



Décision de télécom CRTC 2015-255

Version PDF

Ottawa, le 15 juin 2015

Numéro de dossier : 8621-C12-01/08

Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant la surveillance du rendement des entreprises de services sans fil quant à l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil

Introduction

1. L'accès efficace à des services d'urgence est essentiel à la santé et à la sécurité des citoyens, en plus de constituer un élément important pour garantir que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial. Dans la politique réglementaire de télécom 2014-342, le Conseil a établi son plan d'action concernant les services 9-1-1, ce qui comprend des initiatives essentielles destinées à améliorer l'accès des Canadiens aux services 9-1-1 existants et à faciliter la transition vers les services 9-1-1 de prochaine génération. Une de ces initiatives consiste à améliorer l'information sur la localisation d'un appelant au service 9-1-1 fournie par les entreprises de services sans fil aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP).
2. Dans la décision de télécom 2014-415, le Conseil a approuvé les points de référence nationaux proposés par le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) que doivent respecter les entreprises de services sans fil pour mesurer leur rendement quant à l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil. Le Conseil a aussi demandé au GTSU de lui soumettre un rapport, aux fins de son approbation, dans les six mois suivant la date de cette décision, recommandant un processus de surveillance concernant le rendement de toutes les entreprises de services sans fil quant à l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil.
3. À la suite de la demande précitée, le 19 mars 2015, le GTSU a soumis, aux fins d'approbation du Conseil, le rapport de consensus (rapport) suivant :
 - *Wireless E9-1-1 Phase II Location Accuracy – Monitoring Process*,
12 mars 2015 (ESRE0068)
4. On peut consulter le rapport sur le site Web du Conseil, à l'adresse www.crtc.gc.ca, dans la section « Rapports » de la page du GTSU, qui se trouve sous la rubrique du CDCI.

Résultats de l'analyse du Conseil

5. Les recommandations consensuelles comprises dans le rapport étaient convenues par des intervenants clés, y compris des entreprises de services sans fil et des CASP.
6. Le processus de surveillance proposé par le GTSU implique la création d'un format et d'une méthodologie normalisés pour la collecte et la déclaration des résultats du rendement des entreprises de services sans fil en ce qui a trait à l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil. Le processus permet également au Conseil et à d'autres intervenants d'analyser ce rendement, d'apporter des modifications aux points de référence au besoin et d'adopter des mesures correctives lorsque ces points ne sont pas atteints.
7. Le Conseil **approuve** les recommandations établies dans le rapport. Toutefois, il est rappelé aux entreprises de services sans fil que tout renseignement qu'elles déposent auprès du Conseil, y compris les renseignements décrits dans le rapport et requis par la présente décision, est assujéti aux articles 38 et 39 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* et aux articles 30 à 34 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)*. Par conséquent, lorsque des renseignements sont désignés comme confidentiels, des versions abrégées doivent être fournies pour fins de dépôt au dossier public. De plus, les renseignements déposés à titre confidentiel peuvent faire l'objet de demandes de divulgation auprès du Conseil ou des intéressés. De telles demandes, le cas échéant, seront traitées conformément aux critères et au processus établis dans la *Loi* et les *Règles de procédure*.
8. De plus, pour aider le Conseil à mieux comprendre les problèmes ou les défis liés au respect des points de référence, il est nécessaire pour toutes les entreprises de services sans fil d'inclure dans chacun de leurs rapports au Conseil i) une analyse de l'ensemble de leurs résultats et ii) des explications possibles dans les cas où elles ne respectent pas les points de référence, y compris leur plan d'action pour résoudre tout problème. Dans les cas où les entreprises de services sans fil ne respectent pas les points de référence, ces entreprises doivent fournir au personnel du Conseil les mêmes rapports de suivi mensuels qu'elles fourniront aux CASP touchés.
9. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** aux entreprises de services sans fil de
 - mettre en œuvre les recommandations établies dans le rapport;
 - inclure dans leurs rapports initiaux, de suivi et futurs sur l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil une analyse de leurs résultats de rendement et des explications dans les cas où les entreprises ne respectent pas les points de référence, y compris leur plan d'action pour résoudre tout problème;

- fournir au personnel du Conseil les mêmes rapports de suivi mensuels que les entreprises de services sans fil fourniront aux CASP touchés dans les cas où ces entreprises ne respectent pas les points de référence, jusqu'à ce que leurs résultats soient supérieurs aux points de référence ou que le personnel du Conseil détermine que le dépôt de ces rapports n'est plus nécessaire.

10. Par conséquent, chaque entreprise de services sans fil doit fournir, au plus tard le **31 août 2015**, leur rapport initial de leurs résultats de rendement quant à l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil pour tous les CASP qui fournissent le service 9-1-1 évolué sans fil dans la zone de desserte de l'entreprise de services sans fil. Le rapport initial devra inclure les résultats regroupés pour chaque province desservie par l'entreprise de services sans fil et devra se fonder sur des données recueillies par l'entreprise de services sans fil entre le 1^{er} mai et le 31 juillet 2015. Le rapport initial devra aussi inclure des analyses de ces résultats, comme il est ordonné au paragraphe 9.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CDCI – Rapport de consensus concernant les exigences quant à l'exactitude de la localisation pour la Phase II du service 9-1-1 évolué*, Décision de télécom CRTC 2014-415, 6 août 2014
- *Plan d'action concernant les services 9-1-1*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342, 25 juin 2014
- *Procédure à suivre pour le dépôt et la demande de communication de renseignements confidentiels dans le cadre d'une instance du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961, 23 décembre 2010