



Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182

Version PDF

Référence : Avis de consultation de télécom 2016-116

Ottawa, le 1^{er} juin 2017

Numéro de dossier : 1011-NOC2016-0116 et 8665-C12-201507008

9-1-1 de prochaine génération – Modernisation des réseaux 9-1-1 afin de satisfaire aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique

Les Canadiens comptent sur l'accès à des services 9-1-1 fiables et efficaces lorsqu'ils ont besoin d'aide en cas d'urgence. Au fur et à mesure que la technologie et les besoins des consommateurs évoluent, les attentes de ces derniers à l'égard des services 9-1-1 augmentent elles aussi. Au cours des années à venir, les réseaux de télécommunication au Canada, notamment ceux qui servent à effectuer les appels au 9-1-1, continueront de passer à la technologie fondée sur le protocole Internet (IP). Cette transition permettra aux Canadiens d'avoir accès à des services 9-1-1 nouveaux, améliorés et novateurs assortis de capacités IP, communément appelés services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG). Par exemple, les Canadiens pourraient diffuser des images vidéo d'un incident, envoyer des photos des dommages causés par un accident ou d'un suspect en fuite ou envoyer des renseignements médicaux personnels, notamment en ce qui concerne les besoins en matière d'accessibilité, qui pourraient grandement aider les intervenants en cas d'urgence.

Dans la présente décision, le Conseil établit ses conclusions relatives à la mise en place et à la fourniture des réseaux et services 9-1-1 PG au Canada. Cela exigera une coordination et une collaboration entre de nombreux intervenants, dont le Conseil; les fournisseurs de services de télécommunication qui offrent des services 9-1-1 (FST); les fournisseurs de réseaux 9-1-1; le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI); les administrations fédérale, provinciales, territoriales et municipales; les intervenants en cas d'urgence et les centres d'appel de la sécurité publique (CASP). Ainsi, dans la présente décision, le Conseil formule un certain nombre de recommandations concernant tous les acteurs, notamment celle d'établir un organisme national de coordination des CASP et des intervenants en cas d'urgence.

Le Conseil a déterminé qu'un modèle de gouvernance axé sur les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) sous la supervision du Conseil est l'approche la plus convenable en ce qui concerne la gouvernance et le financement du 9-1-1 PG. Au titre de ce modèle, les ESLT seront responsables de la construction, de l'exploitation et de l'entretien des réseaux 9-1-1 PG, sous la supervision du Conseil, qui devra notamment approuver les tarifs des ESLT.

*Le Conseil **ordonne** à toutes les ESLT d'établir leurs réseaux 9-1-1 PG et de se préparer à fournir le service d'appels vocaux 9-1-1 PG au plus tard le **30 juin 2020** partout où des CASP ont été établis.*

*Le Conseil **ordonne** également à tous les FST d'apporter les modifications nécessaires afin de pouvoir prendre en charge le service d'appels vocaux 9-1-1 PG dans l'ensemble de leurs territoires d'exploitation au plus tard le **30 juin 2020** partout où i) leurs réseaux peuvent prendre en charge cette fonction et ii) les CASP ont lancé le service d'appels vocaux 9-1-1 PG. Le Conseil détermine que la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le texte en temps réel (TTR) sera la deuxième méthode de communication prise en charge par les réseaux 9-1-1 PG. Le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de services sans fil mobiles de fournir la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR dans l'ensemble de leurs territoires d'exploitation au plus tard le **31 décembre 2020** partout où i) leurs réseaux peuvent prendre en charge cette fonction et ii) les CASP ont lancé la messagerie texte 9-1-1 PG. Le Conseil exige également que le CDCI lui présente, à des fins d'information, une campagne de sensibilisation du public qu'il recommande pour chaque nouveau service 9-1-1 PG.*

*Durant la transition vers le 9-1-1 PG, les ESLT **doivent** prendre en charge parallèlement les appels au 9-1-1 au moyen des réseaux traditionnels et des nouveaux réseaux 9-1-1 PG. Également, les ESLT doivent mettre hors service les composantes de leur réseau 9-1-1 existant qui ne feront pas partie des réseaux 9-1-1 PG au plus tard le **30 juin 2023**. 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.*

Enfin, le Conseil impose des obligations pour ce qui est de i) garantir la fiabilité, la résilience et la sécurité des réseaux 9-1-1 PG, ii) déposer un rapport sur les pannes du réseau 9-1-1 PG et iii) protéger la vie privée dans l'environnement 9-1-1 PG.

Introduction

1. Un accès efficace et rapide aux services d'urgence au Canada est essentiel à la santé et à la sécurité des Canadiens et il s'agit d'un élément important d'un régime qui garantit que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial.
2. À l'heure actuelle, les Canadiens ont accès au service 9-1-1 de base ou évolué au moyen de la téléphonie filaire, la téléphonie sans fil ou la communication vocale par

protocole Internet (VoIP)¹ dans les régions où des centres d'appel 9-1-1, aussi appelés centres d'appel de la sécurité publique (CASP), ont été mis sur pied. Les Canadiens qui vivent dans des zones où aucun CASP n'a été établi doivent normalement composer des numéros de téléphone à sept ou dix chiffres pour obtenir de l'aide des intervenants en cas d'urgence, comme les services de police, d'incendie ou d'ambulance.

3. Au cours des années à venir, on continuera de faire passer à la technologie fondée sur le protocole Internet (IP) les réseaux de télécommunication canadiens, y compris les réseaux utilisés pour effectuer les appels au 9-1-1². Cette transition aura des répercussions considérables sur les réseaux, les systèmes et les arrangements utilisés dans le cadre de la prestation des services 9-1-1, sera complexe et coûteuse, et devra être réalisée graduellement, au fil de plusieurs années.
4. Au paragraphe 7 de la politique réglementaire de télécom 2014-342³, le Conseil a indiqué que les Canadiens devraient avoir accès à des services 9-1-1 nouveaux, améliorés et novateurs dotés de capacités fondées sur la technologie IP, aussi appelés services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG). Ainsi, le Conseil a annoncé son intention de mener un examen exhaustif du 9-1-1 PG afin d'établir un cadre réglementaire pour celui-ci.
5. Grâce au 9-1-1 PG⁴, les Canadiens qui ont besoin d'une aide d'urgence pourront envoyer un message texte, ou encore des photos, des vidéos et d'autres types de données, à des téléphonistes des services 9-1-1, et ils pourront en outre transmettre des appels vocaux au moyen d'un service téléphonique filaire, sans fil ou VoIP. Par exemple, ces citoyens pourront transmettre, à partir du lieu de l'incident, des vidéos à diffusion en continu, des photos des dommages ou d'un suspect en fuite, ou même des renseignements médicaux personnels, susceptibles d'aider grandement les intervenants en cas d'urgence.

¹ Le service 9-1-1 de base permet d'acheminer les appels aux téléphonistes du service 9-1-1 des centres d'appel de la sécurité publique (CASP), qui dépêchent sur les lieux les services d'intervention 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 aux téléphonistes des CASP le numéro de téléphone et l'emplacement de la personne qui appelle.

² Pour les besoins de la présente décision, les réseaux 9-1-1 comprennent l'ensemble des équipements, installations de transmission, bases de données et systèmes situés entre le point d'interconnexion des réseaux d'origine et le réseau 9-1-1, jusqu'au point de démarcation du réseau 9-1-1 avec le CASP primaire. Par réseaux d'origine, on entend les réseaux filaires, sans fil ou VoIP des fournisseurs de services locaux d'où proviennent les demandes d'accès au service 9-1-1. Les réseaux d'origine sont interconnectés au réseau 9-1-1 régional, lequel achemine l'appel au CASP approprié.

³ Cette décision établit le plan d'action du Conseil relativement aux services 9-1-1, lequel comprend des initiatives clés visant à améliorer l'accès des Canadiens aux services 9-1-1 existants et à faciliter la transition vers les services 9-1-1 de prochaine génération.

⁴ Pour les besoins de la présente décision, le « 9-1-1 PG » désigne les services de communication 9-1-1 PG, y compris les méthodes employées par les Canadiens pour communiquer avec les CASP et leur transmettre des renseignements supplémentaires et les réseaux servant à fournir ces services.

Rôles et responsabilités

6. La prestation de services 9-1-1 au Canada nécessite une coordination entre de nombreux acteurs, dont le Conseil, les fournisseurs de services de télécommunication qui offrent les services 9-1-1 (FST)⁵, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 et les administrations fédérale, provinciales, territoriales et municipales.
7. Le Conseil réglemente la prestation de services de télécommunication au Canada. La *Loi sur les télécommunications (Loi)* exige que le Conseil s'acquitte de son mandat en veillant à favoriser la mise en place des objectifs de la politique établis à l'article 7 de la *Loi*, dont un certain nombre concerne directement la prestation des services 9-1-1.
8. Dans le contexte des services 9-1-1, le Conseil réglemente les services d'accès au réseau 9-1-1 offerts par les FST et l'exploitation des réseaux 9-1-1 connexes par les entreprises de services locaux titulaires (ESLT)⁶. Plus précisément, le Conseil établit des politiques réglementaires, des normes et des modalités de service et il approuve les tarifs et accords régissant l'accès des Canadiens aux CASP.
9. Les administrations provinciales, territoriales et municipales sont responsables des services d'intervention d'urgence, ainsi que de la mise en place et de la gestion des CASP primaires et secondaires⁷ qui en assurent le déploiement.
10. Le Conseil a établi, dans l'avis public de télécom 96-28, le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI). Le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU), qui relève du CDCI, est un forum ouvert composé de FST, de CASP et de spécialistes de l'industrie des services 9-1-1. Le GTSU traite les questions techniques et opérationnelles relatives à la prestation des services 9-1-1 au Canada.

Contexte réglementaire

11. Avant la mise en œuvre de la concurrence dans les services téléphoniques locaux, les services d'accès au réseau 9-1-1 étaient offerts exclusivement par les ESLT. Parallèlement à la mise en œuvre de la concurrence dans ces services imposée par la décision de télécom 97-8, le Conseil a ordonné aux entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) de fournir l'accès au 9-1-1 à leurs utilisateurs finals ainsi qu'aux ESLT de fournir l'accès de gros à leurs réseaux 9-1-1 aux ESLC⁸.

⁵ De nos jours, les FST sont des fournisseurs de services téléphoniques locaux filaires et sans fil, y compris des services VoIP locaux. À l'avenir, le terme pourrait englober d'autres types de fournisseurs, au fur et à mesure que de nouveaux services 9-1-1 PG sont mis en place.

⁶ Le terme « ESLT » renvoie à la fois aux grandes et aux petites ESLT.

⁷ Un CASP primaire est un CASP auquel les appels 9-1-1 sont acheminés directement comme premier point de contact. Dans la plupart des cas, le CASP primaire communique ensuite avec l'organisme concerné afin de déployer le service d'intervention d'urgence. Cependant, lorsque les autorités locales déterminent qu'une intervention d'urgence nécessite une expertise spécialisée pour prendre en charge l'appel 9-1-1, tels les services médicaux d'urgence, ledit appel est transféré à un CASP secondaire.

⁸ Le Conseil a exigé des ESLT, y compris les petites ESLT, qu'elles fournissent aux ESLC et aux entreprises de services sans fil mobiles un service d'accès de gros au 9-1-1 qui leur permet d'acheminer les

12. Depuis, le Conseil a publié un certain nombre de décisions, de politiques réglementaires et d'ordonnances touchant l'accès de gros aux réseaux 9-1-1 des ESLT, les caractéristiques de l'accès au réseau 9-1-1 qui doit être offert et d'autres questions relatives à l'accès au réseau 9-1-1. Par conséquent, tous les FST menant des activités au Canada, y compris les fournisseurs de services sans fil mobiles (FSSF), doivent offrir à leurs clients l'accès au service 9-1-1 partout où un CASP a été établi par une autorité provinciale, territoriale ou municipale pertinente. Ces mesures font en sorte que les Canadiens ont un accès fiable aux services 9-1-1, peu importe leur choix de FST.
13. L'accès de gros aux réseaux 9-1-1 des ESLT est régi par des tarifs approuvés par le Conseil, lesquels établissent les tarifs et les modalités associés à cet accès. Des détails supplémentaires figurent dans les accords des ESLT approuvés par le Conseil conclus avec les ESLC et les entreprises de services sans fil mobiles, lesquels approfondissent les tarifs des ESLT. Ces accords garantissent que l'accès concurrentiel aux réseaux 9-1-1 est conforme aux politiques applicables et n'est pas injustement discriminatoire ou autrement offert d'une manière qui donne une préférence ou un avantage indu au fournisseur de réseau 9-1-1.
14. Les ESLT, également appelées fournisseurs de réseaux 9-1-1, et certaines ESLC ont également conclu des accords de service 9-1-1 avec des administrations locales ou des CASP. Ces accords décrivent les droits, les obligations et les responsabilités de chaque partie. Le Conseil n'a pas à approuver ces accords, mais il a tout de même imposé certaines obligations aux ESLT au moyen de politiques et d'exigences relatives aux services 9-1-1 et de tarifs d'accès au réseau 9-1-1. Comme les entreprises de services sans fil mobiles accèdent aux réseaux 9-1-1 directement par l'entremise de l'ESLT ou par l'entremise d'une ESLC, il n'est pas nécessaire pour elles d'établir des accords de service 9-1-1 avec les administrations locales.
15. Plus récemment, dans la décision de télécom 2013-22, le Conseil a cherché à améliorer l'accès aux services 9-1-1 pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole en exigeant des FSSF et des fournisseurs de réseaux 9-1-1 qu'ils prennent en charge le service Texto au 9-1-1, fonction qui permet aux personnes handicapées d'avoir accès aux CASP grâce à la messagerie texte par

appels au 9-1-1 et les renseignements supplémentaires au moyen des réseaux 9-1-1. Beaucoup de petites ESLT ont choisi de conclure des accords commerciaux avec de grandes ESLT, lesquelles offrent l'ensemble ou une partie des fonctions du réseau 9-1-1 afin que les petites ESLT puissent satisfaire à leur obligation d'offrir l'accès aux services 9-1-1 à leurs clients de détail et de gros.

service de messages courts (SMS)⁹. Il s'agit d'une solution provisoire visant à traiter un besoin urgent en attendant que le 9-1-1 PG soit mis en place au Canada et que la technologie IP permette au public de communiquer directement avec les CASP au moyen de la messagerie texte.

16. Dans la décision de télécom 2015-531, le Conseil a approuvé l'adoption de la norme d'architecture i3 de la National Emergency Number Association (association nationale des numéros d'urgence; NENA)¹⁰ pour le 9-1-1 PG au Canada (norme i3 de la NENA). Le Conseil a indiqué que l'adoption de la norme faciliterait le passage des systèmes 9-1-1 existants au 9-1-1 PG et présenterait une voie à suivre précise pour tous les acteurs concernés par le 9-1-1 et les Canadiens.
17. Également, dans la politique réglementaire de télécom 2016-165, le Conseil a pris diverses décisions relativement à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1 existants. Le dossier de cette instance a été inclus au dossier de la présente instance, puisqu'un certain nombre de questions examinées dans l'instance précédente concernent la fiabilité et la résilience.
18. Les décisions mentionnées ci-dessus, ainsi que d'autres décisions, politiques réglementaires et ordonnances du Conseil liées aux services 9-1-1, constituent le cadre réglementaire s'appliquant actuellement aux services 9-1-1.

Instance de l'avis de consultation de télécom 2016-116

19. Dans l'avis de consultation de télécom 2016-116, le Conseil a lancé une instance publique pour examiner l'établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 PG au Canada. On a notamment examiné une feuille de route pour le passage des réseaux 9-1-1 existants à un système fondé sur la technologie IP d'une manière économique tout en garantissant la prestation continue de services 9-1-1 fiables. De manière plus précise, le Conseil s'est penché sur les questions de politiques fondamentales, comme les rôles et les responsabilités des FST, ainsi que sur les étapes et le calendrier de la transition vers le 9-1-1 PG, et a examiné la façon dont les coûts engagés pour établir les réseaux 9-1-1 PG devraient être recouverts. Le Conseil a examiné la manière dont les réseaux et les services 9-1-1 doivent évoluer en tirant parti des avancées

⁹ Le SMS est une solution de messagerie texte qui permet à des utilisateurs de téléphones portables d'échanger de courts messages texte. Dans le contexte du service Texto au 9-1-1, lorsqu'une personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole et qui est abonnée au service compose le 9-1-1, ses coordonnées et les renseignements sur son emplacement sont automatiquement envoyés au CASP de la même façon qu'ils le sont pour les autres utilisateurs de services sans fil, mais l'appel est étiqueté comme provenant d'une personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole. À la réception d'un tel appel, le téléphoniste du 9-1-1 envoie un message texte à l'appelant, qui permettrait ainsi à ce dernier d'échanger des messages texte par SMS avec le téléphoniste. Toutefois, cette solution ne permet pas aux personnes de demander de l'aide en envoyant uniquement un message texte directement au 9-1-1.

¹⁰ La NENA est une organisation responsable de l'élaboration de normes relatives aux services 9-1-1 dont la mission est de favoriser l'avancement technologique, la disponibilité et la mise en place du système d'urgence 9-1-1. La NENA est située aux États-Unis, et compte un chapitre et des membres au Canada. Elle est principalement composée de CASP, de fournisseurs de matériel et de FST.

technologiques et en tenant compte de l'évolution des besoins et des habitudes des Canadiens en matière de communication. Bien que le Conseil ne réglemente pas les CASP, il a examiné des questions liées aux besoins, à la coordination, à la gouvernance des CASP et à leur état de préparation au 9-1-1 PG, puisque les CASP sont essentiels à la fourniture des services 9-1-1 PG aux Canadiens.

20. Beaucoup de parties ont pris part à l'instance, y compris les fournisseurs actuels de réseaux 9-1-1 (Bell Canada, MTS Inc. [MTS]¹¹, Saskatchewan Telecommunications [SaskTel] et la Société TELUS Communications [STC]), la Canadian Independent Telephone Company Joint Task Force (JTF), les FST, le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC), l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS), des groupes de défense des consommateurs et de l'accessibilité, des gouvernements provinciaux et territoriaux, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, d'organisations d'intervenants en cas d'urgence, des CASP et des Canadiens. Ces parties représentaient des régions de partout au Canada.
21. La présente instance a comporté une audience avec comparution qui a commencé le 16 janvier 2017.
22. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 20 février 2017. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Objectifs stratégiques

23. Les conclusions du Conseil dans la présente instance ont été éclairées par les objectifs de la politique établis à l'article 7 de la *Loi* ainsi que par les Instructions¹².
24. Dans ce contexte, les conclusions du Conseil ont été formulées dans le but d'atteindre les objectifs stratégiques suivants :
 - améliorer la sécurité des Canadiens en leur donnant un accès optimal aux services d'urgence au moyen de réseaux de télécommunication de calibre mondial;
 - offrir des renseignements, des services et un soutien de grande qualité aux CASP, ce qui permet au bout du compte aux intervenants en cas d'urgence d'aider efficacement les Canadiens;

¹¹ En février 2017, les organismes de réglementation fédéraux ont donné à Bell Canada l'autorisation d'acheter MTS. Toutefois, Bell Canada et MTS ont participé à l'ensemble de l'instance à titre d'entités distinctes, et elles seront traitées distinctement aux fins de la présente décision.

¹² *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

- mettre en place des solutions 9-1-1 PG qui sont économiques, novatrices et transparentes;
- durant le passage au 9-1-1 PG, maintenir la grande qualité et la fiabilité des réseaux 9-1-1 existants;
- garantir une transition efficace et opportune au 9-1-1 PG;
- utiliser des solutions fondées sur les normes qui permettent une souplesse et visent une cohérence à l'échelle nationale.

Questions

25. Le Conseil a déterminé que les questions suivantes doivent être examinées dans la présente décision :

- Mise en place des réseaux et des services 9-1-1 PG au Canada
- Questions ne relevant pas de la compétence du Conseil
- Gouvernance et financement
- Conception de réseau
- Services 9-1-1 PG
- Coordination des essais et lancement des services
- Mise hors service des réseaux 9-1-1 existants
- Sensibilisation du public
- Protection de la vie privée

Mise en place des réseaux et des services 9-1-1 PG au Canada

Positions des parties

26. Toutes les parties ont convenu du fait que le passage au 9-1-1 PG permettra la prestation de nouveaux services et fonctions 9-1-1 qui amélioreront les interventions d'urgence et la sécurité publique. La STC a fait valoir que cet appui envoie au Conseil un signal clair selon lequel on doit déployer le 9-1-1 PG au Canada. Bell Canada a ajouté que le 9-1-1 PG présente une occasion intéressante d'intégrer des formes de communication modernes à l'environnement des services 9-1-1.

27. Les CASP ont généralement fait valoir que le Conseil devrait établir un cadre réglementaire pour le 9-1-1 PG et que de nouvelles capacités doivent être mises en place dès qu'il est raisonnablement possible de le faire. E-Comm¹³ a ajouté que l'infrastructure du réseau 9-1-1 au Canada doit évoluer et que le Conseil devrait établir un cadre réglementaire pour le 9-1-1 PG qui maintient l'efficacité des services 9-1-1 en place et permet une transition progressive vers le 9-1-1 PG.
28. L'Association des paramédics du Canada (APC) a fait valoir que l'évolution rapide des technologies mobiles IP fait en sorte que des données supplémentaires relatives aux urgences peuvent être fournies aux CASP, et que ces renseignements pourraient influencer sur l'issue d'un incident. Elle a ajouté que la capacité de transférer ces données aux intervenants en cas d'urgence est essentielle et qu'il ne faudrait pas restreindre les voies utilisables ou les types d'information transmissibles.
29. Le Centre pour la défense de l'intérêt public, le Council of Senior Citizens' Organizations of British Columbia et la Fédération nationale des retraités (ci-après, CDIP et autres) ont fait valoir que la transition vers le 9-1-1 PG présente de nouvelles occasions d'amélioration de la protection civile, notamment la capacité de satisfaire les attentes des clients en ce qui concerne des services 9-1-1 correspondant à leur utilisation actuelle des services de télécommunication.

Résultats de l'analyse du Conseil

30. Toutes les parties ont appuyé l'élaboration du 9-1-1 PG au Canada. Aucun service de télécommunication n'est plus vital et essentiel pour les Canadiens que les services 9-1-1, et les parties à la présente instance ont reconnu la nécessité d'offrir des réseaux et des services d'urgence de calibre mondial.
31. Durant les années à venir, la plupart des réseaux de télécommunication au Canada, y compris les réseaux d'origine servant à faire les appels au 9-1-1, continueront de faire l'objet d'un passage à la technologie IP.
32. Les méthodes de communication des Canadiens évoluent elles aussi. La prévalence des appareils mobiles et des nouvelles applications a donné lieu à une modification des attentes des Canadiens, notamment pour ce qui est de l'accès aux services d'urgence. Les Canadiens s'attendent de plus en plus à pouvoir communiquer avec les services 9-1-1 au moyen de leur téléphone intelligent et de la télématique¹⁴, à pouvoir utiliser le téléphone et la messagerie texte et à pouvoir envoyer aux intervenants en cas d'urgence des renseignements supplémentaires tels que des images ou des vidéos.

¹³ E-Comm est une organisation regroupant de multiples municipalités qui offre des services de communication d'urgence dans la majorité des régions de la Colombie-Britannique.

¹⁴ La télématique met en jeu l'envoi, la réception et le stockage de renseignements permettant de contrôler des objets à distance, tels que des véhicules ou des capteurs, au moyen d'appareils de télécommunication.

33. Cependant, les réseaux 9-1-1 existants ne permettent pas l'envoi de ces renseignements supplémentaires aux intervenants en cas d'urgence avant leur arrivée sur place. De plus, les réseaux 9-1-1 existants ne sont pas outillés afin de fournir aux CASP et aux intervenants en cas d'urgence des outils améliorés, notamment pour qu'ils puissent acheminer des appels entre eux sans heurts et faciliter ainsi des interventions efficaces.
34. Comme le 9-1-1 PG est fondé sur la technologie IP, on pourra fournir de nouveaux services et de nouvelles fonctions qui amélioreront les communications en cas d'urgence et, par le fait même, la sécurité publique.
35. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil impose l'établissement de réseaux et de services 9-1-1 PG partout au Canada, tel qu'il est présenté dans les conclusions ci-dessous.
36. Le Conseil et les entités qui relèvent de lui, cependant, ne peuvent réaliser seuls cette tâche complexe. D'autres acteurs qui participent à la prestation de services d'urgence ont également un rôle important à jouer pour garantir que le 9-1-1 PG soient établis au Canada. La section suivante décrit les points de vue du Conseil au sujet de la façon dont on peut réaliser cet objectif le plus efficacement possible.

Questions ne relevant pas de la compétence du Conseil

Lois des provinces/territoires relatives aux services 9-1-1

Contexte

37. Certains gouvernements provinciaux et territoriaux ont établi des dispositions législatives concernant, entre autres, la collecte et la distribution de fonds pour les CASP. Ils ont également assumé la tâche de superviser et de coordonner l'établissement de normes et de politiques provinciales ou territoriales relatives aux CASP.

Positions des parties

38. Les ESLT ont généralement fait valoir que les gouvernements provinciaux et territoriaux et les CASP partout au pays n'en sont pas tous au même point pour ce qui est de la préparation à la transition vers le 9-1-1 PG, et que cela influera sur sa vitesse d'adoption. Par exemple, la province affichant le plus grand nombre d'appels au 9-1-1 et de CASP, c'est-à-dire l'Ontario, ne coordonne pas officiellement la prestation des services 9-1-1 à l'échelle provinciale.

39. La Coalition of the Willing (CW)¹⁵ a ajouté qu'elle considère que l'absence de dispositions législatives provinciales et de leadership en Ontario et en Colombie-Britannique, deux provinces comptant une très grande population, est une importante source de préoccupation. La CW a indiqué que la non-uniformité du déploiement du 9-1-1 PG au pays pourrait non seulement entraîner des expériences disparates pour les utilisateurs mais être aussi dangereuse pour les Canadiens.
40. Plusieurs CASP ont fait valoir que leur niveau de préparation au passage au 9-1-1 PG est faible. Cependant, d'autres CASP, tels que les responsables des services 9-1-1 de Calgary et les CASP de la Saskatchewan, ont indiqué qu'ils ont commencé la planification officielle et ont réservé des fonds approuvés pour le 9-1-1 PG.
41. L'Alberta Emergency Management Agency (agence de gestion des urgences de l'Alberta; AEMA) [une organisation du gouvernement provincial] a fait valoir qu'elle a constaté des avantages incroyables découlant de l'existence de dispositions législatives provinciales sur les services 9-1-1. Par exemple, les dispositions en Alberta prévoient une source de financement pour payer directement certains coûts des CASP, et ces fonds ont à l'occasion servi à la préparation au 9-1-1 PG. Les dispositions en Alberta visent également à créer des procédures et des normes provinciales qui assureront l'uniformité de la prestation de service. Les responsables des services 9-1-1 de Calgary ont fait valoir que les CASP en Alberta ont profité du leadership de l'AEMA et ont proposé que l'Alberta serve de modèle pour les autres provinces et territoires, qui devraient à leur avis appuyer et régler les CASP qui relèvent d'elles.

Résultats de l'analyse du Conseil

42. Les CASP canadiens n'en sont pas tous au même point pour ce qui est de la préparation à la transition vers le 9-1-1 PG, et cette réalité influera directement sur la vitesse à laquelle il sera accessible par les Canadiens. Les provinces, territoires et municipalités, et non le Conseil, sont responsables de la transition des CASP qui relèvent d'eux. Des éléments de preuve donnent à penser que lorsqu'il existe des dispositions législatives provinciales/territoriales, les CASP sont mieux préparés puisqu'il est davantage probable qu'ils puissent compter sur une coordination, des normes et des politiques, ainsi que sur des mécanismes de financement, pour appuyer leur modernisation.
43. Le Conseil recommande donc que les provinces et territoires qui n'ont pas de dispositions législatives portant sur le 9-1-1, ou dont de telles dispositions pourraient être renforcées, adoptent des dispositions pertinentes relativement aux questions touchant la coordination, le financement, les normes applicables aux CASP et la sensibilisation de la population, au besoin, afin d'aider leurs CASP à se préparer à la mise en œuvre du 9-1-1 PG.

¹⁵ La CW est composée de représentants des services d'urgence et d'organisations policières de partout au pays, ainsi que de représentants de l'Association des agents des communications en sécurité publique du Canada, incorporé; du Groupe d'intérêt canadien en technologie de l'interopérabilité (GICTI); de la NENA et du Groupe Windermere.

44. Le Conseil recommande également que les CASP primaires et secondaires examinent les étapes nécessaires à la transition vers le 9-1-1 PG et élaborent un plan de transition en conjonction avec leur administration provinciale, territoriale ou municipale. À cet égard, il serait utile pour les CASP primaires et secondaires qui ne participent pas au GTSU du CDCI d'y participer afin d'éclairer leur plan.

Coordination nationale des services d'urgence

Positions des parties

45. Les CASP, les gouvernements provinciaux et les intervenants en cas d'urgence étaient généralement d'avis qu'il faut désigner un seul organisme qui serait responsable de coordonner à l'échelle nationale la prestation des services 9-1-1 par les CASP et les intervenants en cas d'urgence au Canada. Une telle approche garantirait une application uniforme des systèmes et services 9-1-1 PG partout au Canada. Ces parties ont également fait valoir que malgré le fait que, par le passé, le CDCI a d'une certaine façon joué un rôle de coordination nationale pour ces entités ainsi que pour les FST (p. ex. durant la mise en place du service Texto au 9-1-1), un organisme centralisé comptant son propre personnel serait mieux outillé pour gérer un projet complexe et vaste tel que l'établissement du 9-1-1 PG.
46. La CW a proposé qu'en raison d'une absence de participation de la part d'autres ministères fédéraux, le Conseil devrait nommer un administrateur du 9-1-1 PG qui orienterait le financement vers l'établissement et l'exploitation d'un organisme de coordination nationale. La STC a convenu qu'un tel organisme serait utile, mais a argué que son établissement ne relève pas du mandat du Conseil. La STC a plutôt proposé que la question soit présentée au ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile.
47. Le Groupe de travail sur l'interopérabilité (GTI), qui relève du mandat du Comité des cadres supérieurs responsables de la gestion des urgences (CSRGU) et est présidé par Sécurité publique Canada et un représentant provincial ou territorial des organisations de gestion des urgences, a fait valoir que la planification, la coordination et le déploiement du 9-1-1 PG au Canada sont une question d'intérêt national, comme le sont d'autres initiatives sur les télécommunications proposées, y compris le système d'alertes sans fil au public et le Réseau à large bande pour la sécurité publique (Public Safety Broadband Network [PSBN])¹⁶. Le GTI a ajouté que, compte tenu de l'accent qu'il mettra sur les futurs systèmes de communication, il s'attend à tenir des discussions sur le 9-1-1 PG.
48. Le GTI a également fait valoir que la plus importante grande priorité relative aux services 9-1-1 est l'établissement d'un organisme de gouvernance national qui offrirait un forum où on pourrait discuter de la prestation des services 9-1-1 et

¹⁶ Le PSBN est un réseau proposé utilisant la bande 700 mégahertz qui permettra aux intervenants en cas d'urgence du Canada d'avoir accès à un réseau de communication sans fil à haute vitesse qui est interopérable, fiable et sécurisé.

élaborerait des lignes directrices et des outils pour permettre l'accréditation des CASP. Le GTI a indiqué qu'en ce qui concerne le ministère fédéral le mieux placé pour assumer un rôle de leadership général, Sécurité publique Canada compte les bonnes personnes et a une relation avec les intervenants en cas d'urgence et les gouvernements provinciaux et territoriaux pour ce qui est de la gestion des services d'urgence.

Résultats de l'analyse du Conseil

49. Le Conseil convient du fait que le déploiement du 9-1-1 PG au Canada serait plus efficace et uniforme à l'échelle du pays s'il y avait une coordination nationale des CASP et des intervenants en cas d'urgence. Le Conseil est bien placé, soit directement, ou par l'entremise du CDCI, pour aider à l'établissement de normes techniques et à la sensibilisation de la population relativement au 9-1-1 PG. La coordination nationale des acteurs concernés par le 9-1-1 autres que les entreprises qui fournissent des services de télécommunication ne relève cependant pas du mandat du Conseil.
50. Tel qu'il est indiqué dans son plan d'action concernant les services 9-1-1 établi dans la politique réglementaire de télécom 2014-342, le Conseil est responsable de l'établissement des politiques nationales en matière de télécommunication, y compris les politiques, les normes et les exigences relatives au 9-1-1 PG. Le Conseil a également indiqué que puisque sa compétence est limitée aux entreprises qui fournissent des services de télécommunication, il ne serait pas approprié pour le Conseil de créer un organisme de gouvernance qui superviserait l'écosystème général du 9-1-1, y compris les questions touchant les CASP. Le Conseil demeure de cet avis et réitère souhaiter qu'il y ait une coordination accrue des questions qui touchent les CASP et les intervenants en cas d'urgence relativement au 9-1-1 existant et au 9-1-1 PG. Il serait donc préparé à participer à tout forum, d'une manière compatible avec son mandat.
51. Étant donné la responsabilité en matière de leadership national que doit assumer Sécurité publique Canada au titre de la *Loi sur le ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile*, ce ministère est bien indiqué pour assumer un rôle de leadership relativement à la coordination nationale de la transition vers le 9-1-1 PG des CASP et des intervenants en cas d'urgence.
52. Pour garantir qu'une organisation de coordination nationale soit créée et fonctionnelle à temps pour pouvoir aider les acteurs concernés par le 9-1-1 PG et la population générale, le Conseil recommande que Sécurité publique Canada établisse cet organisme en priorité afin de faciliter une transition vers le 9-1-1 PG respectant les échéanciers établis dans la présente décision.
53. Traditionnellement, le CDCI a joué un rôle de coordination pour ce qui est de la mise en place des services 9-1-1 et des capacités connexes. Le Conseil détermine que le CDCI continuera de coordonner les questions liées à la prestation des services 9-1-1 PG par les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et les FST ainsi qu'à la collaboration entre ces fournisseurs et les CASP. Une liste des mesures de suivi que le Conseil a demandé au CDCI de prendre au titre de la décision figure à l'annexe 1.

Besoins des intervenants en cas d'urgence en lien avec le 9-1-1 PG

Contexte

54. Selon le lieu, les administrations provinciales, territoriales ou municipales sont responsables des intervenants en cas d'urgence ainsi que de la mise en place et du fonctionnement des CASP primaires et secondaires qui en assurent le déploiement. Dans la plupart des cas, le fonctionnement des CASP relève d'organisations d'intervenants en cas d'urgence, comme les services de police, mais les CASP sont parfois des entités distinctes.
55. Ainsi, les besoins des CASP et des intervenants en cas d'urgence en lien avec le 9-1-1 PG peuvent varier. Les CASP ont besoin des renseignements qui leur permettent d'évaluer rapidement la nature de l'urgence afin de déterminer l'organisation d'intervenants en cas d'urgence à déployer. Par contre, les intervenants en cas d'urgence peuvent avoir besoin de plus de renseignements contextuels détaillés, notamment les besoins en matière d'accessibilité, les dossiers médicaux et les plans de bâtiments, qui assurent une intervention plus efficace.

Positions des parties

56. La Police provinciale de l'Ontario (PPO), le service de police de Toronto (SPT)¹⁷ et le Groupe d'intérêt canadien en technologie de l'interopérabilité (GICTI) ont fait valoir que l'accès à des données supplémentaires, comme des photographies et des vidéos, pouvait permettre aux intervenants en cas d'urgence de prendre des décisions plus éclairées lors de l'intervention dans une situation d'urgence et de rester attentifs aux changements de circonstances. L'APC a toutefois indiqué qu'il y a trop de variables pour l'instant afin de définir correctement les priorités des intervenants en cas d'urgence pour la communication de nouvelles formes de renseignements sur les situations d'urgence.
57. Le GICTI a aussi indiqué que le Conseil devrait continuer de consulter les organismes d'intervention d'urgence au sujet de la mise en place des capacités du 9-1-1 PG. Le GICTI a ajouté que l'organisme de coordination national proposé devrait établir les priorités pour l'introduction de nouvelles méthodes de communication et de données supplémentaires, et que les intervenants en cas d'urgence devraient participer à cet exercice.
58. L'APC a aussi fait valoir que la mise en œuvre d'un PSBN sur la bande de 700 mégahertz est censée fournir un réseau dédié qui permettrait le transfert de données concernant l'intervention d'urgence entre, par exemple, un CASP secondaire raccordé au réseau 9-1-1 PG et les intervenants en cas d'urgence sur le PSBN. Le

¹⁷ Le SPT est intervenu en son propre nom, de même qu'en celui de certains CASP, de l'Alberta E9-1-1 Advisory Board, de la Direction générale des services de santé d'urgence du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, du Bureau des services 9-1-1 du Nouveau-Brunswick, du Bureau de gestion des urgences de la Nouvelle-Écosse, et de l'Ontario Police Technology Information Cooperative (coopérative de technologie et d'information des services policiers de l'Ontario [réseau OPTIC]).

GICTI a fait valoir que le PSBN serait une voie de communication naturelle pour transmettre aux intervenants en cas d'urgence le type de données recueillies dans un système 9-1-1 PG.

Résultats de l'analyse du Conseil

59. Le Conseil convient que l'un des groupes d'acteurs qui bénéficieront le plus de la mise en place du 9-1-1 PG sont les intervenants en cas d'urgence, qui doivent avoir accès en temps utile aux données essentielles relatives aux situations d'urgence afin de mieux aider les Canadiens.
60. Le CDCI discute actuellement de ce qui est techniquement possible d'être livré aux CASP et aux intervenants en cas d'urgence en lien avec la norme i3 de la NENA¹⁸. Le Conseil recommande que les intervenants en cas d'urgence prennent part activement à ces discussions, parce que cela avantagerait les Canadiens que tous les acteurs concernés par le 9-1-1 PG, y compris le Conseil, comprennent bien les besoins des intervenants en cas d'urgence.
61. Le lien entre le 9-1-1 PG et le PSBN est un lien naturel, puisque les réseaux 9-1-1 PG saisiront les données sur les situations d'urgence et le PSBN permettra aux intervenants en cas d'urgence d'y avoir accès de manière efficace. Les réseaux 9-1-1 PG et le PSBN ont comme objectif commun d'améliorer les communications pendant les situations d'urgence par le truchement d'une architecture IP à l'échelle nationale. Le Conseil recommande donc que le dialogue en cours entre Sécurité publique Canada, le Conseil et les autres acteurs concernés par le 9-1-1 PG se poursuive en ce qui a trait à l'avancement et au moment de la mise en œuvre du PSBN. Ce dialogue assurera une compréhension mutuelle de la façon dont les deux réseaux seront interconnectés et du moment de leur interconnexion.

Gouvernance et financement

Modèles de gouvernance et de financement du 9-1-1 PG

Positions des parties

62. Toutes les parties ont convenu qu'en vertu du cadre de réglementation actuel, les ESLT ont fourni des réseaux 9-1-1 de grande qualité, fiables, résilients et sûrs. Plusieurs parties, y compris le CORC, les ESLT et les CASP, ont fait valoir que les ESLT étaient, en conséquence, les mieux placées pour être les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, et qu'elles devraient continuer à fournir les services selon les taux et les modalités énoncés dans les tarifs approuvés par le Conseil. Ces parties ont indiqué que les ESLT ont déjà établi des partenariats solides et fiables avec les CASP,

¹⁸ Voir les formulaires d'identification de tâche ESTF0081, ESTF0082 et ESTF0083 du GTSU du CDCI, au moyen desquels le GTSU doit évaluer les aspects techniques et opérationnels de la norme i3 de la NENA afin d'établir les exigences pour les réseaux d'origine et les réseaux 9-1-1 PG, ainsi que les facteurs à prendre en compte pour les CASP.

qu'elles fournissent présentement les services 9-1-1 de manière très efficace, et qu'elles continueront de le faire pendant et après la transition vers le 9-1-1 PG. Ces parties ont fait valoir que le processus de tarification i) permet de s'assurer que le Conseil examine les coûts avant d'approuver les tarifs, et ii) offre la possibilité aux intervenants de présenter des observations sur des points précis.

63. Un certain nombre de parties, dont le CDIP et autres; Freedom Mobile Inc. (Freedom Mobile)¹⁹; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron); Rogers Communications Canada Inc. (RCCI) et Shaw Telecom G.P. (Shaw), ont appuyé les modèles de gouvernance et de financement qui reposent sur une entité coordonnatrice ou un consortium de fournisseurs de services en vue de superviser la sélection et le financement d'un ou de plusieurs fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG. Ces parties ont soutenu qu'en général, ces modèles seraient i) plus efficaces et plus efficaces sur le plan des coûts que le modèle actuel, ii) faciliteraient l'administration du financement du 9-1-1 PG, et iii) accroîtraient la transparence du financement du 9-1-1.
64. Par ailleurs, certaines parties ont indiqué que le Conseil devrait utiliser le Fonds de contribution national pour financer le 9-1-1 PG. Elles ont soutenu que cette approche permettrait de s'assurer que les fonds seront recueillis auprès de tous les fournisseurs des services utilisés pour communiquer avec les CASP, y compris les fournisseurs de services Internet (FSI).
65. Plusieurs sociétés, dont RCCI, Shaw et Vidéotron, ont argué qu'il s'était écoulé presque 20 ans depuis une révision des coûts des services 9-1-1, et que le Conseil devrait exiger des ESLT de présenter de nouvelles études de coûts de la Phase II relativement aux coûts des réseaux 9-1-1 existants.
66. Certaines parties comme Bell Canada ont indiqué que même si les coûts des services 9-1-1 n'avaient pas été révisés depuis plusieurs années, puisque la demande a augmenté au fil du temps, les tarifs actuels des services 9-1-1 ont en fait diminué pour chaque utilisateur, et ces tarifs sont avantageux pour les consommateurs.

Résultats de l'analyse du Conseil

67. Le cadre de gouvernance actuel, qui repose sur une surveillance directe par le Conseil des ESLT en tant que fournisseurs de réseaux 9-1-1, a fait en sorte que les Canadiens bénéficient de services 9-1-1 grâce à des réseaux de grande qualité, fiables, résilients et sûrs. Étant donné l'importance des services 9-1-1 pour les Canadiens, le Conseil détermine qu'il est dans l'intérêt public qu'il continue à assurer une surveillance directe de ces services. Le modèle de gouvernance et de financement à l'appui des services 9-1-1 PG doit donc comprendre un rôle actif de supervision pour le Conseil, afin qu'il puisse assurer que les services 9-1-1 sont fiables, résilients et sûrs, et qu'ils sont accessibles par les Canadiens à des tarifs efficaces sur le plan des coûts.

¹⁹ Dans le cadre de la présente instance, des observations ont été reçues de la part de WIND Mobile Corp. Cependant, depuis, la société a changé sa dénomination sociale pour Freedom Mobile.

68. Les autres modèles de gouvernance et de financement proposés dans le cadre de la présente instance reposent généralement sur une approche de gouvernance à plusieurs intervenants pour soit minimiser le rôle du Conseil soit créer des niveaux de surveillance en double. Selon ces modèles, l'entité coordonnatrice ou le consortium assurerait la surveillance i) de(s) fournisseur(s) de réseaux 9-1-1 PG, ii) des coûts de prestation des services 9-1-1 PG, et iii) du tarif facturé aux Canadiens pour les services 9-1-1 PG. Si le Conseil devait mettre en place un modèle de gouvernance et de financement qui ne permet pas une surveillance sans restriction et directe et non axé sur l'approbation des tarifs par le Conseil, il lui serait alors difficile de s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Loi* afin d'assurer la fiabilité et l'efficacité sur le plan des coûts des services 9-1-1 et 9-1-1 PG. Les doubles niveaux de surveillance imposeraient un niveau d'administration supplémentaire, ce qui se traduirait par une augmentation des coûts du système. De plus, les avantages seraient limités.
69. Une approche axée sur des tarifs approuvés par le Conseil fournirait à celui-ci les outils nécessaires pour s'assurer que le financement du 9-1-1 PG serait fourni avec le meilleur rapport coût-efficacité possible. Cette approche permettrait aussi d'assurer que le financement est axé sur le recouvrement des coûts réels associés à la construction, à l'exploitation et au maintien des réseaux 9-1-1 PG, et que les coûts sont assujettis aux lignes directrices du Conseil sur la divulgation afin de s'assurer qu'ils sont aussi transparents que possible²⁰.
70. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine qu'un modèle de gérance avec des ESLT, sous la surveillance du Conseil, est le plus approprié en ce qui a trait à la gouvernance et au financement du 9-1-1 PG, de sorte que les ESLT seront responsables de la construction, de l'exploitation et du maintien des réseaux 9-1-1 PG. Le Conseil conservera l'entière surveillance directe par les tarifs des ESLT, et les tarifs seront établis en fonction des coûts de chaque fournisseur de réseau 9-1-1 PG, auxquels s'ajoute un supplément approuvé.
71. Par conséquent, le Conseil exige, par les présentes, aux termes de l'article 24 de la *Loi*, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, que les ESLT i) fournissent l'accès des utilisateurs finals aux réseaux 9-1-1 PG dans leurs territoires d'exploitation; ii) offrent un accès de gros à ces réseaux où les administrations provinciales, territoriales ou municipales ont établi des CASP, et iii) raccordent leurs réseaux 9-1-1 PG aux CASP primaires dans leurs territoires d'exploitation. Les ESLT peuvent s'acquitter de ces obligations soit directement en construisant leurs propres réseaux 9-1-1 PG soit indirectement en faisant appel à une autre ESLT²¹.

²⁰ Le Conseil a pris des mesures au fil des ans pour assurer une plus grande transparence au sujet de l'établissement des coûts des services de gros. Dans la politique réglementaire de télécom 2012-592, le Conseil a établi des lignes directrices sur l'établissement des coûts qui permettent i) aux concurrents de formuler des observations plus éclairées sur les coûts proposés, et ii) au Conseil d'obtenir un dossier aussi complet et étoffé que possible avant de rendre ses décisions.

²¹ Toutes les ESLT, peu importe qu'elles sous-traitent certaines ou toutes leurs fonctions de réseau 9-1-1, sont considérées comme des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG.

72. Le Conseil exige également, aux termes des articles 24 (dans le cas des entreprises de télécommunication) et 24.1 (dans le cas des personnes autres que les entreprises de télécommunication) de la *Loi*, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, que les FST assurent que le trafic des réseaux 9-1-1 PG est acheminé aux CASP primaires par les réseaux 9-1-1 PG des ESLT.
73. Afin d'assurer une transition harmonieuse de l'actuel système 9-1-1 au système 9-1-1 PG et de recouvrer les coûts liés i) à l'exploitation et au maintien des services 9-1-1 existants et ii) au financement du déploiement et de l'exploitation des réseaux 9-1-1 PG, le Conseil détermine que les tarifs des services 9-1-1 en vigueur continueront de s'appliquer et que des tarifs spécifiques au 9-1-1 PG seront nécessaires.
74. Comme des parties l'ont souligné, aux termes du cadre de réglementation actuel, les tarifs facturés par utilisateur pour les services 9-1-1 ont diminué au fil des ans et ne représentent pas un fardeau significatif pour les utilisateurs finals. Le régime tarifaire en vigueur pour les services 9-1-1 demeurera donc inchangé jusqu'à la mise hors service des réseaux 9-1-1 existants. Le Conseil n'a pas l'intention de réexaminer les coûts liés aux services 9-1-1 pendant la période de transition.
75. Cependant, pour accroître la transparence des coûts liés au 9-1-1, le Conseil a l'intention de recueillir des renseignements sur les revenus provenant de la fourniture des réseaux et des services 9-1-1 et 9-1-1 PG dans le cadre de son processus annuel de collecte de données, et de publier ces renseignements sous forme de données globales dans son *Rapport de surveillance des communications* du CRTC annuel à compter de 2018.

Financement des connexions aux CASP secondaires

Positions des parties

76. De nombreuses parties, dont la plupart des FST, ont fait valoir que l'interconnexion des CASP secondaires aux CASP primaires par l'entremise des réseaux 9-1-1 PG faciliterait la fourniture de bout en bout des services 9-1-1 PG aux Canadiens. Certaines parties ont ajouté que ces connexions devraient être financées par un régime de financement du 9-1-1 PG établi par le Conseil.

77. Freedom Mobile et SaskTel ont fait valoir qu'il ne serait pas envisageable de financer la connexion aux CASP secondaires par des tarifs, étant donné le grand nombre de CASP secondaires qui nécessitent des connexions. Freedom Mobile a ajouté que raccorder tous les CASP secondaires aux réseaux IP des services d'urgence (Emergency Services IP-Enabled Networks; ESInet)²² serait un projet de très grande envergure, surtout si l'on tient compte de la fréquence selon laquelle l'architecture peut changer.

Résultats de l'analyse du Conseil

78. Le Conseil convient, en principe, que l'interconnexion des CASP secondaires aux CASP primaires par l'entremise des réseaux 9-1-1 PG faciliterait la fourniture de bout en bout des services 9-1-1 PG.

79. Cependant, comme il a été discuté précédemment, l'établissement, l'exploitation et le maintien des CASP secondaires ne relèvent pas de la compétence du Conseil; il s'agit d'une responsabilité des provinces, des territoires ou des municipalités, selon le cas. Ces entités comprennent les besoins de leurs collectivités et déterminent la pertinence et le lieu de l'établissement d'un CASP secondaire. De plus, elles sont les mieux placées pour déterminer ce qui constitue un CASP secondaire dans leur situation étant donné que, selon le dossier de la présente instance, la définition d'un CASP secondaire varie selon les endroits au pays, et le nombre de CASP secondaires dans le pays est vraisemblablement important. À l'avenir, de nouveaux CASP secondaires pourraient aussi être établis. Par conséquent, le nombre de CASP secondaires qui seraient raccordés aux réseaux 9-1-1 PG dans l'avenir est inconnu.

80. Selon le Conseil, les provinces, les territoires ou les municipalités, selon le cas, sont aussi les mieux placés pour déterminer si les avantages d'établir un CASP secondaire justifient les coûts.

81. Compte tenu de ce qui précède, les coûts pour les connexions aux réseaux 9-1-1 PG des CASP secondaires doivent être recouverts auprès des administrations provinciales, territoriales ou municipales pertinentes, et non au moyen des tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG approuvés par le Conseil.

Obligation de contribuer au financement des réseaux 9-1-1 PG

Positions des parties

82. Plusieurs parties, dont la plupart des ESLT et des FST, ont indiqué que les réseaux 9-1-1 devraient être financés par les entités qui utilisent ces réseaux. Elles ont fait remarquer que ces entités sont présentement limitées aux FST dont les services utilisent des numéros de téléphone, et qu'elles s'attendent à ce que le CDCI formule des recommandations sur la façon dont une telle politique de financement devrait être

²² Les ESInet sont des réseaux IP qui connectent les réseaux d'origine avec tous les organismes de sécurité publique pouvant être appelés à intervenir dans une situation d'urgence.

appliquée lors de l'introduction des services 9-1-1 PG. Freedom Mobile, RCCI et Shaw ont soutenu que les fournisseurs de services vocaux par contournement devraient aussi financer les réseaux 9-1-1 PG, mais qu'il serait prématuré d'exiger des FSI de le faire.

83. La STC et Vidéotron ont fait valoir que le Conseil devrait percevoir des fonds pour soutenir les réseaux 9-1-1 PG non seulement auprès des fournisseurs de services de télécommunication filaires et des FSSF, mais aussi auprès des FSI, étant donné que les services Internet seront utilisés pour communiquer avec les CASP à l'avenir. Ces parties ont ajouté qu'il serait injuste de financer le 9-1-1 PG seulement par les droits perçus auprès des abonnés aux services de télécommunication filaires et sans fil alors que les Canadiens pourront avoir accès aux nouveaux réseaux 9-1-1 au moyen de technologies qui n'utilisent pas de numéros de téléphone.

Résultats de l'analyse du Conseil

84. Selon un principe général régissant l'actuel mécanisme de financement des services 9-1-1, les réseaux 9-1-1 sont financés par les entités qui utilisent ces réseaux. Pour cette raison, les réseaux 9-1-1 existants sont financés par les FST qui offrent les services 9-1-1 à leurs abonnés. Les autres fournisseurs de services, comme les FSI, qui n'offrent pas actuellement les services 9-1-1 à leurs abonnés, ne contribuent pas au financement des réseaux 9-1-1.
85. À l'avenir, les fournisseurs de services qui prennent en charge l'accès par solution télématique aux services 9-1-1 pourraient offrir les services 9-1-1 PG à leurs abonnés. Étant donné que les entités qui utilisent les réseaux 9-1-1 PG devraient contribuer à leur financement, il est approprié que ces fournisseurs de services contribuent au financement des réseaux 9-1-1 PG.
86. Le Conseil détermine donc que, de façon générale, tous les fournisseurs de services qui offrent un service 9-1-1 PG permettant à leurs abonnés de communiquer avec un CASP au moyen des réseaux 9-1-1 PG devraient contribuer au financement de ces réseaux. Des décisions précises concernant l'application de ce principe seront prises lorsque les nouveaux services 9-1-1 PG seront mis en œuvre.

Conception de réseau

Interconnexion des réseaux 9-1-1 PG

Contexte

87. La norme i3 de la NENA prend en charge l'interconnexion des réseaux 9-1-1 PG, qui permettra alors le transfert des demandes de services d'urgence à l'échelle des réseaux 9-1-1 PG. Cela serait utile, entre autres, dans les situations où un CASP peut devoir transmettre des informations à un autre par-delà les limites provinciales, territoriales ou municipales. L'interconnexion des réseaux 9-1-1 PG permettrait également à ces réseaux d'assurer la relève entre eux pour ainsi accroître la fiabilité et la résilience de l'ensemble du système canadien 9-1-1 PG.

Positions des parties

88. La plupart des parties ont appuyé la mise en œuvre des réseaux régionaux ou provinciaux/territoriaux interconnectés pour diverses raisons, dont la fiabilité et la résilience ainsi qu'un meilleur soutien des exigences opérationnelles des CASP.
89. Bell Canada et la STC ont fait valoir que l'interconnexion des réseaux 9-1-1 PG devrait reposer sur des accords d'interconnexion formels, de façon à assurer la fiabilité et l'intégrité de l'ensemble du réseau. Bell Canada a ajouté que le CDCI devrait se voir confier la tâche de recommander des exigences techniques viables pour l'interconnexion des réseaux 9-1-1 PG, et que le Conseil pourrait par la suite énoncer et surveiller les politiques qui régiraient les accords d'interconnexion.
90. La STC a indiqué que la norme i3 de la NENA repose sur le concept selon lequel les ESInet devraient être interconnectés pour obtenir un réseau de bout en bout des réseaux, permettant le transfert d'informations entre les organismes de sécurité publique, peu importe leur emplacement géographique. La STC a aussi indiqué que les interconnexions de réseaux devraient avoir une diversité physique, en termes d'équipement de réseau et de câblage. Elle a ajouté que les services 9-1-1 ont toujours respecté une norme très élevée de fiabilité et que cette norme doit être maintenue ou dépassée pendant toute transition vers le 9-1-1 PG.
91. Les CASP ont convenu que les réseaux 9-1-1 PG doivent être interconnectés pour minimiser le risque de défaillances potentielles pouvant paralyser l'ensemble du système. Par exemple, les responsables du service 9-1-1 de Calgary ont ajouté qu'un réseau interconnecté stable, très performant et résilient à l'échelle du pays devrait constituer l'objectif ultime permettant le basculement entre les réseaux. Le Conseil provincial du secteur municipal du Syndicat canadien de la fonction publique (CPSM) a fait valoir que le déploiement de plusieurs réseaux 9-1-1 PG interconnectés fera en sorte que la responsabilité de maintenir des réseaux 9-1-1 PG fiables et résilients sera partagée.

Résultats de l'analyse du Conseil

92. Toutes les parties à la présente instance ont convenu que les réseaux 9-1-1 PG au Canada devraient être interconnectés. Le Conseil reconnaît qu'il serait approprié d'avoir des réseaux 9-1-1 PG interconnectés, comme le prévoit la norme i3 de la NENA. Cela accroîtrait la fiabilité et la résilience de l'ensemble du système 9-1-1 PG au Canada, ce qui permettrait aux CASP de bénéficier du niveau de service le plus élevé pour les aider dans le cadre de leurs activités.
93. Tel qu'exigé dans la décision de télécom 2015-531 et tel que décrit par les parties à la présente instance, le CDCI a déjà amorcé des discussions censées donner lieu à une compilation des exigences techniques qui constitueront le fondement d'une

spécification technique d'interface réseau à réseau pour le 9-1-1 PG pour le Canada²³. Dans la politique réglementaire de télécom 2012-24, le Conseil a aussi chargé le CDCI de développer une nouvelle architecture d'interconnexion des réseaux téléphoniques par IP pour les services d'urgence²⁴.

94. Il importe que le Conseil reçoive les recommandations du CDCI en temps opportun pour l'harmonisation avec les échéances de la transition indiquées dans la présente décision, puisque les politiques et les accords régissant les interconnexions aux réseaux 9-1-1 PG peuvent former la base d'un processus de suivi que le Conseil a l'intention d'amorcer dès la réception des rapports du CDCI.
95. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine que les réseaux 9-1-1 PG au Canada doivent être interconnectés pour former un réseau national de réseaux, et demande que le CDCI termine tous les travaux en lien avec les interconnexions des réseaux 9-1-1 PG et présente au Conseil les rapports connexes au plus tard le **31 mars 2018**.

Entités autorisées à se raccorder aux réseaux 9-1-1 PG

Contexte

96. En vertu du cadre de réglementation actuel, il y a des entités qui, selon le Conseil, peuvent se raccorder directement aux réseaux 9-1-1, entre autres, les entreprises de services sans fil mobiles, les ESLC et les CASP. Ces entités sont généralement raccordées au moyen d'installations spécialisées, qui assurent un accès sûr aux réseaux 9-1-1.
97. Dans un environnement 9-1-1 PG, les entités autres que les entreprises de services sans fil mobiles et les ESLC peuvent chercher à se raccorder directement aux réseaux 9-1-1 PG pour transmettre des demandes de services d'urgence aux CASP. Parmi les exemples, mentionnons les entités qui fournissent des services comme la télématique et les applications de messagerie texte offertes par l'entremise des médias sociaux.

Positions des parties

98. En général, les parties ont convenu qu'il est nécessaire de faire preuve de prudence lorsqu'il s'agit d'autoriser des entités à se raccorder directement aux réseaux 9-1-1 PG, étant donné qu'elles seront basées sur l'IP et par nature plus vulnérables que les réseaux 9-1-1 existants non basés sur l'IP. Bell Canada a fait valoir, cependant, que les entités fiables comme les entreprises de services sans fil mobiles, les CASP et les

²³ Voir les tâches du GTSU ESTF0081 : Évaluer les aspects techniques et opérationnels de l'architecture de la norme i3 de la NENA – Exigences du réseau d'origine, et ESTF0082 : Évaluer les aspects techniques et opérationnels de l'architecture de la norme i3 de la NENA – Facteurs à prendre en considération pour l'ESInet et les composantes essentielles.

²⁴ Voir la tâche du Groupe de travail Réseau [NTTF030](#).

ESLC devraient être autorisées à se raccorder directement aux réseaux 9-1-1 PG comme elles le font présentement.

99. Bell Canada, appuyée par RCCI, SaskTel et Vidéotron, a aussi fait valoir que les nouvelles entités devraient aussi être autorisées à se raccorder directement aux réseaux 9-1-1 PG, mais que le CDCI doit d'abord recommander des critères d'authentification pour évaluer la fiabilité de ces entités. Vidéotron a indiqué que le CDCI devrait se pencher sur le raccordement de nouvelles entités aux réseaux 9-1-1 PG seulement lorsque ces réseaux auront été déployés.
100. Le CORC a fait valoir que l'accès aux réseaux 9-1-1 PG devrait être ouvert aux entités autres que les FST dans la plus grande mesure du possible, à la condition que ces entités respectent toutes les modalités applicables.
101. En général, les CASP ont indiqué que les réseaux 9-1-1 PG devraient être accessibles pour tous les types d'entités dans la plus grande mesure du possible, pourvu qu'elles respectent les conditions établies pour régir l'accès. Les CASP ont fait valoir qu'ils ont d'autres partenaires de confiance présentement qui ne sont pas directement raccordés aux réseaux 9-1-1, notamment les organisations de mesures d'urgence et les centres antipoison. Ils ont ajouté que le CDCI devra établir des lignes directrices claires pour le raccordement aux réseaux 9-1-1 PG et que les entités autorisées à se raccorder devraient communiquer des renseignements utiles et précieux sur les urgences.

Résultats de l'analyse du Conseil

102. Les réseaux 9-1-1 d'aujourd'hui sont exploités par les ESLT en conformité avec les politiques et les tarifs du Conseil. Les entreprises de services sans fil mobiles, les ESLC et les CASP sont tenus de signer des ententes avec les fournisseurs de réseaux 9-1-1 qui établissent de nombreuses conditions de service pour assurer un accès sûr aux réseaux; par conséquent, ils sont considérés comme des entités fiables. De plus, comme il est énoncé au paragraphe 72 ci-dessus, les FST sont tenus de s'assurer que le trafic des réseaux 9-1-1 PG est acheminé aux CASP par les réseaux 9-1-1 PG des ESLT.
103. Le Conseil détermine que les entreprises de services sans fil mobiles, les ESLC et les CASP devraient continuer de se raccorder directement aux réseaux 9-1-1 PG, puisque des mesures de sécurité adéquates sont en place pour assurer la fiabilité, la résilience et la sécurité de leurs connexions aux réseaux. Le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de s'assurer que leurs tarifs et leurs ententes applicables tiennent compte de cette décision.
104. Les FST qui ne sont pas des entreprises de services sans fil mobiles ou des ESLC accèdent présentement aux réseaux 9-1-1 en acheminant les appels 9-1-1 de leurs abonnés par des entités fiables, soit les ESLT, les ESLC ou les entreprises de services sans fil mobiles. Ainsi, les mêmes mesures de sécurité décrites précédemment sont en place pour ces fournisseurs. Par conséquent, le Conseil détermine qu'il demeure

approprié pour les entités qui accèdent présentement aux réseaux 9-1-1 indirectement par ces entités fiables, par exemple, les fournisseurs de services VoIP locaux et les revendeurs, de continuer de le faire lorsque les réseaux 9-1-1 PG auront été déployés.

105. Étant donné qu'il est prévu que les services 9-1-1 PG soient fournis par différentes entités à l'avenir, le Conseil peut devoir entreprendre un prochain examen pour déterminer les entités autres que les ESLC, les entreprises de services sans fil mobiles et les CASP qui devraient être autorisées à se raccorder directement aux réseaux 9-1-1 PG. Le Conseil pourrait alors établir des critères d'authentification.

Fiabilité, résilience et sécurité des réseaux 9-1-1 PG

Contexte

106. Dans la politique réglementaire de télécom 2016-165, le Conseil a examiné la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1 au Canada et a jugé approprié d'imposer une obligation, conformément à l'article 24 de la *Loi*, selon laquelle les fournisseurs de réseaux 9-1-1 doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer que leurs réseaux 9-1-1 sont fiables et résilients dans la plus grande mesure du possible.
107. Afin d'aider les parties à interpréter les mesures qui seraient raisonnables en lien avec leurs réseaux individuels, le Conseil a indiqué que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 devraient utiliser une combinaison appropriée des pratiques exemplaires de l'industrie en matière de fiabilité et de résilience, y compris un certain nombre des points indiqués concernant les principes de conception et les pratiques d'exploitation et de maintenance des réseaux 9-1-1, de même que les pratiques de surveillance et de rétablissement des services des réseaux 9-1-1²⁵. Le Conseil a aussi exigé que tous les fournisseurs de réseaux 9-1-1 lui présentent, au plus tard le 30 mars de chaque année, un rapport annuel sur les pannes des réseaux 9-1-1 qui entraînent une interruption des services 9-1-1.
108. À ce jour, le Conseil n'a pas établi de politique générale concernant la sécurité des réseaux 9-1-1 étant donné que les réseaux 9-1-1 existants au Canada reposent principalement sur des réseaux fermés ou spécialisés et des normes qui assurent la sécurité de leur architecture globale.

Positions des parties

109. Bell Canada et MTS ont fait valoir que les considérations liées à la fiabilité, à la résilience et à la sécurité devraient être abordées par le CDCCI, étant donné qu'il est le mieux placé pour examiner les enjeux connexes. La STC a proposé que, le cas échéant, les politiques et les lignes directrices ratifiées d'organisations comme la NENA concernant la fiabilité, la résilience et la sécurité doivent être intégrées à la conception des réseaux 9-1-1 PG du Canada.

²⁵ Voir le paragraphe 31 de la politique réglementaire de télécom 2016-165.

110. La plupart des parties ont indiqué que les services 9-1-1 PG doivent maintenir le même niveau de fiabilité et de résilience auquel se fient actuellement les Canadiens. L’AEMA, le CDIP et autres, la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec (Coalition), la CW, la PPO et le SPT ont fait valoir que le Conseil devrait établir des normes nationales en matière de fiabilité et de résilience pour le 9-1-1 PG. MTS, RCCI et Shaw ont ajouté que les obligations de fiabilité et de résilience que le Conseil a imposées pour les réseaux 9-1-1 existants devraient être étendues aux réseaux 9-1-1 PG. En général, Bell Canada, le CDIP et autres, le CPSM, MTS, RCCI, SaskTel, la STC et Vidéotron ont fait valoir que les exigences actuelles en matière d’établissement de rapports sur les pannes de réseau 9-1-1 devraient s’appliquer également aux réseaux 9-1-1 PG.
111. En général, les CASP ont fait valoir que le Conseil devrait exiger l’établissement d’ententes sur les niveaux de service (ENS)²⁶ entre les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et les CASP pour clarifier les obligations des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, s’assurer que les normes de service sont respectées et que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 sont tenus responsables. Cependant, Bell Canada a indiqué que les objectifs de niveau de service (ONS)²⁷, non pas les ENS, sont habituellement fixés entre les fournisseurs de réseaux 9-1-1 et les administrations provinciales/territoriales et municipales. Bell Canada a ajouté que les manuels de référence sur les activités d’exploitation sont plus pertinents pour clarifier les rôles et les procédures en lien avec les services 9-1-1 et qu’ils devraient être mis en œuvre pour le 9-1-1 PG.
112. La STC a fait valoir qu’il serait utile si les CASP fournissaient des détails sur les appels mal acheminés qu’ils reçoivent annuellement pour aider le CDCI et les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG à mieux comprendre les lacunes ou les défauts des réseaux, et à veiller à ce que les appels soient acheminés au CASP approprié à la première tentative.
113. En général, les parties ont fait valoir que la sécurité des réseaux et la protection de la confidentialité des renseignements seraient plus difficiles dans un environnement IP, parce que les réseaux 9-1-1 PG feraient l’objet d’attaques du même genre qui visent d’autres parties de l’Internet. Bell Canada et la Coalition ont ajouté que la sécurité globale d’un réseau 9-1-1 PG est seulement égale au maillon le plus faible dans une chaîne d’intervenants, et que toutes les parties concernées doivent contribuer à la protection et à la sécurité de leur portion respective de l’infrastructure des réseaux 9-1-1 PG et des renseignements qui sont acheminés par celle-ci.

²⁶ Une ENS est une entente contractuelle contraignante entre un fournisseur de services et un client qui précise, entre autres, les obligations et les responsabilités de chaque partie, de même que le(s) niveau(x) de service vendu(s) par le fournisseur de services au client. Par exemple, une ENS pourrait spécifier des délais pour donner suite au signalement d’un problème et rétablir le service, ainsi que des niveaux de service ciblés (p. ex. respecter les délais 90 % du temps).

²⁷ La différence entre les ONS et les ENS est que les ENS sont des ententes contractuelles contraignantes qui comprennent souvent des pénalités pouvant être imposées lorsque les objectifs de service ne sont pas atteints. D’autre part, les ONS désignent habituellement des indicateurs mesurables spécifiques qui peuvent être utilisés pour mesurer le rendement du fournisseur de services.

114. Les responsables des services 9-1-1 de Calgary et E-Comm ont fait valoir que des mesures de sécurité seront nécessaires pour protéger l'infrastructure des réseaux 9-1-1 PG et pour assurer l'authenticité de la personne demandant des services d'urgence dans un environnement IP. RCCI a indiqué que les pratiques exemplaires concernant la sécurité devraient être régulièrement revues et mises à jour pour tenir compte des nouvelles menaces.
115. La Coalition et le CPSM ont fait valoir que tous les systèmes 9-1-1 PG et les composantes des réseaux devraient demeurer au Canada à des fins de protection des renseignements personnels et de sécurité. Des intervenants individuels ont indiqué que tout le trafic des réseaux 9-1-1 PG devrait demeurer au Canada.

Résultats de l'analyse du Conseil

116. La fiabilité, la résilience et la sécurité des réseaux 9-1-1 PG sont primordiales pour assurer que les Canadiens peuvent continuer à se fier et à faire confiance aux services 9-1-1. Il est essentiel que les réseaux 9-1-1 PG soient conçus et construits de manière à atténuer les risques potentiels d'interruption des services et à protéger la confidentialité des renseignements transmis par ces réseaux dans la plus grande mesure du possible.
117. Afin d'assurer une uniformité nationale du niveau de fiabilité, de résilience et de sécurité des réseaux 9-1-1 PG, de minimiser la possibilité de demandes de services d'urgence non acheminées aux CASP, et d'assurer une protection adéquate des réseaux 9-1-1 PG, il est approprié d'établir des mesures réglementaires en matière de fiabilité, de résilience et de sécurité. Ces aspects sont abordés plus en détail ci-après.

Obligations en matière de fiabilité, de résilience et de sécurité

118. Divers groupes, notamment le CDCI et la NENA, procèdent actuellement à l'examen des pratiques exemplaires et des normes de l'industrie en matière de fiabilité, de résilience et de sécurité. Par conséquent, il est prématuré pour le Conseil, à l'heure actuelle, d'établir un ensemble spécifique de pratiques exemplaires et de normes de l'industrie en matière de fiabilité, de résilience et de sécurité.
119. Néanmoins, des orientations générales seraient pertinentes et prudentes pendant la conception des réseaux 9-1-1 PG. En conséquence, le Conseil exige, aux termes de l'article 24 de la *Loi*, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG prennent toutes les mesures raisonnables pour assurer que leurs réseaux 9-1-1 PG soient fiables et résilients dans la plus grande mesure du possible. Cela comprend l'adoption des principes et des pratiques de fiabilité et de résilience applicables énoncés dans la politique réglementaire de télécom 2016-165²⁸.

²⁸ Par exemple, cela comprend les principes de conception des réseaux (p. ex. solutions de secours aux composantes essentielles configurées de manière géoredondante, divers points d'interconnexion, diversité des réseaux de transport et fourniture d'alimentation de secours), les pratiques d'exploitation et de maintenance comme la vérification de la diversité de l'itinéraire, les plans d'urgence pour le rétablissement des activités après une catastrophe ou une panne, et la surveillance des réseaux en tout temps.

120. Toutes les parties qui se raccordent aux réseaux 9-1-1 PG, qui transmettent des communications aux réseaux 9-1-1 PG ou qui sont responsables de portions des réseaux 9-1-1 PG doivent contribuer à assurer la sécurité globale de ces réseaux et la protection des renseignements qui sont transmis par ceux-ci. Ainsi, le Conseil exige, en vertu des articles 24 (dans le cas des entreprises de télécommunication) et 24.1 (dans le cas des personnes autres que les entreprises de télécommunication) de la *Loi*, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication que :
- a. les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG i) prennent toutes les mesures raisonnables pour assurer que leurs réseaux 9-1-1 PG sont sûrs, et ii) protègent la confidentialité des renseignements transmis par ces réseaux dans la plus grande mesure du possible;
 - b. les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, les ESLC et les entreprises de services sans fil mobiles qui se raccordent à n'importe quel réseau 9-1-1 PG i) prennent toutes les mesures raisonnables pour assurer que leur interconnexion aux réseaux 9-1-1 PG et leurs communications devant être transmises par ces réseaux sont sûres, et ii) protègent la confidentialité des renseignements transmis par ces réseaux dans la plus grande mesure du possible;
 - c. les FST autres que les entreprises de télécommunication qui acheminent le trafic aux réseaux 9-1-1 PG i) prennent toutes les mesures raisonnables pour assurer que leurs communications devant être transmises par ces réseaux sont sûres, et ii) protègent la confidentialité des renseignements transmis par ces réseaux dans la plus grande mesure du possible;
 - d. tous les FST doivent inclure dans les contrats de service tout tarif lié au 9-1-1 PG ou autres ententes avec des tiers impliqués dans la fourniture de services 9-1-1 PG ou avec les CASP (primaires et secondaires), une obligation selon laquelle cette partie prend toutes les mesures raisonnables pour i) assurer que les communications destinées à être transmises sur les réseaux 9-1-1 PG sont sûres, et ii) protéger la confidentialité des renseignements transmis par ces réseaux dans la plus grande mesure du possible.
121. Aux fins de ces obligations, les limites du réseau 9-1-1 PG sont définies à partir des points d'interconnexion inclusivement entre les réseaux d'origine et les réseaux 9-1-1 PG pour se terminer aux points de démarcation entre les réseaux 9-1-1 PG et les CASP primaires.

Pratiques exemplaires et normes concernant la fiabilité, la résilience et la sécurité

122. Le CDCI est le mieux placé pour formuler des recommandations et des lignes directrices concernant la mise en œuvre des pratiques exemplaires et des normes spécifiques de l'industrie, y compris les normes de rendement et les niveaux de service, en ce qui touche la fiabilité, la résilience et la sécurité des réseaux 9-1-1 PG, étant donné qu'il surveille actuellement l'élaboration des normes connexes de la NENA et les leçons apprises par d'autres administrations qui mettent en place des réseaux 9-1-1 PG.

123. En conséquence, le Conseil demande au CDCI de définir et de recommander des pratiques exemplaires et des normes de l'industrie concernant la fiabilité, la résilience et la sécurité des réseaux 9-1-1 PG au Canada, y compris les normes de rendement et les niveaux de service applicables aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et aux FST, dans un rapport à présenter au plus tard le **31 décembre 2017**. Le Conseil demande également au CDCI de continuer de définir et de lui recommander de telles pratiques exemplaires et normes au fur et à mesure que ces informations seront disponibles.

Emplacement des composantes et du trafic des réseaux 9-1-1 PG

124. Afin d'assurer la sécurité des réseaux 9-1-1 PG et des renseignements transmis par ces réseaux, il est approprié que les réseaux 9-1-1 PG et tous les renseignements transmis par ceux-ci demeurent de compétence canadienne dans la plus grande mesure du possible.
125. En conséquence, le Conseil impose une obligation, comme condition à l'offre et à la prestation de services de télécommunication aux termes de l'article 24 de la *Loi*, selon laquelle les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer que toutes les composantes des réseaux 9-1-1 PG demeurent au Canada et que tout le trafic transitant par leurs réseaux 9-1-1 PG et destiné à un CASP situé au Canada demeure au Canada. Si les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG souhaitent utiliser des composantes situées à l'extérieur du Canada, ils doivent en aviser le Conseil, en fournissant une justification exhaustive expliquant pourquoi il n'est pas raisonnable d'installer les composantes au Canada, dans un délai de six mois précédant l'utilisation proposée de ces composantes.

Rapport sur les pannes des réseaux 9-1-1 PG

126. Il serait approprié pour le Conseil de surveiller si les pratiques concernant la fiabilité, la résilience et la sécurité des réseaux 9-1-1 PG de chaque fournisseur de réseau 9-1-1 PG assurent que les demandes de services d'urgence sont transmises en temps utile et de façon sécurisée aux CASP. Cela permettrait au Conseil de prendre les mesures appropriées, s'il y a lieu.
127. Par conséquent, le Conseil ordonne à chaque fournisseur de réseau 9-1-1 PG de produire les documents suivants :
- a. des rapports annuels sur les pannes des réseaux 9-1-1 PG ayant provoqué l'interruption des services 9-1-1 PG (c.-à-d. les pannes pendant lesquelles des appels vocaux 9-1-1 PG²⁹ n'ont pas été transmis aux points de démarcation des CASP primaires).

²⁹ Les appels vocaux 9-1-1 PG sont effectués par l'entremise du service d'appels vocaux 9-1-1 PG, lequel est un service qui permet la transmission de bout en bout d'un appel au service 9-1-1 IP, tel que défini selon la norme i3 de la NENA. On s'attend, à tout le moins, que ce service fournisse les capacités et les fonctions des services 9-1-1 qui sont en place à l'heure actuelle, y compris des fonctions comme la téléconférence et le rappel de la personne demandant des services d'urgence à la suite d'une rupture de communication.

- Les rapports doivent préciser la date, la durée et la cause de chaque panne; la région géographique touchée; les mesures correctives prises pour régler la panne de réseau 9-1-1 PG; ainsi que le nombre d'appels vocaux 9-1-1 PG qui ont été touchés dans la mesure où ces renseignements sont disponibles.
- Les rapports doivent aussi indiquer le nombre total d'appels vocaux 9-1-1 PG effectués sur les réseaux 9-1-1 PG pendant la période visée par le rapport, répartis par province/territoire.
- Le premier rapport doit porter sur les pannes des réseaux 9-1-1 PG consignées à partir de la date de la mise en œuvre des réseaux 9-1-1 PG jusqu'en décembre de cette année civile. Le rapport doit être remis au Conseil au plus tard le **30 mars** de l'année civile suivante.
- Chaque rapport subséquent doit couvrir la période du 1^{er} janvier au 31 décembre et doit être remis au Conseil au plus tard le **30 mars** de l'année civile suivante.

b. une version abrégée de ces rapports, comprenant les informations regroupées sur les pannes des réseaux 9-1-1 PG, pour le dossier public.

128. Au fil de la mise en place de nouveaux moyens de communication comme la messagerie texte 9-1-1 PG, les exigences en matière de rapports à cet égard pourront être fixées à ce moment.

ONS

129. Étant donné que les administrations provinciales, territoriales et municipales peuvent avoir des exigences différentes au sujet du contenu des ONS relatifs au 9-1-1 PG, il serait difficile pour le Conseil de fixer des ONS nationaux ou provinciaux/territoriaux qui correspondraient à toutes les situations spécifiques des CASP. Il n'est donc pas approprié pour le Conseil de concevoir un modèle d'ONS ou de prescrire des ONS pour la fourniture de réseaux 9-1-1 PG. Cependant, étant donné que certaines parties peuvent juger approprié de négocier de tels objectifs, le Conseil encourage les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG à participer aux discussions avec les CASP au sujet des ONS, au besoin.

Manuels de référence sur les activités d'exploitation

130. Afin de clarifier les rôles et les responsabilités des intervenants dans un environnement 9-1-1 PG, le document concernant les lignes directrices sur l'interconnexion aux réseaux 9-1-1 qui est tenu à jour par le CDCI, de même que les documents sur les interfaces terminal-réseau et les manuels de référence sur les activités d'exploitation des fournisseurs individuels de réseaux 9-1-1 devraient être mis à jour pour tenir compte des exigences et des procédures concernant l'interconnexion aux réseaux 9-1-1 PG. Par conséquent, le Conseil demande au CDCI

de mettre à jour le document concernant les lignes directrices sur l'interconnexion aux réseaux 9-1-1 afin d'y intégrer les services 9-1-1 PG. Le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de mettre à jour leurs documents respectifs sur les interfaces terminal-réseau et leurs manuels de référence sur les activités d'exploitation, et de les transmettre aux autres acteurs concernés par le 9-1-1 en temps utile.

Renseignements de nature opérationnelle

131. À l'heure actuelle, les CASP ont accès à l'information concernant leurs statistiques d'appels auprès des fournisseurs de réseaux 9-1-1 qui les aide à surveiller les tendances et à gérer leurs demandes de formation et de dotation. Il serait approprié pour les CASP de continuer à avoir accès à cette information pendant la transition vers le 9-1-1 PG et par la suite. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de communiquer aux CASP primaires l'information relative aux appels qu'ils demandent pour gérer leurs opérations, notamment les volumes d'appels et le nombre d'appels sans réponse. De même, le Conseil encourage les CASP à continuer de collaborer et d'échanger l'information, entre autres, les appels mal acheminés ou les données de localisation manquantes ou inexactes, avec les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, afin d'assurer la gestion efficace des réseaux et la qualité des services 9-1-1 offerts aux Canadiens.

Gains d'efficacité liés à la conception des réseaux 9-1-1 PG

Positions des parties

132. RCCI et Vidéotron ont fait valoir que la mise en œuvre du 9-1-1 PG offre l'occasion d'améliorer l'efficacité des réseaux, comme le partage des composantes des réseaux 9-1-1 PG et des interconnexions plus efficaces avec les FST.
133. Bell Canada a fait valoir que le regroupement de certains éléments des réseaux pour réduire les coûts de conception des réseaux 9-1-1 PG est possible, à condition que les concepteurs accordent une grande attention aux niveaux de redondance et de fiabilité nécessaires pour les services 9-1-1 PG. Bell Canada a fait remarquer que le CDCI a déjà amorcé des discussions sur la conception des réseaux et que le Conseil se prononcera sur les recommandations qui en découleront. Ces recommandations sont censées porter sur des points, entre autres, si les FST individuels devraient tenir leurs propres bases de données sur les clients ou créer une base de données nationale.
134. SaskTel a indiqué qu'elle utilise actuellement la base de données sur les clients des services 9-1-1 de Bell Canada, étant donné que cette approche était plus économique à réaliser que toute autre. SaskTel a ajouté qu'à l'avenir, il pourrait probablement y avoir certaines portions des réseaux 9-1-1 PG qui pourraient être partagées avec d'autres fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, compte tenu de l'importance et de la portée potentielles de la transition vers le 9-1-1 PG.

135. Bell Canada a fait valoir qu'une réduction du nombre de points d'interconnexion entre les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et les FST est un avantage naturel de la transition vers le 9-1-1 PG. Bell Canada a aussi indiqué que la norme i3 de la NENA simplifiera grandement les interconnexions des FST aux ESInet du 9-1-1 PG et que le CDCI doit encore préciser le nombre approprié de points d'interconnexion. Bell Canada a indiqué qu'il était raisonnable de prévoir que les FST auraient besoin de se raccorder aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG seulement à quelques endroits dans le territoire d'exploitation du fournisseur.

Résultats de l'analyse du Conseil

136. Afin de mettre en œuvre un système 9-1-1 PG au Canada qui est fiable, résilient, sûr, tout en maintenant les coûts au minimum dans la mesure du possible, les acteurs participant à la conception des réseaux 9-1-1 PG devraient prendre en compte les gains d'efficacité réalisés en mettant à profit les économies d'échelle, en utilisant les composantes des réseaux existants, le cas échéant, et en acheminant le trafic aussi efficacement que possible.
137. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de collaborer et de lui soumettre un seul rapport au plus tard le **31 décembre 2017**, qui présente en détail les recommandations sur ce qui suit :
- les rôles et les responsabilités des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et des FST en lien avec la fourniture de serveurs de données de localisation et de bases de données sur les clients pour le 9-1-1 PG;
 - les composantes spécifiques des réseaux 9-1-1 PG qui pourraient être partagées en profitant des économies d'échelle;
 - les accords d'interconnexion efficaces applicables aux réseaux 9-1-1 PG, particulièrement pour les FST.
138. À la suite de la réception du rapport mentionné précédemment, le Conseil a l'intention de demander aux acteurs concernés par le 9-1-1 PG des observations sur les recommandations formulées par les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, au besoin.

Services 9-1-1 PG

Principes régissant la mise en place des services 9-1-1 PG

Positions des parties

139. En général, les parties ont appuyé la mise en place des services 9-1-1 PG qui permettront aux Canadiens d'interagir directement avec les CASP et les intervenants en cas d'urgence par des moyens de communication comme la voix, la messagerie texte et la télématique. Elles ont également appuyé la transmission d'autres formats de données, entre autres, des images, des vidéos, des renseignements personnels saisis par l'utilisateur, des plans de bâtiments et des dossiers médicaux.

140. L'ACTS a fait valoir que les services 9-1-1 PG doivent faire l'objet d'essais exhaustifs, en insistant particulièrement sur les essais de convivialité. Malgré le fait que les nouveaux services 9-1-1 sont toujours soumis à des essais poussés en ce qui a trait à la fonctionnalité, l'ACTS était d'avis que les essais et la mise au point de l'interface utilisateur additionnelle sont tout aussi importants, parce qu'il est difficile de modifier un service pour l'ensemble d'un secteur après sa mise en œuvre, et un service peu convivial serait vraisemblablement sous-utilisé.
141. En général, les ESLT ont fait valoir que les services 9-1-1 PG devraient i) être fondés sur des normes, y compris la norme i3 de la NENA, ii) être en fonction des besoins des CASP, et iii) être utiles pour fournir de l'aide pendant une situation d'urgence. Le CDIP et autres ont fait valoir que les nouveaux moyens de communication avec les CASP et les intervenants en cas d'urgence devraient i) comprendre ceux que les consommateurs utilisent régulièrement et s'attendent généralement à ce qu'ils soient disponibles, ii) être inclusifs et novateurs, et iii) prendre en compte les différentes préférences des consommateurs.
142. La Coalition a fait valoir que des principes devraient être établis pour régir la mise en place des services 9-1-1 PG. Par exemple, les nouveaux services ne devraient pas augmenter le délai de traitement et de réponse pour les CASP ni limiter leur capacité à effectuer l'acheminement approprié et à communiquer les données de localisation. La CW, appuyée par le GICTI, a ajouté que les niveaux de service actuels et les renseignements qui permettent une réponse rapide et exacte doivent être, à tout le moins, maintenus ou améliorés, en tenant compte des incidences sur les organismes en aval comme les CASP secondaires et les intervenants en cas d'urgence.
143. La CW a ajouté que les services 9-1-1 PG doivent satisfaire aux exigences suivantes :
i) acheminer directement les demandes de service urgentes au CASP approprié;
ii) fournir automatiquement les données de localisation exactes, les renseignements sur l'abonné, le type d'appareil utilisé, et l'identité du fournisseur du réseau d'origine;
iii) permettre le transfert des communications et des données aux organismes en aval, et
iv) permettre aux CASP de rétablir le contact avec les personnes demandant des services d'urgence lorsque la communication est interrompue.

Résultats de l'analyse du Conseil

144. La mise en place de services 9-1-1 PG accroîtra la sécurité des Canadiens en leur donnant accès à une aide en cas d'urgence par des réseaux de télécommunication de calibre mondial. Toutefois, certains facteurs devraient être pris en compte, y compris les avantages du service pour les Canadiens et la pertinence du service d'après les habitudes de communication. De plus, le service devrait mettre à profit l'image du 9-1-1, le cas échéant, et être fondé sur des normes nationales, y compris la norme i3 de la NENA, aux fins d'uniformité à l'échelle nationale. Enfin, la fonctionnalité, les renseignements et le niveau de service fournis actuellement pour les appels vocaux au 9-1-1 devraient être maintenus et améliorés, et le service devrait faire l'objet d'essais exhaustifs avant le lancement.

145. Les services 9-1-1 PG devraient aussi atteindre l'objectif stratégique de fournir des renseignements, des services et un soutien de grande qualité aux CASP, ce qui permet aux intervenants en cas d'urgence d'aider efficacement les Canadiens. Par conséquent, chaque service 9-1-1 PG devant être mis en place devrait offrir les capacités suivantes, à la condition qu'elles soient techniquement possibles :

- l'acheminement direct des demandes de services d'urgence au CASP primaire approprié;
- la communication automatique des données de localisation précises au CASP;
- la traçabilité³⁰;
- la communication automatique de renseignements comme le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne demandant des services d'urgence au CASP;
- la communication de l'identité du fournisseur du réseau d'origine au CASP;
- la transférabilité des communications et des données des CASP primaires aux organismes en aval;
- la capacité pour les CASP de rétablir la communication avec la personne demandant des services d'urgence lorsque la communication est interrompue.

Service d'appel 9-1-1 PG

Positions des parties

146. Les parties ont fait valoir que le service d'appels vocaux 9-1-1 PG devrait être le premier service 9-1-1 PG à être mis en place et que les services vocaux actuels au 9-1-1 devraient être intégrés sans problème au service d'appels vocaux 9-1-1 PG dès que possible. Les CASP étaient d'avis que les communications vocales demeurent le moyen le plus efficace pour répondre aux demandes urgentes dans un avenir prévisible, parce qu'elles constituent des communications bidirectionnelles en temps réel, permettant de déterminer rapidement la nature de l'urgence et un échange d'information efficace.

147. Bell Canada et la STC ont estimé qu'elles pourraient terminer le déploiement des réseaux 9-1-1 PG dans leurs territoires d'exploitation d'ici la fin de 2020, et SaskTel a estimé trois à cinq ans à partir de la date de la décision du Conseil. MTS a indiqué qu'elle a acheté proactivement une nouvelle plateforme de réseau convergent IP qui prendra en charge le 9-1-1 PG, mais elle n'a pas indiqué de date d'achèvement pour le déploiement du réseau 9-1-1 PG.

³⁰ La traçabilité désigne l'identification de la personne demandant des services d'urgence et les moyens pour le CASP de communiquer avec cette personne (c.-à-d. dans le cas des appels téléphoniques, ceci désigne le nom de l'appelant et son numéro de rappel).

148. Les FST ont déclaré qu'ils auraient besoin d'apporter des modifications à leurs réseaux d'origine pour prendre en charge les services 9-1-1 PG et, en général, ont indiqué qu'il leur faudrait entre 0,5 et 3 années pour offrir le service d'appels vocaux 9-1-1 PG dans une partie ou tous les secteurs de leurs territoires d'exploitation. Les FST ont fait valoir que le Conseil ne devrait pas rendre obligatoire la mise en place des services 9-1-1 PG avant qu'un nombre important de CASP soient prêts à accepter les types connexes de demandes de services d'urgence.
149. Les FST ont indiqué que certains réseaux d'origine qui ne sont pas fondés sur IP ne seront jamais en mesure de prendre en charge le 9-1-1 PG. Par exemple, Freedom Mobile a fait valoir que les réseaux sans fil traditionnels n'auront pas la capacité multimédia IP de prendre en charge les services 9-1-1 PG, mais cela pourrait être atténué par le retrait de ces réseaux non fondés sur IP.
150. Les CASP ont fait valoir que leurs échéances et difficultés de mise en œuvre doivent être prises en compte pour assurer un déploiement efficace. Beaucoup de CASP ont indiqué qu'ils mettront à niveau leurs équipements et systèmes 9-1-1 au cours des cinq prochaines années dans le cadre du cycle de vie normal des produits. La CW a fait valoir que selon sa stratégie « Vision 2020 »³¹, les services 9-1-1 PG au Canada devraient être mis en place d'ici 2020, précédés par un essai du 9-1-1 PG en 2018. Un certain nombre de CASP et d'organismes des gouvernements provinciaux ont convenu que ces objectifs sont ambitieux, mais atteignables.

Résultats de l'analyse du Conseil

151. La transition des services d'appels vocaux 9-1-1 existants au service d'appels vocaux 9-1-1 PG est une première étape logique qui offrira davantage de fonctions et la capacité de transférer les demandes d'aide d'urgence entre les parties raccordées aux réseaux 9-1-1 PG. Cette transition devrait avoir lieu de façon efficace et en temps utile afin de minimiser les coûts pour les Canadiens, et de tenir compte des besoins des CASP et du grand public.
152. Selon les échéances fournies par Bell Canada, SaskTel et la STC, il devrait être possible pour les réseaux 9-1-1 PG de ces sociétés d'être achevés et de commencer à fournir le service d'appels vocaux 9-1-1 PG en 2020. Étant donné que les ESLT peuvent à l'heure actuelle choisir de donner en sous-traitance la plupart des fonctions de leurs réseaux 9-1-1 à d'autres ESLT, et qu'elles pourraient continuer de le faire pour le 9-1-1 PG, leur transition vers le 9-1-1 PG pourrait survenir dès que l'ESLT choisie en sous-traitance est prête.
153. En général, les FST ont indiqué qu'il serait possible d'effectuer les changements nécessaires à leurs réseaux d'origine pour prendre en charge le service d'appels vocaux 9-1-1 PG dans un délai de trois ans. Cependant, certains réseaux d'origine,

³¹ Tel que décrit par le CW, ce document présente une stratégie d'avenir pour le 9-1-1 PG au Canada, notamment des recommandations liées à la participation des acteurs, à la gouvernance et au financement.

comme les réseaux fondés sur l'accès multiple par répartition de code (code division multiple access; CDMA) et les réseaux de multiplexage par répartition dans le temps (time division multiplexing; TDM), reposent sur une technologie de commutation de circuits et ne seront jamais en mesure de prendre en charge les services 9-1-1 PG. On s'attend à ce que ces réseaux soient retirés dans un proche avenir alors que les FST feront évoluer leurs réseaux pour des réseaux IP. Par conséquent, les FST ne sont pas obligés d'offrir le service d'appels vocaux 9-1-1 PG pour les services téléphoniques fournis par ces réseaux non IP.

154. La stratégie « Vision 2020 » de la CW, qui bénéficie de l'appui de nombreux CASP, plusieurs administrations provinciales, territoriales ou municipales, services de police, services d'incendie et services ambulanciers au Canada, fixe la cible à 2020 pour la transition des CASP vers le 9-1-1 PG. Les parties, notamment l'AEMA, Bell Canada, les responsables des services 9-1-1 de Calgary et la CW, ont indiqué qu'il s'agit d'un objectif ambitieux, mais atteignable pour de nombreux CASP. Cette échéance témoigne aussi de la volonté des CASP et des administrations de s'engager à mettre en place le 9-1-1 PG dans un proche avenir. De plus, une date cible en 2020 incitera les dirigeants à l'échelle fédérale, régionale, provinciale/territoriale et municipale à prioriser la mise en œuvre des réseaux 9-1-1 PG et du financement connexe.
155. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine que le service d'appels vocaux 9-1-1 PG devrait être le premier service 9-1-1 PG pris en charge par les réseaux 9-1-1 PG, et que le 30 juin 2020 est une date appropriée pour s'attendre à ce que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, les FST et les CASP soient prêts à lancer le service d'appels vocaux 9-1-1 PG, comme il est énoncé dans les orientations ci-après.
156. La transition vers le service d'appels vocaux 9-1-1 PG doit être effectuée de façon harmonieuse et ordonnée, afin d'en assurer la transparence pour les Canadiens qui dépendent désormais d'un accès ininterrompu et de grande qualité aux services 9-1-1. Les essais en laboratoire, menés dans un environnement contrôlé, suivis d'essai de mise en œuvre de bout en bout, permettraient aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et à d'autres intervenants de mettre à l'essai les composantes et les fonctions des réseaux afin de cerner les problèmes potentiels de mise en œuvre et de trouver des solutions.
157. Étant donné que Bell Canada et la STC seront les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG prenant en charge la majorité de la population canadienne, elles devraient terminer ces essais dans leurs territoires d'exploitation et présenter leurs résultats à d'autres parties intéressées, s'il y a lieu, y compris au CDCI. Cependant, d'autres fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG peuvent aussi choisir d'effectuer des essais en laboratoire et de mise en œuvre, et recouvrer les coûts connexes, si cela les aidait avec la mise en œuvre de leurs réseaux 9-1-1 PG.
158. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à Bell Canada et à la STC i) d'entreprendre les essais en laboratoire du 9-1-1 PG en 2017, et ii) commencer les essais de mise en place du service d'appels vocaux 9-1-1 PG avec certains CASP et FST dans leurs territoires d'exploitation respectifs en 2018 et, au plus tard, à la fin de février 2019. Le Conseil demande également que le CDCI formule des recommandations sur les

détails techniques associés à ces essais de mise en place du service d'appels vocaux 9-1-1 PG et présente un rapport à cet égard au Conseil, au plus tard le **31 décembre 2017**. Ces recommandations devraient préciser les CASP et les FST qui prendront part aux essais, les régions géographiques concernées, et les échéances recommandées.

159. Les services d'appels vocaux 9-1-1 existants fournis par les FST seront intégrés au service d'appels vocaux 9-1-1 PG au fur et à mesure que les changements nécessaires sont effectués aux réseaux des FST. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de continuer à prendre à charge les services d'appels 9-1-1 existants sur les réseaux 9-1-1 existants en parallèle avec les nouveaux réseaux 9-1-1 PG pendant la période de transition. Cette façon de procéder permettra aux FST et aux CASP qui ne sont pas encore prêts à prendre en charge les services 9-1-1 PG de poursuivre leurs activités pendant la transition.
160. Le Conseil **ordonne** à toutes les ESLT d'établir leurs réseaux 9-1-1 PG et d'être prêtes à fournir le service d'appels vocaux 9-1-1 PG au plus tard le **30 juin 2020**, où les CASP ont été établis dans une région donnée.
161. Le Conseil **ordonne** à toutes les ESLT de soumettre leurs tarifs de gros et de détail proposés pour le 9-1-1 PG au plus tard le **1^{er} juin 2020**. Ces tarifs doivent inclure les taux proposés avec des études de coûts à l'appui qui tiennent compte des coûts supplémentaires liés à l'ajout de réseaux, de services ou de fonctions 9-1-1 PG.
162. Le Conseil **ordonne** aux FST, dans l'ensemble de leurs territoires d'exploitation,
 - i) d'effectuer les changements nécessaires pour prendre en charge le service d'appels vocaux 9-1-1 PG avec leurs réseaux d'origine qui sont techniquement capables de prendre en charge le service d'appels vocaux 9-1-1 PG au plus tard le **30 juin 2020**, et
 - ii) de fournir le service d'appels vocaux 9-1-1 PG à leurs clients desservis par des réseaux qui sont techniquement capables de prendre en charge le service d'appels vocaux 9-1-1 PG, où les CASP ont lancé le service d'appels vocaux 9-1-1 PG le ou après le 30 juin 2020 en acheminant les appels au 9-1-1 par les réseaux 9-1-1 PG. Cependant, ces obligations sont assujetties à l'exception suivante : si un FST fournit des services d'appels par un réseau d'origine qui n'est pas techniquement capable de prendre en charge le service d'appels vocaux 9-1-1 PG, ce fournisseur doit continuer à prendre en charge le service d'appels vocaux 9-1-1 existant pour la durée de vie restante du réseau.
163. Le Conseil recommande également que les CASP primaires et secondaires effectuent les changements nécessaires au sein de leurs organisations pour mettre en place le service d'appels vocaux 9-1-1 PG, et que les administrations provinciales, territoriales ou municipales prennent des mesures pour assurer que leurs CASP fournissent le service d'appels vocaux 9-1-1 PG au plus tard à la fin de 2020.

Messagerie texte 9-1-1 PG

Positions des parties

164. De nombreuses parties ont fait valoir que la messagerie texte 9-1-1 PG devrait être mise en place à la suite du service d'appels vocaux 9-1-1 PG. RCCI a fait valoir que les Canadiens sont déjà habitués à envoyer quotidiennement des messages textes, ce qui en fait logiquement le prochain service 9-1-1 PG devant être lancé. Le GICTI et les CASP étaient d'accord, en indiquant que la messagerie texte 9-1-1 PG constitue un autre moyen pour demander de l'aide d'urgence lorsqu'une demande d'aide vocale n'est pas possible et sans la possibilité de déclencher une alarme sonore.
165. La plupart des parties ont aussi convenu que le texte en temps réel (TTR)³² transmis par des réseaux IP sans fil devrait être choisi pour prendre en charge la messagerie texte 9-1-1 PG au Canada, parce qu'il est fondé sur IP, il est inclus dans la norme i3 de la NENA, il peut être acheminé directement au CASP approprié avec les données de localisation, et il est adopté par les FSSF dans le monde entier. Le TTR deviendra donc la norme pour la plupart des appareils sans fil dans un proche avenir, permettant aux abonnés i) de communiquer en temps réel avec un CASP au moyen d'un message texte, et ii) de transmettre de l'information multimédia, notamment des images aux exploitants des CASP.
166. Les groupes sur l'accessibilité ont fait valoir que d'autres moyens de communication avec les CASP devront être déterminés si le Conseil devait décider de retirer les services par appareil de télécommunication pour sourds (ATS). La Société canadienne de l'ouïe (SCO) a soutenu que le 9-1-1 PG devrait prendre en charge l'ATS, alors que Bell Canada et Freedom Mobile ont indiqué que le TTR devrait remplacer l'ATS, puisque l'ATS a des limites technologiques dans un réseau IP, ce qui peut affecter l'acheminement des messages par ATS.
167. En général, les groupes sur l'accessibilité ont fait valoir que le 9-1-1 PG devrait prendre en charge les messages de TTR envoyés aux CASP. La SCO a cité le Notice of Proposed Rulemaking (FCC 16-53) de la Federal Communications Commission (FCC) des États-Unis concernant la transition de l'ATS vers le TTR. La SCO a déclaré que l'avis proposait que les systèmes qui utilisent le TTR (c.-à-d. les réseaux et les appareils sans fil), prennent en charge toutes les communications urgentes au service 9-1-1, fonctionnent constamment avec un faible taux d'erreur, sont généralement compatibles avec des technologies comme les lecteurs d'écran et sont généralement compatibles avec des fonctions auxquelles les utilisateurs du service d'appels s'attendent, entre autres, la messagerie vocale et la téléconférence.

³² Le TTR est un message texte qui est transmis instantanément alors qu'il est tapé. Le TTR est utilisé pour converser.

168. Les parties ont aussi convenu qu'alors que les Canadiens utilisent fréquemment les services de messagerie texte par SMS et par contournement³³, ces solutions ne prennent pas en charge l'acheminement au CASP approprié et ne transmettent pas aux CASP les données de localisation, ce que les CASP considèrent comme une information essentielle qui devrait être automatiquement fournie avec chaque demande d'aide d'urgence. La CW a fait valoir qu'il y avait un risque de confusion chez les consommateurs si seulement certains types de solutions de messagerie texte sont pris en charge, et que la sensibilisation du public sera essentielle pour atténuer ce risque.
169. Bell Canada a fait valoir que les appareils avec le TTR intégré sont censés être disponibles sur le marché au début de 2018. La société a estimé que 50 % des abonnés de services postpayés de Bell Mobilité inc. auraient un appareil avec le TTR d'ici 2020. La STC a indiqué que le TTR sera disponible avec la prochaine génération de combinés et a fait remarquer que l'adoption est plus rapide lorsqu'il s'agit de technologies sans fil par rapport aux technologies filaires. Elle a ajouté que les FSSF ne devraient pas être obligés de fournir la messagerie texte 9-1-1 PG jusqu'à ce que l'industrie ait adopté le TTR comme application de messagerie texte standard par défaut.
170. Freedom Mobile a fait valoir qu'elle serait en mesure de prendre en charge le TTR lorsque les réseaux 9-1-1 PG seront mis en œuvre dans deux ou trois ans. Freedom Mobile a déclaré qu'elle s'attend à ce qu'une application TTR intégrée aux appareils soit offerte en 2017, et qu'elle pourrait commencer les essais du service TTR en 2018.
171. Les CASP ont fait remarquer que les Canadiens sont déjà prêts à utiliser la messagerie texte pour communiquer avec eux. La CW a fait valoir qu'il ne sera pas difficile pour les CASP de prendre en charge le TTR lorsqu'il sera offert par les FSSF et que les essais appropriés auront été effectués. Le CPSM, la CW et certains CASP ont fait valoir que la messagerie texte 9-1-1 PG pourrait être mise en place au Canada dans trois à cinq ans.
172. Les groupes sur l'accessibilité ont aussi fait remarquer qu'il y avait de la confusion et des idées fausses au sujet de la façon dont fonctionne le service Texto au 9-1-1, particulièrement en ce qui a trait aux forfaits de service sans fil.

Résultats de l'analyse du Conseil

173. La mise en place de la messagerie texte 9-1-1 PG est une étape logique suivant celle du service d'appels vocaux 9-1-1 PG qui reflète l'évolution des moyens de communication des Canadiens et qui permettra de communiquer dans des situations où, par exemple, effectuer un appel vocal n'est pas possible ou dangereux.

³³ Dans ce contexte, les services par contournement désignent des services offerts par des fournisseurs tiers autres que les FST actuels, au moyen d'applications qui permettent la messagerie texte et la transmission d'autres médias, comme des images et des vidéos, par Internet. Seul le fournisseur tiers a la capacité de contrôler la fonctionnalité du service ou du contenu. Parmi les exemples de messagerie par contournement, mentionnons Facebook Messenger et WhatsApp Messenger.

174. Bien que la messagerie texte par SMS soit largement utilisée et que son emploi avec le service 9-1-1 ait été mis en place comme solution provisoire à l'intention des Canadiens sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole, elle a des contraintes qui font qu'elle ne convient pas comme solution de messagerie texte 9-1-1 PG pour l'ensemble des Canadiens. Par exemple, elle i) n'est pas un service indépendant, car elle ne peut être utilisée sans d'abord effectuer un appel; ii) est non fondée sur IP; iii) n'est pas prise en charge comme une technologie du 9-1-1 PG conformément à la norme i3 de la NENA; iv) ne peut acheminer les messages directement au CASP approprié; v) ne communique pas les données de localisation; et vi) n'est pas fiable comme solution à long terme puisque les messages textes sont transmis dans la mesure du possible. Par conséquent, la messagerie texte par SMS n'est pas la solution appropriée pour la prestation de la messagerie texte 9-1-1 PG au Canada.
175. Étant donné que les Canadiens utilisent fréquemment les services de messagerie texte par contournement et les médias sociaux, ils pourraient s'attendre à être en mesure de demander une aide d'urgence en utilisant ces types de services. Il n'est pas clair comment les messages textes par contournement ou les messages des médias sociaux seraient acheminés au CASP approprié ou comment ces services auraient la capacité de fournir automatiquement aux CASP les renseignements et les données de localisation de l'appelant au 9-1-1. De plus, les fournisseurs de services de messagerie texte par contournement ou de services de médias sociaux n'ont pas fait part de leur intention d'offrir des services 9-1-1 PG à leurs abonnés.
176. Compte tenu de ce qui précède et du risque lié à l'utilisation de multiples services de messagerie texte pouvant créer de la confusion parmi les consommateurs et causer des problèmes opérationnels aux CASP, les services de messagerie texte par contournement ou de médias sociaux par contournement ne sont pas une priorité pour le Conseil relativement à l'implantation d'une solution de messagerie texte 9-1-1 PG pour le moment.
177. D'autre part, le TTR i) est une solution IP, ii) est pris en charge conformément à la norme i3 de la NENA et est fondé sur des normes pour les réseaux d'origine et les appareils, iii) peut être acheminé au CASP approprié, iv) peut communiquer les données de localisation, v) est transmis en temps réel, et vi) prend en charge la transmission d'information multimédia. De plus, les groupes sur l'accessibilité appuient l'utilisation du TTR et la FCC a rendu obligatoire son utilisation pour remplacer les ATS dans les réseaux IP sans fil³⁴. Les appareils pouvant prendre en charge le TTR sont censés être offerts sur le marché canadien en 2017, et l'utilisation de ces appareils par les Canadiens est censée être répandue d'ici 2020, étant donné la durée de vie moyenne de deux ans des appareils mobiles. Par conséquent, le Conseil détermine que le TTR est une solution appropriée de messagerie texte 9-1-1 PG.

³⁴ Consulter l'avis de la FCC 16-169, dans lequel la FCC i) a modifié ses règles (imposées dans l'avis FCC 16-53) pour faciliter une transition de la technologie des ATS vers le TTR comme solution de messagerie texte universelle, fiable et compatible pour les réseaux IP sans fil à l'intention des personnes sourdes, malentendantes, sourdes et aveugles, ou ayant un trouble de la parole, et ii) demandé des observations sur l'application du TTR aux services de relais de télécommunication et sur une date d'élimination de la prise en charge des ATS, ainsi que sur d'autres sujets.

178. En ce qui a trait au moment de la mise en place de la messagerie texte 9-1-1 PG, allouer une période après le lancement du service d'appels vocaux 9-1-1 PG
- i) donnerait du temps aux CASP de régler les problèmes opérationnels et techniques,
 - ii) atténuerait le risque d'interruption du service, et
 - iii) permettrait la coordination entre les acteurs concernés par le 9-1-1. Par conséquent, il convient de mettre en place la messagerie texte 9-1-1 PG six mois après le lancement du service d'appels vocaux 9-1-1 PG.
179. Les essais de la messagerie texte 9-1-1 PG devront être effectués dans certaines régions du Canada, où tous les principaux acteurs concernés par le 9-1-1 PG sont prêts et consentent à les réaliser. Ces essais devraient être réalisés avec les CASP dans les deux langues officielles.
180. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine que la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR sera le deuxième moyen de communication devant être pris en charge par les réseaux 9-1-1 PG.
181. Le Conseil demande au CDCI d'établir les spécifications techniques pour la mise en œuvre de la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR, et qu'il présente un rapport au Conseil avec ses recommandations au plus tard le **31 décembre 2017**. Le Conseil demande également au CDCI de préparer et de recommander un plan à l'intention des utilisateurs du service Texto au 9-1-1 existant pour effectuer la transition à la messagerie texte 9-1-1 PG, et le présenter au Conseil au plus tard le **30 juin 2020**.
182. Le Conseil **ordonne** i) aux entreprises de services sans fil mobiles d'effectuer les changements nécessaires pour prendre en charge la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR sur leurs réseaux d'origine, à la condition que ces réseaux soient techniquement capables de prendre en charge la messagerie texte 9-1-1 PG, dans l'ensemble de leurs territoires d'exploitation au plus tard le **31 décembre 2020**, et ii) aux FSSF de fournir la messagerie texte 9-1-1 PG à leurs clients desservis par des réseaux techniquement capables de prendre en charge la messagerie texte 9-1-1 PG, où les CASP ont lancé la messagerie texte 9-1-1 PG dès le **31 décembre 2020**. Le Conseil **ordonne** également aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG d'effectuer les changements à leurs réseaux pour prendre en charge la messagerie texte 9-1-1 PG au plus tard le **31 décembre 2020**.
183. Le Conseil recommande aux CASP primaires et secondaires d'effectuer les changements nécessaires pour implanter la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR, et aux administrations provinciales, territoriales et municipales de prendre les mesures pour assurer que leurs CASP sont en mesure d'offrir la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR aux Canadiens le ou peu après le 31 décembre 2020.
184. Le Conseil s'attend à ce que les personnes handicapées soient consultées pendant le développement de la messagerie texte 9-1-1 PG, afin d'assurer que leurs besoins sont pris en compte dans la conception du service, y compris pendant les essais de convivialité. Le Conseil encourage aussi les groupes sur l'accessibilité et les personnes intéressées par la mise en œuvre des services 9-1-1 PG à participer au

CDCI. Étant donné que les utilisateurs actuels du service Texto au 9-1-1 par SMS passeront à la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR, le Conseil demande que les acteurs concernés par le 9-1-1, par l'intermédiaire du CDCI, établissent un plan de transition pour expliquer en détail comment cette transition sera effectuée.

185. Les questions techniques soulevées par les parties au sujet des ATS utilisés dans les réseaux IP sont hors de la portée de la présente instance et elles sont prises en compte par le Conseil dans l'instance portant sur l'avis de consultation de télécom 2017-33 (examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondés sur le texte, qui comprend les services de relais par ATS). Cependant, les utilisateurs des services de relais téléphonique et du service de relais vidéo pourront continuer à avoir accès aux services 9-1-1 dans un environnement 9-1-1 PG par des agents de relais, conformément aux obligations existantes.
186. En ce qui a trait aux préoccupations exprimées par les parties concernant les forfaits de services sans fil, dans la politique réglementaire de télécom 2016-496, le Conseil a ordonné à tous les FSSF d'offrir des forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins des Canadiens handicapés au plus tard le 21 juin 2017. Le Conseil a déclaré que ces forfaits doivent comprendre l'accès au service 9-1-1 et reposer sur des consultations auprès des Canadiens handicapés.

Autres méthodes de communication et fourniture de renseignements supplémentaires

Positions des parties

187. Les parties ont appuyé généralement la mise en place d'autres méthodes de communication, telles que la télématique et les appels vidéo, pourvu qu'elles satisfassent à certains principes généraux et fournissent les capacités établies aux paragraphes 144 et 145 ci-dessus, et que les divers défis connexes liés à la mise en œuvre et à l'exploitation soient traités.
188. RCCI a fait valoir qu'à l'avenir, les demandes d'aide d'urgence de machine à machine pourraient être présentées par les capteurs dont sont munies les automobiles et les systèmes de surveillance d'alarme, mais qu'une évaluation devra être menée pour qu'on puisse comprendre l'interaction entre ces demandes et le système 9-1-1 PG. Les responsables des services 9-1-1 de Calgary et la CW ont fait valoir qu'ils appuyaient la réception de données directement d'entreprises de télématique et de systèmes d'alarme, mais ont indiqué qu'il faudrait un tri initial, puisqu'un faible pourcentage seulement de ces demandes concerne des urgences véritables.
189. Le CDIP et autres et les groupes sur l'accessibilité ont appuyé la mise en place des appels vidéo, particulièrement pour les personnes handicapées qui pourraient utiliser la langue des signes pour communiquer avec les exploitants de services 9-1-1.

190. Toutes les parties ont appuyé généralement le concept de permettre la transmission de nouveaux types de données, tels que des images, des vidéos et des dossiers médicaux, au moyen des réseaux 9-1-1 PG et ont fait valoir que divers types de données pourraient être utiles à divers intervenants. Les FST ont indiqué que le choix des types de données à prendre en charge devrait être fondé sur les besoins des CASP et des intervenants en cas d'urgence.
191. Les parties, y compris la CW et la PPO, ont soulevé de nombreuses préoccupations relativement à la mise en œuvre, y compris en ce qui concerne la question de savoir qui devrait être responsable de la gestion des vastes quantités de données qui seront échangées dans un environnement 9-1-1 PG. Le GICTI a fait valoir que les deux défis les plus importants en ce qui a trait aux données supplémentaires sont l'évolution qui s'impose au chapitre du rôle des téléphonistes des services 9-1-1 et la façon de trier et de gérer les données.
192. Les intervenants en cas d'urgence ont fait valoir qu'ils souhaitent ne recevoir que des données pertinentes et validées, mais qu'ils n'ont pas les moyens techniques pour accéder à ces données facilement.
193. De manière générale, les parties ont fait valoir que l'idée d'une application mobile nationale pour les services 9-1-1 PG est bonne, mais qu'il faut examiner la question de manière attentive et approfondie. Toutefois, les responsables des services 9-1-1 de Calgary et E-Comm ont indiqué qu'une application « 9-1-1 PG » pourrait servir à recueillir et à fournir aux CASP et aux intervenants en cas d'urgence des renseignements supplémentaires sur la personne qui demande de l'aide. Le CDIP et autres et RCCI étaient du même avis, affirmant qu'une telle application pourrait servir de dépôt pour des renseignements médicaux propres aux utilisateurs.
194. Les groupes sur l'accessibilité étaient d'avis que l'accessibilité devrait être prise en compte durant l'élaboration des réseaux 9-1-1 PG et que les profils d'utilisateurs pourraient être accessibles afin que les CASP puissent être mis au courant des besoins uniques en matière de communication, des obstacles à la communication, des conditions médicales, des dispositifs d'aide et des coordonnées de leurs clients.
195. Bell Canada et RCCI ont fait valoir que le CDCI devrait gérer et coordonner le déploiement des nouveaux services 9-1-1 PG partout au Canada. RCCI a ajouté que les CASP devraient ultimement décider de la technologie à adopter et établir un calendrier de mise en œuvre.
196. Les ESLT ont indiqué qu'il est trop tôt pour établir un échéancier de mise en œuvre d'autres méthodes de communication et de présentation des données supplémentaires, puisque bon nombre de facteurs restent à établir. De plus, les FST et les CASP ont indiqué qu'ils n'avaient pas encore tiré de conclusions sur les renseignements à transmettre. Ils ont ajouté que l'échéancier de la transition dépendra de plusieurs facteurs, notamment les exigences techniques, la durée des essais techniques et, plus important encore, de la transition des CASP vers le 9-1-1 PG.

Résultats de l'analyse du Conseil

197. La prise de mesures pour permettre de nouvelles méthodes de communication et la transmission de données supplémentaires aux CASP et aux intervenants en cas d'urgence est compatible avec les objectifs stratégiques du Conseil visant i) à offrir aux Canadiens un accès optimal aux services d'urgence, et ii) à fournir des renseignements de grande qualité aux CASP, résultats qui permettront ultimement aux intervenants en cas d'urgence d'aider efficacement les Canadiens. Toutefois, les parties ont soulevé de nombreuses préoccupations relativement à la mise en œuvre et à l'exploitation qui doivent être traitées avant la mise en place des nouveaux services 9-1-1 PG.
198. Dans l'avenir, les réseaux 9-1-1 PG permettront i) la fourniture aux CASP par les FST de données supplémentaires, telles que des renseignements détaillés sur l'emplacement et des données concernant le fournisseur de services et l'appareil associé à un abonné, ii) la fourniture par les Canadiens de renseignements multimédias ainsi que de renseignements personnels tels que la langue préférée, les besoins en matière d'accessibilité, les personnes à contacter en cas d'urgence, des renseignements médicaux et d'autres adresses, et iii) la fourniture par un tiers de données telles que des plans de bâtiments et des dossiers médicaux.
199. De manière générale, on s'attend à ce que les acteurs concernés par le 9-1-1 PG prennent en charge ces nouvelles méthodes de communication et la transmission des données supplémentaires. Cependant, il est trop tôt pour que le Conseil tire des conclusions précises relativement à la façon dont ces services devraient être mis en œuvre et au moment choisi.
200. Le CDCI est à évaluer la faisabilité de mettre en place d'autres méthodes de communication et de transmettre des données supplémentaires dans un environnement 9-1-1 PG³⁵, et on s'attend à ce qu'il présente au Conseil son rapport initial assorti de recommandations conformément à l'échéancier précisé au paragraphe 205 ci-dessous.
201. Étant donné que la possibilité technique pour les Canadiens de fournir des renseignements personnels dans un environnement 9-1-1 PG nécessite un examen approfondi, cette question devrait être analysée par le CDCI. Le Conseil demande donc au CDCI i) d'évaluer davantage la prise en charge de renseignements fournis par les utilisateurs, notamment d'établir les renseignements à recueillir et tout mécanisme approprié de collecte, et la faisabilité d'utiliser une application nationale « 9-1-1 PG » ou un portail Web pour faire cette collecte et ii) de présenter un rapport assorti de recommandations au plus tard le **31 décembre 2018**.

³⁵ Consulter les formulaires d'identification de tâche du GTSU ESTF0081, ESTF0082 et ESTF0083, qui portent sur la mise en œuvre de la norme i3 de la NENA au Canada.

202. Pour qu'il puisse examiner efficacement la question de la mise en place de toute méthode de communication ou de la prise en charge de données supplémentaires, le Conseil demande au CDCI de fournir ses recommandations sur ce qui suit : i) les services 9-1-1 PG potentiels satisfont-ils aux principes régissant la mise en œuvre de services 9-1-1 PG et établissent-ils les capacités décrites aux paragraphes 144 et 145 ci-dessus, et ii) un plan de mise en œuvre comportant des échéanciers et définissant les dépendances techniques.

Coordination des essais et lancement des services

Positions des parties

203. Bell Canada a fait valoir qu'il existe un certain nombre de formulaires d'identification de tâches du CDCI en vigueur relativement aux questions fondamentales liées au 9-1-1 PG au Canada. La société a indiqué que l'une des premières étapes de la transition vers le 9-1-1 PG par les fournisseurs de réseaux 9-1-1 consisterait à mettre en place un ESInet, des composantes fondamentales des services de prochaine génération et des spécifications d'interconnexion. Cependant, avant qu'on puisse entièrement mettre en fonction ces éléments, il faut établir des pratiques de sécurité et de gestion de l'identité.
204. Les parties ont convenu que le CDCI devrait être le forum où on évalue et établit les exigences techniques et opérationnelles liées à la mise en place du 9-1-1 PG. Les parties ont également indiqué que les fournisseurs de réseaux 9-1-1, les FST et les CASP doivent coordonner leurs plans de mise en œuvre du 9-1-1 PG par l'entremise du CDCI afin de garantir une transition efficace.

Résultats de l'analyse du Conseil

205. Les exigences techniques liées au 9-1-1 PG doivent être finalisées afin que tous les intervenants en aient une compréhension commune avant la mise en œuvre. Ainsi, le Conseil demande au CDCI d'achever ses tâches existantes liées à la mise en place du 9-1-1 PG définies dans les formulaires d'identification de tâche 81, 82 et 83 du GTSU et qu'il présente les rapports exigés assortis de recommandations au Conseil au plus tard le **31 décembre 2017**.
206. Pour mener des essais ou coordonner le lancement de services 9-1-1 PG dans une région donnée, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et les FST doivent savoir si les CASP dans leurs territoires d'exploitation sont prêts à prendre ceux-ci en charge. Ainsi, il faut mettre en place un processus pour que ces acteurs puissent coordonner leurs activités et communiquer entre eux et avec le Conseil.
207. Le Conseil demande donc au CDCI de i) coordonner la tenue d'essais de mise en œuvre du service d'appels vocaux 9-1-1 PG et de la messagerie texte 9-1-1 PG, et ii) lui présenter deux rapports d'étape sur les essais à ce sujet. Le premier doit avoir lieu au plus tard le **31 décembre 2019** et le deuxième, au plus tard le **31 décembre 2020**.

208. Il convient également pour le CDCI d'établir et de maintenir un rapport sur l'état de préparation et du déploiement pour les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, les FST et les CASP. Le Conseil demande donc au CDCI de présenter deux rapports d'étape sur la mise en œuvre du 9-1-1 PG par les FST et les CASP primaires et secondaires. Le premier est à remettre au plus tard le **31 décembre 2022** et le deuxième, au plus tard le **31 décembre 2023**.

Mise hors service des réseaux 9-1-1 existants

Positions des parties

209. En général, les parties ont convenu que les réseaux 9-1-1 existants devront demeurer en place et être exploités parallèlement aux nouveaux réseaux 9-1-1 PG jusqu'à ce que les FST et les CASP aient complètement passé au nouveau système. Les parties ont également convenu en général que le Conseil devrait fixer une date de mise hors service des réseaux 9-1-1 existants afin d'éviter l'imposition de coûts déraisonnables aux Canadiens et d'inciter les CASP et les administrations provinciales, territoriales et municipales à passer au 9-1-1 PG.
210. Cependant, les parties ont fourni pour ce qui est de l'échéancier des estimations divergentes. Plus précisément, Bell Canada a estimé que la mise hors service aurait lieu de cinq ans et demi à six ans et demi après la date de la décision du Conseil dans la présente instance, tandis que la STC a estimé qu'elle prendra cinq ans suivant la date de la décision du Conseil, SaskTel jusqu'à dix ans et MTS, de quatre ans et demi à dix ans. Les ESLC et Freedom Mobile ont fait valoir qu'une date de mise hors service convenable serait d'un an à environ deux ans après le lancement des réseaux 9-1-1 PG. Le CDIP et autres ont proposé qu'il faudrait au plus cinq ans pour que tous les FST et les CASP passent au 9-1-1 PG. Le Bureau de gestion des urgences de la Nouvelle-Écosse a estimé qu'il faudrait au moins deux ans pour effectuer la transition après le lancement des réseaux 9-1-1 PG.
211. Les ESLT ont indiqué qu'il faudrait jusqu'à dix ans suivant la date de la décision du Conseil concernant la présente instance pour mettre hors service les réseaux 9-1-1 existants, puisque cette tâche dépend de la transition des CASP au 9-1-1 PG, laquelle ne relève pas d'eux. Par conséquent, Bell Canada et les ESLC ont fait valoir que le Conseil pourrait inciter les CASP à passer au 9-1-1 PG en précisant que les provinces, les territoires et les municipalités, plutôt que les FST, seront responsables de financer les passerelles des CASP (également appelées passerelles traditionnelles des CASP, lesquelles permettent la connexion du matériel et des systèmes existants des CASP aux réseaux 9-1-1 PG) pour les CASP qui n'auront pas fait la transition avant la date de mise hors service. Ainsi, ces passerelles ne devraient pas être considérées comme faisant partie des réseaux 9-1-1 PG. Bell Canada a ajouté que les CASP ne devraient pas compter sur les passerelles et devraient plutôt voir leur utilisation comme une solution de dernier recours.

212. Pour permettre l'interopérabilité entre les réseaux 9-1-1 existants et 9-1-1 PG, Bell Canada et RCCI ont fait valoir que les passerelles de routage sélectif traditionnelles devraient être incluses dans les réseaux 9-1-1 PG, puisque les FST et les CASP pourraient passer au 9-1-1 PG à des moments distincts.

Résultats de l'analyse du Conseil

213. Le Conseil convient qu'il est judicieux de fixer une date de mise hors service des réseaux 9-1-1 existants. Il est raisonnable de maintenir les réseaux existants parallèlement aux réseaux 9-1-1 PG durant la période de transition. Toutefois, il n'est pas durable de le faire durant une longue période, cette conclusion étant conforme à l'objectif du Conseil de mettre en place des solutions 9-1-1 PG économiques. Il est aussi important que les Canadiens profitent des avantages découlant du 9-1-1 PG dès que possible et il n'est donc pas dans l'intérêt public de permettre à quelques FST ou CASP de retarder le passage au 9-1-1 PG.
214. La plupart des parties étaient d'avis qu'une date de mise hors service raisonnable serait deux à trois ans après le lancement des réseaux 9-1-1 PG. Cependant, certains grands FST, tels que RCCI, auront besoin de plus de deux ans pour effectuer la transition à l'échelle nationale. D'après les observations présentées par les CASP, il pourrait falloir davantage de temps à la plupart des CASP pour prendre en charge le 9-1-1 PG. Ainsi, une période de transition de deux ans ne serait pas suffisante, particulièrement compte tenu de la possibilité de retards imprévus. Comme le déploiement du 9-1-1 PG est complexe et met en jeu une coordination entre de nombreux acteurs, il conviendrait de fixer la date de mise hors service trois ans après la mise en œuvre des réseaux 9-1-1 PG.
215. Le Conseil détermine donc que toutes les ESLT doivent mettre hors service leurs composantes du réseau 9-1-1 existant qui ne serviront pas dans les réseaux 9-1-1 PG au plus tard le **30 juin 2023**, ou avant si tous les FST et les CASP dans le territoire d'exploitation de l'ESLT sont passés au 9-1-1 PG. Le Conseil **ordonne** à tous les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de déposer, d'ici cette date, des propositions de tarifs de gros et de détail pour le 9-1-1 PG, lesquels comprennent des tarifs proposés fondés sur des études de coûts qui tiennent compte i) des composantes de réseau incluses aux études de coûts des services 9-1-1 et qui demeurent nécessaires à la prestation des services 9-1-1 PG et ii) toutes les autres composantes de coûts du 9-1-1 PG. Une fois les propositions déposées, le Conseil réexaminera le bien-fondé d'appliquer le régime de tarification des services 9-1-1 au moment d'établir les nouveaux tarifs du 9-1-1 PG. La date limite proposée pour l'entrée en vigueur des tarifs est le **30 juin 2023**.
216. Les passerelles des FST (qui permettent le raccordement des réseaux d'origine traditionnels aux réseaux 9-1-1 PG, aussi appelés passerelles de réseau traditionnelles) et celles des CASP permettent la prestation continue des services 9-1-1 existants, mais pas celle des services 9-1-1 PG. L'utilisation de ces passerelles plutôt que la mise en place du 9-1-1 PG retarderait la transition des CASP, exigerait du temps et des efforts, détournerait des fonds de la mise en œuvre du 9-1-1 PG et

empêcherait les Canadiens de profiter des avantages du 9-1-1 PG. Le Conseil détermine donc que les passerelles des FST et des CASP ne font pas partie des réseaux 9-1-1 PG et ne devraient pas figurer dans les plans de mise en œuvre du 9-1-1 PG de ces organisations. Une telle utilisation devrait être envisagée seulement à titre de dernier recours pour faire le raccordement avec des réseaux 9-1-1 PG. Conséquemment, les FST et les CASP sont responsables de ces passerelles et de leur financement, au besoin.

217. Les passerelles de routage sélectif traditionnelles, par contre, sont nécessaires à l'exploitation en parallèle des réseaux 9-1-1 existants et 9-1-1 PG. Ainsi, le Conseil détermine que les passerelles de routage sélectif traditionnelles font partie des réseaux 9-1-1 PG et doivent être financées au moyen des tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG des ESLT.

Sensibilisation du public

Positions des parties

218. Les parties ont généralement fait valoir qu'il est important qu'il y ait un lancement coordonné des services 9-1-1 PG, appuyé par des activités de sensibilisation du public, afin de réduire les risques de confusion des consommateurs relativement aux services qui sont accessibles dans une région donnée.
219. Le CDIP et autres, le GICTI et la STC ont ajouté que tous les acteurs, notamment le Conseil, les FST, les CASP, les organismes gouvernementaux et les intervenants en cas d'urgence, ont un rôle à jouer et un devoir de sensibilisation du public en ce qui concerne le lancement. MTS a ajouté que les ESLT sont les mieux placées pour informer leurs abonnés des changements, avec une participation et une orientation de la part du CDIC.
220. Des groupes sur l'accessibilité ont fait valoir qu'ils devraient également participer aux activités de sensibilisation et de communication en anglais et en français. Ils ont indiqué qu'il faut une sensibilisation ciblée en American Sign Language (ASL) et en Langue des signes québécoise (LSQ) afin de garantir que les besoins des personnes handicapées soient traités et que ces personnes soient au courant de l'existence des services 9-1-1 PG et de la façon dont ils peuvent s'en servir.

Résultats de l'analyse du Conseil

221. Le Conseil convient qu'un lancement coordonné des services 9-1-1 PG en conjonction avec des campagnes de sensibilisation du public est essentiel pour limiter les risques de confusion chez les consommateurs au sujet de la disponibilité des services 9-1-1 PG dans une région donnée et qu'il aidera à protéger les Canadiens.
222. De multiples acteurs participent à la prestation des services 9-1-1 PG sur les plans des télécommunications et de la sécurité publique. Chacun a un rôle à jouer pour ce qui est d'informer le public au sujet des nouveaux services 9-1-1 PG, notamment pour ce qui est de leur disponibilité, de leurs caractéristiques et de leurs limites.

223. À ce jour, les CASP et les intervenants en cas d'urgence ont joué un rôle important pour ce qui est de sensibiliser le public au sujet des services 9-1-1, notamment au moment du lancement du service Texto au 9-1-1. Il est approprié et important qu'ils continuent de le faire. Le Conseil recommande donc que les CASP ainsi que les administrations provinciales, territoriales ou municipales mènent des campagnes de sensibilisation publiques relativement au lancement des nouveaux services 9-1-1 PG, soit par l'entremise de l'organisme de coordination nationale proposé, soit par l'entremise du CDCI si un tel organisme n'est pas créé.
224. Le Conseil s'attend à ce que l'organisme de coordination nationale proposé, le CDCI, les CASP et les FST consultent les groupes sur l'accessibilité au moment d'élaborer des campagnes de sensibilisation du public au sujet du 9-1-1 PG. Le Conseil s'attend à ce que les renseignements soient présentés en français, en anglais, en ASL et en LSQ, s'il y a lieu.
225. Comme le CDCI réunit tous les acteurs concernés par le 9-1-1 PG, y compris les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et les FST, il est le forum pertinent pour la coordination des campagnes de sensibilisation avec ces intervenants. Ainsi, le Conseil demande au CDCI de lui présenter, à des fins d'information, ses recommandations au sujet d'une campagne appropriée de sensibilisation du public au moins trois mois avant le lancement de chaque nouveau service 9-1-1 PG. La campagne devrait tenir compte de toute sensibilisation ou mobilisation ciblée qu'il faudra mener, par exemple, à l'intention des personnes handicapées.

Protection de la vie privée

Positions des parties

226. Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink, les responsables des services 9-1-1 de Calgary, la Coalition, la CW, E-Comm, le SPT; la STC et Vidéotron ont fait valoir que les politiques et les mesures de protection en matière de vie privée actuelles relatives aux réseaux et aux services 9-1-1 conviennent à l'environnement 9-1-1 PG. Eastlink, la STC et Vidéotron ont fait valoir que le rôle des FST devrait être limité à la transmission sécurisée de données des réseaux 9-1-1 PG aux CASP. Shaw a ajouté qu'il ne conviendrait pas pour les FST ou les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de saisir, stocker, valider ou consulter les données des utilisateurs finals, puisque l'utilisation ou la divulgation de ces données pourrait entraîner un préjudice considérable.
227. Le CDIP et autres ont fait valoir que les règles relatives à la vie privée qui s'appliqueraient au 9-1-1 PG ne sont pas claires et sont formées d'un ensemble disparate de dispositions législatives fédérales, provinciales/territoriales. Le CDIP et autres ont donc fait valoir que le Conseil devrait établir des règles nationales générales sur la protection de la vie privée qui s'appliqueraient à tout renseignement personnel recueilli, utilisé ou divulgué au moyen des réseaux 9-1-1 PG.

228. Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, Bell Canada et MTS ont généralement indiqué que la politique du Conseil entourant la protection de la vie privée concernant les services 9-1-1 devrait s'appliquer à toute donnée, notamment aux images, aux vidéos et aux données des utilisateurs finals, fournie durant une communication liée au 9-1-1 PG. Bell Canada et MTS ont ajouté que toutes ces données devraient être traitées de manière confidentielle, à moins que la personne qui demande l'aide d'urgence consente expressément à leur divulgation ou à un autre usage ou que la divulgation soit ordonnée en vertu d'un pouvoir juridique.
229. Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a indiqué qu'il est important de tenir compte de la protection de la vie privée au moment de planifier et d'élaborer la mise en œuvre du 9-1-1 PG afin de garantir que les renseignements personnels soient protégés. Selon le Commissariat, on devrait mettre l'accent sur i) la restriction de l'utilisation et de la divulgation, ii) les procédures de conservation, et iii) les mesures de protection.

Résultats de l'analyse du Conseil

230. Dans un environnement 9-1-1 PG, la quantité et le niveau de détail des renseignements personnels fournis aux CASP pourraient être accrus. Le 9-1-1 PG pourrait également permettre aux FST de fournir et de gérer des renseignements supplémentaires au sujet de la personne qui demande une aide d'urgence, tels que des renseignements médicaux, les coordonnées d'une personne avec qui communiquer en cas d'urgence ou l'adresse à la maison ou au bureau. Ces renseignements supplémentaires ne sont pas visés explicitement par la politique existante du Conseil sur la protection de la vie privée relative aux services 9-1-1 établie dans les tarifs des services 9-1-1 et dans les accords entre les fournisseurs de réseaux 9-1-1 et les autorités qui exploitent les CASP.
231. De plus, on s'attend à ce qu'une fois le 9-1-1 PG en place, des entités qui ne participent pas actuellement à la prestation de services 9-1-1 pourraient participer à la saisie, au stockage ou à la validation des données des utilisateurs finals ou d'autres types de données fournies durant des communications en cas d'urgence.
232. Conséquemment, en vertu des articles 24 (dans le cas des entreprises de télécommunication) et 24.1 (dans le cas des personnes autres que les entreprises de télécommunication) de la *Loi*, le Conseil exige, à titre de condition applicable à l'offre et à la prestation de services de télécommunication, que tous les FST garantissent ce qui suit : toute information ou donnée qui est transmise à des fins liées aux services d'urgence auxquels on a accès par l'entremise des réseaux 9-1-1 PG et qui est stockée par les FST ou dont ceux-ci sont responsables devra être utilisée uniquement pour répondre aux communications liées au 9-1-1, à moins que l'abonné ne consente expressément à la divulgation ou à un autre usage ou que la divulgation soit ordonnée en vertu d'un pouvoir juridique. Pour plus de clarté, les renseignements ou les données concernant une situation d'urgence précise ne devront être utilisés que pour intervenir à l'égard de cette situation, à moins que l'abonné ne consente expressément à leur divulgation ou à un autre usage ou que la divulgation soit ordonnée conformément à un pouvoir juridique.

233. De plus, le Conseil ordonne aux FST :

- a. d'élaborer des procédures en ce qui concerne la conservation et la destruction des renseignements personnels recueillis relativement aux services 9-1-1 PG avant la prestation de ces services;
- b. d'inclure à leurs tarifs, contrats de service ou autres accords avec des tiers participant à la prestation des services 9-1-1 PG les exigences suivantes :
 - i. toute information ou donnée qui est transmise par un abonné, ou en son nom, à des fins liées aux services d'urgence auxquels on a accès par l'entremise des réseaux 9-1-1 PG et qui est stockée par un tiers ou dont celui-ci est responsable devra être utilisée uniquement pour répondre aux communications liées au 9-1-1, à moins que l'abonné ne consente expressément à la divulgation ou à un autre usage ou que la divulgation soit ordonnée en vertu d'un pouvoir juridique. Pour plus de clarté, les renseignements ou les données concernant une situation d'urgence précise ne devront être utilisés que pour intervenir à l'égard de cette situation, à moins que l'abonné ne consente expressément à leur divulgation ou à un autre usage ou que la divulgation soit ordonnée conformément à un pouvoir juridique;
 - ii. le tiers doit mettre en place des lignes directrices et des procédures en ce qui concerne la conservation et la destruction des renseignements personnels recueillis relativement aux services 9-1-1 PG avant la prestation de ces services.

234. Le Conseil traitera toute question précise en matière de vie privée découlant de la mise en place d'un service 9-1-1 PG avant cette mise en place, au besoin.

Instructions

235. Selon les Instructions, le Conseil, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions.
236. Le Conseil estime que ses conclusions dans le cadre de la présente décision sont conformes aux Instructions pour les raisons présentées ci-dessous.
237. Les questions examinées dans la présente décision comprennent l'établissement i) d'un modèle de gouvernance approprié pour la prestation des services 9-1-1 PG, ii) du modèle de financement pour ces services, iii) les modalités d'interconnexion des réseaux 9-1-1 PG et d'accès à ces réseaux, iv) les méthodes de communication à prendre en charge par les réseaux 9-1-1 PG et v) l'information qui doit circuler sur ces réseaux. La présente décision établit également les exigences appropriées en matière de surveillance, de reddition de comptes et de protection de la vie privée.

238. Compte tenu de l'importance des services 9-1-1 pour les Canadiens, on ne peut se fier uniquement au libre jeu du marché pour régir leur prestation; par conséquent, une réglementation est nécessaire. Conformément au sous-alinéa 1b)(i) des Instructions, les mesures réglementaires établies dans la présente décision contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7c), 7g), 7h) et 7i) de la *Loi*.
239. Conformément aux sous-alinéas 1a)(ii) et 1b)(iii) et 1b)(iv) des Instructions, les mesures réglementaires approuvées dans la présente décision sont a) efficaces et proportionnelles aux buts visés et elles ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs. Également, dans la mesure du possible, le Conseil a mis en œuvre ses mesures réglementaires d'une façon symétrique et neutre sur le plan de la concurrence. Enfin, les mesures réglementaires liées à l'interconnexion sont neutres sur le plan de la technologie et de la concurrence, dans la plus grande mesure du possible. Ces mesures permettent aux nouvelles technologies de faire concurrence et ne favorisent pas artificiellement les entreprises canadiennes ou les revendeurs.
240. Précisément, les mesures réglementaires établies dans la présente décision s'appliquent à tous les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et, s'il y a lieu, à tous les FST. Ces mesures ont été adoptées et structurées de manière à garantir que les Canadiens continuent d'avoir accès à des services d'urgence fiables et efficaces, et à ce que ces services évoluent au rythme de la technologie afin de répondre aux besoins en évolution des Canadiens. La décision d'ordonner aux ESLT d'être responsables de la prestation des réseaux 9-1-1 PG est fondée sur le fait que les ESLT fournissent déjà les réseaux 9-1-1 existants et ont établi des relations avec les CASP. Le maintien de ce modèle de prestation pour les services 9-1-1 PG garantira une surveillance réglementaire opportune et directe par le Conseil, notamment en ce qui concerne l'établissement de tarifs fondés sur les coûts ainsi que l'assurance d'une transition ordonnée et efficace aux réseaux et services 9-1-1 PG.

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondés sur le texte*, Avis de consultation de télécom CRTC 2017-33, 2 février 2017
- *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016
- *Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-165, 2 mai 2016
- *Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada*, Avis de consultation de télécom CRTC 2016-116, 29 mars 2016

- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant une norme d'architecture des réseaux 9-1-1 de prochaine génération pour le Canada*, Décision de télécom CRTC 2015-531, 30 novembre 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 du CDCI – Rapport de consensus concernant l'essai d'acheminement de messages textes au service 9-1-1 et la mise en œuvre du service*, Décision de télécom CRTC 2013-22, 24 janvier 2013
- *Traitement des renseignements confidentiels utilisés pour établir les tarifs des services de gros*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-592, 26 octobre 2012
- *Interconnexion des réseaux pour les services téléphoniques*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-24, 19 janvier 2012
- *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997
- *Mise en œuvre du cadre de réglementation – Élaboration d'interfaces d'entreprises et autres procédures*, Avis public Télécom CRTC 96-28, 1^{er} août 1996

Annexe à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182

Activités de suivi que le Conseil demande au CDCI de réaliser

2017

| Date d'achèvement prévue | Activité | Résultat prévu |
|--------------------------|--|------------------------------------|
| 31 décembre 2017 | Élaborer les détails techniques recommandés pour appuyer les essais liés à la mise en place du service d'appels vocaux 9-1-1 PG. Établir notamment quels CASP et FST participeront, quelles régions géographiques seront visées et quels sont les échéanciers recommandés. | Rapport assorti de recommandations |
| 31 décembre 2017 | Élaborer les spécifications techniques recommandées de la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR. | Rapport assorti de recommandations |
| 31 décembre 2017 | Cerner et recommander des pratiques exemplaires et des normes de l'industrie relatives au 9-1-1 en ce qui concerne la fiabilité, la résilience et la sécurité des réseaux 9-1-1 PG au Canada, notamment des normes de rendement et des niveaux de service applicables aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et aux FST. | Rapport assorti de recommandations |
| 31 décembre 2017 | Terminer ses tâches actuelles liées à la mise en œuvre du 9-1-1 PG dans les formulaires d'identification de tâche du GTSU 81, 82 et 83. | Rapport assorti de recommandations |

2018

| Date d'achèvement prévue | Activité | Résultat prévu |
|--------------------------|---|------------------------------------|
| 31 mars 2018 | Élaborer les détails techniques des interconnexions réseau du 9-1-1 PG. | Rapport assorti de recommandations |
| 31 décembre 2018 | Évaluer davantage la prise en charge de renseignements fournis par les utilisateurs. Définir notamment quels renseignements recueillir et tout mécanisme approprié à mettre en place pour permettre cette collecte et évaluer la faisabilité d'utiliser une application nationale « 9-1-1 PG » ou un portail Web pour recueillir les données. | Rapport assorti de recommandations |

2019

| Date d'achèvement prévue | Activité | Résultat prévu |
|---------------------------------|--|-----------------------|
| 31 décembre 2019 | Présenter le premier de deux rapports d'étape relativement aux essais de mise en œuvre du service d'appels vocaux 9-1-1 PG et de la messagerie texte 9-1-1 PG. | Rapport(s) d'étape |

2020

| Date d'achèvement prévue | Activité | Résultat prévu |
|---------------------------------|--|------------------------------------|
| 30 juin 2020 | Élaborer et recommander un plan pour que les utilisateurs du service Texto au 9-1-1 existant puissent passer à la messagerie texte 9-1-1 PG. | Rapport assorti de recommandations |
| 31 décembre 2020 | Présenter le deuxième de deux rapports d'étape sur les essais de mise en œuvre du service d'appels vocaux 9-1-1 PG et de la messagerie texte 9-1-1 PG. | Rapport(s) d'étape |

2022

| Date d'achèvement prévue | Activité | Résultat prévu |
|---------------------------------|---|-----------------------|
| 31 décembre 2022 | Présenter un rapport sur la progression de la mise en place du 9-1-1 PG par les FST et les CASP primaires et secondaires. | Rapport d'étape |

2023

| Date d'achèvement prévue | Activité | Résultat prévu |
|---------------------------------|---|-----------------------|
| 31 décembre 2023 | Présenter un rapport d'étape sur la mise en œuvre du 9-1-1 PG par les FST et les CASP primaires et secondaires. | Rapport d'étape |

Continu

| Activité | Résultat prévu |
|--|--|
| Mettre à jour le document sur l'interconnexion avec les services 9-1-1 afin d'y intégrer les services 9-1-1 PG. | Document concernant les lignes directrices sur l'interconnexion aux réseaux 9-1-1 mis à jour |
| Fournir des recommandations quant à i) la question de savoir si chaque service 9-1-1 PG potentiel satisfait aux principes relatifs à la mise en œuvre des services 9-1-1 PG et offre les capacités décrites aux paragraphes 144 et 145 de la présente décision et ii) un plan de mise en œuvre proposé, incluant des échéanciers et les dépendances techniques définies. | Rapport assorti de recommandations |
| Présenter, à des fins d'information, ses recommandations sur une campagne de sensibilisation de la population appropriée au moins trois mois avant le lancement de chaque nouveau service 9-1-1 PG. | Rapport, à des fins d'information |