nouvelle date limite est responsable de prendre d'autres arrangements, étant donné qu'à partir de cette date, seuls les appels aux services 9-1-1 PG seront acheminés.
63. De plus, les tarifs des services E9-1-1 et le modèle à double tarif demeureront en place pendant cette période. Cela permettra de s'assurer que les exploitants de réseaux E9-1-1 disposent d'un financement suffisant afin d'entretenir leurs réseaux pendant la période de transition.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Questions concernant le passage aux services 9-1-1 de prochaine génération dans les régions disposant du service 9-1-1 de base*, Décision de télécom CRTC 2024-56, 13 mars 2024
- *Bell Canada et Québecor Média inc. – Demandes concernant les frais pour les services 9-1-1 évolués et de prochaine génération*, Décision de télécom CRTC 2023-314, 11 septembre 2023

- *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
- *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 juin 2017; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182-1, 28 janvier 2019