



Décision de télécom CRTC 2023-314

Version PDF

Référence : Demandes de la Partie 1 affichées le 23 décembre 2022

Ottawa, le 11 septembre 2023

Dossier public : 8661-B2-202209923

Bell Canada et Québecor Média inc. – Demandes concernant les frais pour les services 9-1-1 évolués et de prochaine génération

Sommaire

Le Conseil a reçu une demande de la part de Québecor Média inc. (QMI), au nom de Vidéotron ltée (Vidéotron), concernant un certain allègement concernant des frais pour les services 9-1-1. Elle a demandé, entre autres, que le Conseil ordonne à Bell Canada et aux autres entreprises de services locaux titulaires (ESLT) de :

- facturer de nouveaux frais pour les services 9-1-1 en fonction de l'utilisation réelle par les fournisseurs de services de télécommunication (FST) des différents types de réseaux 9-1-1;
- rembourser aux FST tous les frais pour les services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) perçus depuis le 1er mars 2022 et ne commencer à facturer les nouveaux frais qu'une fois que la transition des appels d'urgence à partir des réseaux 9-1-1 évolués (E9-1-1) vers les réseaux 9-1-1 PG aura commencé.

Étant donné que les réseaux E9-1-1 et 9-1-1 PG seront en opération en même temps, les ESLT continueront de payer plusieurs des coûts associés à l'utilisation des deux types de réseaux durant la période de transition, peu importe le nombre d'abonnés utilisant les réseaux E9-1-1 à tout moment. Par conséquent, la demande de QMI est **refusée**.

De ce fait, le Conseil **ordonne** à QMI et à ses filiales de payer rapidement tous les frais impayés et futurs pour les services 9-1-1 qui leur sont fournis par leurs fournisseurs de réseaux 9-1-1.

De plus, le Conseil **refuse** la demande de Bell Canada d'imposer une sanction administrative pécuniaire (SAP) à Vidéotron pour le non-paiement des frais des services 9-1-1. Toutefois, si QMI et ses filiales ne respectent pas la directive mentionnée ci-dessus, le Conseil peut amorcer une instance dans le but d'envisager d'imposer une SAP.

Le Conseil continuera d'assurer que la population canadienne ait accès à des services 9-1-1 fiables et résilients lors de la transition aux services 9-1-1 PG.

Contexte

Cadre de réglementation

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 (également appelée cadre des services 9-1-1 de prochaine génération [9-1-1 PG]), le Conseil a tiré un certain nombre de conclusions concernant la mise en œuvre et la fourniture des services 9-1-1 PG, y compris les suivantes :
 - Les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) [également appelées fournisseurs de réseaux 9-1-1 ou 9-1-1 PG dans la présente décision] seraient responsables de la construction, de l'exploitation et de la maintenance des réseaux 9-1-1 PG. Par conséquent, conformément à l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, les ESLT doivent, en tant que condition pour pouvoir offrir et fournir des services de télécommunication, être en mesure de i) fournir un accès à l'utilisateur final aux réseaux 9-1-1 PG dans leurs territoires d'exploitation; ii) fournir un accès de gros à ces réseaux là où les gouvernements provinciaux, territoriaux ou municipaux ont établi des centres d'appels de la sécurité publique (CASP); et iii) connecter leurs réseaux 9-1-1 PG aux CASP dans leurs territoires d'exploitation.
 - Les réseaux traditionnels, c'est-à-dire les réseaux 9-1-1 de base (B9-1-1) et 9-1-1 évolués (E9-1-1), seraient maintenus en parallèle avec les réseaux 9-1-1 PG pendant une période de transition déterminée. À la fin de cette période, ils seraient mis hors service. Étant donné que le déploiement des services 9-1-1 PG devait être complexe et impliquer une coordination entre les parties prenantes telles que les ESLT, les CASP, les fournisseurs de services de télécommunication (FST) et les fournisseurs d'équipement, la période de transition a été fixée à trois ans à compter de la mise en place des réseaux 9-1-1 PG.
 - Les tarifs des services 9-1-1 existants continueraient de s'appliquer pendant la période de transition afin d'assurer une transition en douceur à partir des réseaux B9-1-1 et E9-1-1 vers les réseaux 9-1-1 PG et de permettre le recouvrement des coûts relatifs 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. Les réseaux E9-1-1 et 9-1-1 PG constituent la base des services de gros fournis par les fournisseurs de réseaux 9-1-1 aux FST. Alors que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 sont responsables de la connexion de leurs réseaux aux CASP qui fournissent des services sur leurs territoires respectifs, les CASP et leurs autorités locales ne sont pas assujettis aux tarifs des services 9-1-1.
 - Les ESLT établiraient des passerelles d'acheminement sélectif traditionnel (PAST) dans le cadre de leurs réseaux 9-1-1 PG afin de permettre aux réseaux E9-1-1 et 9-1-1 PG de fonctionner en parallèle pendant la période de transition. Si le FST duquel réseau d'où provient un appel 9-1-1 n'est pas sur

le même type de réseau 9-1-1 que le CASP auquel l'appel est destiné, les PAST convertissent le trafic d'origine pour qu'il puisse être traité par le CASP¹. Alors que les PAST des ESLT doivent être financées au moyen des tarifs d'accès au réseau des ESLT pour les services 9-1-1 (tarifs ou frais 9-1-1), plus précisément, leurs tarifs 9-1-1 PG, après la mise hors service, les FST et les CASP qui ont encore besoin des passerelles des FST ou des CASP parce qu'ils n'ont pas terminé leur transition vers les réseaux 9-1-1 PG seront responsables du financement de ces passerelles.

2. Toujours dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a reconnu que certains réseaux de FST fondés sur la technologie de commutation de circuits ne seraient jamais en mesure de prendre en charge les services 9-1-1 PG. Ces FST ne sont pas tenus de fournir les services vocaux 9-1-1 PG pour les services téléphoniques fournis sur ces réseaux, qui ne sont pas fondés sur le protocole Internet (IP)².
3. Dans la décision de télécom 2021-199, le Conseil a établi de nouvelles dates pour un certain nombre de dates d'échéances de mise en œuvre des services 9-1-1 PG après que celles précédemment établies dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 ont été suspendues en raison de la pandémie de COVID-19. Entre autres, le Conseil a ordonné ce qui suit :
 - les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG doivent, d'ici le 1er mars 2022, i) mettre en œuvre leurs réseaux 9-1-1 PG; ii) achever toutes les activités d'intégration de la production des services 9-1-1 PG³; et iii) être prêts à fournir des services vocaux 9-1-1 PG partout où des CASP ont été établis dans une région donnée;
 - les FST doivent, d'ici le 1er mars 2022, i) apporter les modifications nécessaires pour prendre en charge les services vocaux 9-1-1 PG dans leurs réseaux d'origine qui sont capables de le faire sur le plan technique, y compris l'achèvement de toutes les activités d'intégration de la production des

¹ Par exemple, si un appel provenant du réseau 9-1-1 PG d'un FST est destiné à un CASP utilisant la technologie du réseau E9-1-1, la PAST du réseau 9-1-1 PG convertira cet appel en E9-1-1. Si l'appel provient du réseau E9-1-1 d'un FST et doit être acheminé vers un CASP utilisant la technologie du réseau 9-1-1 PG, la PAST le convertira au 9-1-1 PG.

² Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a indiqué que si un FST fournit des services vocaux sur un réseau d'origine qui est incapable sur le plan technique de prendre en charge les services vocaux 9-1-1 PG, ce fournisseur est tenu de continuer à prendre en charge les services vocaux 9-1-1 existants pour le reste de la durée de vie du réseau.

³ Pendant la mise à l'essai des services 9-1-1 PG, les fournisseurs de réseau d'origine (FRO) et les CASP sont connectés aux réseaux 9-1-1 PG dans un environnement de tests au moyen du processus d'intégration de l'essai, où seul le trafic de services 9-1-1 PG d'essai transitionne sur les réseaux. Après la mise à l'essai, les FRO et les CASP commenceront à se connecter aux réseaux 9-1-1 PG dans un environnement de production au moyen du processus d'intégration de la production, où le trafic des services 9-1-1 PG en direct transitionnera sur les réseaux.

services 9-1-1 PG et des activités d'essai;

ii) commencer à fournir les services vocaux 9-1-1 PG à leurs clients desservis par des réseaux qui sont capables sur le plan technique de prendre en charge ces services, partout où des CASP ont été établis dans une région donnée;

- les ESLT doivent mettre hors service les composantes de leur réseau 9-1-1 qui ne feront pas partie de leurs réseaux 9-1-1 PG d'ici le 4 mars 2025, ou plus tôt si tous les FST et les CASP dans le territoire de desserte d'une ESLT ont terminé leur transition vers les réseaux 9-1-1 PG. Ce faisant, le Conseil a choisi de maintenir la période de transition à partir des réseaux 9-1-1 actuels vers les réseaux 9-1-1 PG à trois ans à compter de la date à laquelle les ESLT devaient établir leurs réseaux 9-1-1 PG. C'est également à ce moment-là que les tarifs des services E9-1-1 actuels et les tarifs des services 9-1-1 PG cesseront d'exister en parallèle.

Progrès concernant la mise en œuvre

4. En février 2022, plusieurs FST et ESLT, y compris certaines petites ESLT, ont déposé une lettre conjointe auprès du Conseil confirmant que les services 9-1-1 PG avaient été lancés dans les territoires d'exploitation de Bell Canada, de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et de TELUS Communications Inc. (TCI), et que les premiers appels 9-1-1 PG en direct qui ne faisaient pas partie d'un essai avaient été effectués sur le réseau 9-1-1 PG de Bell Canada le 17 février 2022 et sur le réseau de TCI le 21 février 2022. Toutefois, les signataires de la lettre ont indiqué que de nombreux FST ne seraient pas en mesure d'achever toutes les activités d'intégration et de réalisation d'essais des services 9-1-1 PG avant la date limite du 1er mars 2022 et ne pourraient donc pas commencer à fournir les services vocaux 9-1-1 PG à cette date. La lettre citait le nombre de FST devant être intégrés et l'approche séquentielle de l'intégration comme cause de cette situation, mais indiquait que Bell Canada et SaskTel prévoyaient que tous les FST ou presque tous auraient terminé les activités d'intégration d'ici l'été ou l'automne 2022.
5. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a reconnu que la transition vers les réseaux 9-1-1 PG devait être une tâche complexe nécessitant une collaboration et une coordination entre de nombreuses parties prenantes. Compte tenu de la nature hautement collaborative du processus d'intégration; de la sophistication, de la taille et des ressources variées des divers FST et fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG; de l'importance de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG d'une manière délibérée et judicieuse; et de l'exigence selon laquelle la population canadienne continue à pouvoir accéder à des services 9-1-1 robustes pendant la transition, le Conseil a mis en place un processus de surveillance dans le cadre duquel Bell Canada, SaskTel et TCI sont tenues de fournir des mises à jour mensuelles concernant les progrès de l'intégration des FST, jusqu'à ce qu'un FST soit entièrement intégré aux réseaux 9-1-1 PG.
6. Selon les rapports d'intégration d'août 2023, la majorité des FST a terminé l'intégration avec ses fournisseurs de réseau 9-1-1 PG respectifs. Le personnel du

Conseil a également été informé que de nombreux FST ont transféré leur trafic vers les réseaux 9-1-1 PG. En ce qui concerne la transition des CASP, aucun CASP n'a encore indiqué qu'il avait mis en œuvre les services 9-1-1 PG.

7. Indépendamment de l'état actuel de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG, en plus des tarifs établis pour les services B9-1-1 et E9-1-1, tel que prévu par le cadre réglementaire des services 9-1-1 PG, les FST paient des frais des services 9-1-1 PG des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG depuis le 1er mars 2022⁴.

Demandes

8. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 21 novembre 2022, concernant le non-paiement des frais des services 9-1-1 par Vidéotron ltée (Vidéotron). En particulier, Bell Canada a soutenu que Vidéotron refusait de payer pour les services E9-1-1 et 9-1-1 PG que Bell Canada lui fournissait conformément au cadre réglementaire des services 9-1-1 PG. Par conséquent, Bell Canada a demandé au Conseil d'ordonner à Vidéotron de payer tous les frais des services 9-1-1 impayés et futurs et a recommandé que le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire (SAP) si Vidéotron ne respecte pas la directive.
9. Le Conseil a reçu une demande, datée du 9 décembre 2022, de Québec Média inc. (QMI), au nom de Vidéotron, concernant l'obligation de payer tous les frais pour les services 9-1-1 et 9-1-1 PG existants simultanément. QMI a cité de nombreux problèmes relatifs à la mise en œuvre des services 9-1-1 PG et au cadre réglementaire 9-1-1 PG en ce qui concerne l'existence simultanée des réseaux E9-1-1 et 9-1-1 PG. QMI a argué qu'elle ne devrait pas avoir à payer des frais pour les deux réseaux en même temps, soutenant que i) les frais d'accès aux réseaux 9-1-1 existants sont injustifiés et fondés sur des études de coûts désuètes; ii) Bell Canada a facturé tous les FST en Ontario et au Québec depuis le 1er mars 2022, même si aucun FST n'utilise ses services 9-1-1 PG; iii) la période de transition de trois ans est trop longue; et iv) les tarifs provisoires de Bell Canada pour les services 9-1-1 PG ne sont pas justes et raisonnables.
10. QMI a donc exigé dans sa demande que le Conseil ordonne à Bell Canada et aux autres ESLT i) de facturer les frais des services 9-1-1 en fonction de l'utilisation réelle des FST; ii) de rembourser aux FST tous les frais des services 9-1-1 PG perçus depuis le 1er mars 2022 et de commencer à facturer les nouveaux frais des services 9-1-1 seulement lorsque la transition des appels d'urgence vers le système 9-1-1 PG aura commencé; iii) de divulguer les renseignements confidentiels contenus dans leurs études de coûts pour les services 9-1-1 PG; iv) de déposer de nouvelles études de coûts pour les services 9-1-1 existants. En outre, QMI a déclaré

⁴ Le Conseil a approuvé ces tarifs à titre provisoire dans diverses ordonnances telles que les ordonnances de télécom 2021-420, 2021-421 et 2021-422.

qu'elle ne paierait pas les frais des services 9-1-1 des ESLT tant que les deux dernières conditions ne sont pas satisfaites.

11. Le 23 décembre 2022, en réponse à une requête procédurale déposée par le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP), le Conseil a fusionné les deux demandes en une seule instance en raison des questions communes en jeu.
12. Le Conseil a reçu des interventions concernant les deux demandes de la part de Bell Canada, du CDIP, de Cogeco Communications inc. au nom de Cogeco Connexion Inc. (Cogeco), de QMI, de Rogers Communications Canada Inc. (RCCI), de SaskTel et de TCI.

Question préliminaire

13. Bell Canada a indiqué que la demande d'allègement concernant les paiements de Vidéotron ne peut être satisfaite que par une modification du cadre réglementaire des services 9-1-1 PG à la suite d'une demande de révision et de modification fructueuse. Elle a argué que QMI n'avait répondu à aucune des exigences relatives à de telles demandes, telles qu'elles sont énoncées dans le bulletin d'information de télécom 2011-214. Par conséquent, la demande d'allègement pouvait être rejetée sur cette seule base.
14. En ce qui concerne les arguments de Bell Canada selon lesquels la demande de QMI est plus appropriée en tant que demande de révision et de modification, dans le bulletin d'information de télécom 2011-214, le Conseil a expliqué que lorsqu'une demande conteste le bien-fondé initial d'une décision, elle aura tendance à être qualifiée de demande de révision et de modification, mais que lorsqu'une demande conteste le bien-fondé continu d'une décision, elle sera généralement qualifiée de nouvelle demande. Parmi les facteurs utilisés par le Conseil pour cette évaluation figurent i) la mesure dans laquelle les faits ou circonstances cités dans la demande ont été invoqués dans la décision initiale; ii) le temps écoulé depuis que la décision initiale a été prise.
15. Compte tenu du temps qui s'est écoulé depuis les conclusions pertinentes concernant le régime à double tarif pendant la période de transition, le développement en cours du cadre des services 9-1-1 PG et les retards dans l'intégration des FST et des CASP, le Conseil est d'avis qu'il est approprié de considérer la demande de QMI comme une nouvelle demande.

Questions

16. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
 - Les tarifs des services 9-1-1 traditionnels doivent-ils être examinés?

- Le Conseil devrait-il ordonner aux grandes ESLT de divulguer les renseignements confidentiels contenus dans leurs études de coûts pour les services 9-1-1 PG?
- Les FST devraient-ils être tenus de payer des frais pour les services E9-1-1 et 9-1-1 PG pendant la période de transition?
- Le Conseil devrait-il imposer une SAP à Vidéotron?

Les tarifs des services 9-1-1 traditionnels doivent-ils être examinés?

Positions des parties

17. Dans sa demande, QMI a indiqué que les tarifs des services 9-1-1 actuels ont été établis en fonction d'études de coûts de la Phase II déposées à la fin des années 1990 qui n'ont jamais été révisées. Par conséquent, Bell Canada a utilisé un modèle désuet pour établir ces tarifs. En outre, QMI a argué que plusieurs composantes des réseaux 9-1-1 traditionnels étaient entièrement amorties bien avant l'établissement des tarifs des services 9-1-1 traditionnels et que d'autres ont certainement réalisé des gains de productivité, puisque la consolidation des réseaux 9-1-1 dans l'ensemble du pays a généré d'importantes économies d'échelle.
18. Le CDIP, Cogeco et RCCI ont convenu avec QMI que les coûts de plusieurs composantes du système E9-1-1 auraient dû être pleinement amortis au cours de la période écoulée depuis l'établissement des tarifs initiaux. Cogeco a indiqué que Bell Canada pouvait vraisemblablement récupérer ses investissements initiaux grâce aux réseaux 9-1-1 traditionnels et réaliser des gains de productivité grâce à la consolidation de l'industrie. QMI et RCCI ont argué que les tarifs des services E9-1-1 sont clairement gonflés et que les revenus des services E9-1-1 ont certainement augmenté de manière substantielle compte tenu de la croissance constante de la clientèle sur le marché des services sans fil mobiles.
19. Cogeco a appuyé la demande de QMI pour que les ESLT déposent de nouvelles études de coûts pour les services 9-1-1 traditionnels. Cogeco a argué que le processus adopté par le Conseil, dans lequel les tarifs des services de gros sont établis sans être périodiquement évalués, est nuisible et préjudiciable aux FST au Canada. De même, RCCI a indiqué que les tarifs des services E9-1-1 des ESLT devraient être rendus provisoires dès que possible, que les ESLT devraient être tenues de déposer de nouveau leurs études de coûts et qu'elles devraient être tenues de rembourser à tous les FST les sommes supplémentaires qu'elles ont perçues au cours de la période de transition.
20. TCI a indiqué que la demande de QMI pour que les ESLT déposent de nouvelles études de coûts ignore non seulement la conclusion du Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, selon laquelle il n'a pas l'intention de réexaminer les coûts relatifs aux services 9-1-1 pendant la période de transition, mais démontre le manque de compréhension de QMI quant à la nature des coûts des services et des dépenses continues engagées par les ESLT pour la croissance, le

maintien et la mise à niveau des réseaux E9-1-1. Par exemple, TCI a indiqué qu'elle avait réalisé de nombreux nouveaux investissements pour étendre et améliorer son réseau E9-1-1 au cours des deux dernières années.

21. De même, Bell Canada a indiqué que depuis la réalisation de son étude de coûts pour les services E9-1-1, elle a subi plusieurs tensions de coûts qui n'ont pas été prises en compte dans l'étude, y compris une augmentation du nombre de CASP qu'elle doit raccorder et soutenir. Elle a également indiqué que si le Conseil devait examiner les tarifs des services E9-1-1, il est loin d'être certain qu'un tel examen aboutirait à une baisse des tarifs, étant donné qu'ils sont actuellement à 0,09 \$ par mois par service d'accès au réseau ou par numéro de téléphone fonctionnel. Enfin, Bell Canada était d'avis qu'il serait tout à fait inefficace pour les fournisseurs de réseaux 9-1-1 d'examiner les coûts de tous les éléments qui doivent être mis hors service dans un avenir proche à partir de leurs réseaux E9-1-1 uniquement pour déterminer si les tarifs pouvaient être réduits d'ici la date de mise hors service de ces réseaux.

Analyse du Conseil

22. Le Conseil estime que l'observation de QMI concernant les études de coûts réalisées à la fin des années 1990 fait référence à diverses décisions du Conseil publiées en 1997 relatives au cadre de la concurrence locale et dans lesquelles le Conseil a approuvé les tarifs des services 9-1-1 sur la base d'études de coûts fournies par l'Alliance Stentor⁵.
23. En ce qui concerne l'observation de QMI selon laquelle les tarifs des services 9-1-1 n'ont jamais été révisés, le Conseil fait remarquer que lorsqu'il a établi la réglementation par plafonnement des prix pour les grandes ESLT, il a déterminé que certains services non assujettis au cadre de plafonnement des prix, y compris les services 9-1-1, bénéficieraient d'un traitement spécial. Par conséquent, les tarifs des services 9-1-1 ont été gelés pour la durée de la période de plafonnement des prix, compte tenu de la façon dont les tarifs avaient été établis et de la nature des services. Par la suite, le Conseil a soumis les tarifs gelés à un régime dans lequel les revenus sont restés neutres et les frais ont été recouverts plus équitablement entre les abonnés des services filaires et sans fil.
24. Le Conseil a examiné les tarifs des services 9-1-1 lors de l'examen du cadre de plafonnement des prix dans le cadre d'instances qui ont mené à diverses décisions, qui ont toutes confirmé le traitement tarifaire gelé des services 9-1-1⁶. En outre, et plus récemment, le Conseil a confirmé le traitement tarifaire gelé lorsque les ESLT ont demandé expressément au Conseil d'envisager d'autoriser des augmentations tarifaires pour les services 9-1-1. Dans les décisions de télécom 2016-455 et

⁵ L'Alliance Stentor était composée des grandes ESLT, et de Télésat Canada, et existait lorsque la concurrence interurbaine et locale avait été lancée au cours des années 1990.

⁶ Voir, par exemple, les décisions de télécom 2002-34, 2002-43, 2007-27 et 2007-60.

2016-457, le Conseil a refusé les demandes respectives de MTS Inc. et de TCI en vue d'augmenter leurs tarifs des services 9-1-1.

25. En ce qui concerne la transition vers les réseaux 9-1-1 PG, comme l'a fait remarquer TCI, le Conseil a déterminé dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 que le régime tarifaire pour les services 9-1-1 resterait en place jusqu'à ce que les réseaux 9-1-1 existants soient mis hors service, ajoutant qu'il n'avait pas l'intention de réexaminer les coûts relatifs aux services 9-1-1 au cours de la période de transition. Cette conclusion a été motivée par le fait que les tarifs facturés pour les services 9-1-1 ont diminué par utilisateur au fil des ans. De plus, comme l'a indiqué QMI, le tarif actuel des services E9-1-1 de Bell Canada au Québec est de 0,10 \$ pour les clients des services filaires et de 0,087 \$ pour les clients des services sans fil, ce qui confirme la baisse des tarifs des services E9-1-1 de Bell Canada.
26. En ce qui concerne l'observation de QMI selon lequel les coûts des ESLT pour l'établissement des systèmes traditionnels doivent avoir été entièrement amortis depuis l'établissement des tarifs des services traditionnels 9-1-1, le Conseil estime que, bien que certains coûts aient pu être recouverts en partie ou en totalité, l'argument de QMI ne tient pas compte i) des coûts d'immobilisation et d'exploitation nouveaux ou continus relatifs à l'entretien des réseaux 9-1-1; ii) de l'augmentation du nombre de CASP raccordés aux réseaux (dont le coût est assumé par le fournisseur de réseau 9-1-1 et recouvré au moyen des taux tarifés); ou iii) de la diminution constante des tarifs.
27. La mise hors service des réseaux E9-1-1 et le retrait des frais et tarifs associés sont actuellement prévus pour le 4 mars 2025. D'ici là, la priorité des fournisseurs de réseaux 9-1-1 devrait être la maintenance des réseaux E9-1-1 et la poursuite de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG afin de garantir à toute la population canadienne l'accès aux services 9-1-1 les plus fiables et les plus résilients possible.
28. Le Conseil est d'avis que si les FST n'étaient pas d'accord avec la conclusion du Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 de ne pas réexaminer les coûts relatifs aux services 9-1-1 pendant la période de transition, y compris les coûts des services E9-1-1, ils avaient la possibilité de contester cette conclusion avant le début de la transition. Maintenant que la transition des réseaux B9-1-1 et E9-1-1 vers les réseaux 9-1-1 PG est en cours, amorcer un processus d'examen obligeant les fournisseurs de réseaux 9-1-1 à déposer de nouvelles études de coûts de la Phase II constituerait une modification imprévue du cadre des services 9-1-1 PG, susceptible d'introduire un élément d'incertitude dans la transition. Si les ressources et le personnel des ESLT doivent être consacrés au processus d'examen, cela pourrait possiblement nuire au travail effectué pour la mise en œuvre des services 9-1-1 PG, y compris les efforts en vue d'intégrer les FST et les CASP. Cela irait à l'encontre des objectifs stratégiques qui consistent à assurer une transition efficace et rapide vers les services 9-1-1 PG et à accroître la sécurité de la population canadienne en leur donnant le meilleur accès aux services d'urgence grâce à des réseaux de télécommunication de classe mondiale.

29. Les tarifs des services E9-1-1 ayant régulièrement baissé au fil des ans, le Conseil estime que les services E9-1-1 restent des services publics de grande qualité fournis aux consommateurs à des tarifs stables et raisonnables. Au moment de la publication de la présente décision, il reste 17 mois avant que les frais et tarifs des services E9-1-1 ne soient retirés. Le Conseil est d'avis que toutes répercussions sur les tarifs des services 9-1-1 existants qui résulteraient d'un examen des tarifs actuels des services E9-1-1, qui, selon le Conseil, serait un processus long, aurait un effet éphémère et ne serait pas à la hauteur des efforts déployés par les parties prenantes si une telle instance devait être amorcée.
30. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine qu'il n'est ni nécessaire ni efficace d'examiner les tarifs des services 9-1-1 traditionnels. Par conséquent, le Conseil **refuse** la demande de QMI en vue que Bell Canada et d'autres ESLT déposent de nouvelles études de coûts pour les services 9-1-1 existants.

Le Conseil devrait-il ordonner aux grandes ESLT de divulguer les renseignements confidentiels contenus dans leurs études de coûts pour les services 9-1-1 PG?

Positions des parties

31. QMI a indiqué que les tarifs des services 9-1-1 PG de Bell Canada sont très élevés et qu'ils ne sont ni justes ni raisonnables puisqu'ils dépassent les tarifs des services 9-1-1 traditionnels. RCCI a indiqué qu'elle avait les mêmes préoccupations. Le CDIP était également d'accord avec QMI, ajoutant que les tarifs élevés nuisent au déploiement rapide des services 9-1-1 PG. QMI a indiqué que les tarifs vont à l'encontre de l'objectif du Conseil de mettre en œuvre un système 9-1-1 PG qui est fiable, résilient et sécurisé d'une manière rentable. RCCI était d'accord, indiquant que contrairement à l'avis du Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 selon lequel des gains d'efficacité n'ont pas été réalisés grâce à la mise en œuvre des services 9-1-1 PG au moyen d'économies d'échelle.
32. Afin que le Conseil puisse atteindre son objectif de mettre en œuvre un système 9-1-1 PG rentable, QMI et RCCI ont demandé au Conseil d'ordonner à Bell Canada et aux autres ESLT de divulguer les renseignements confidentiels contenus dans leurs études sur les coûts des services 9-1-1 PG. QMI et RCCI ont indiqué qu'étant donné que les services 9-1-1 sont des services essentiels pour toute la population canadienne et qu'aucun concurrent n'est en mesure de les reproduire, la divulgation des renseignements confidentiels ne devrait pas constituer une menace commerciale.
33. TCI a argué que la demande de divulgation de renseignements confidentiels formulée par QMI n'était pas justifiée, indiquant du fait que la désignation de certains renseignements comme confidentiels était conforme aux lignes directrices existantes en matière de divulgation. TCI a ajouté qu'elle était disposée à répondre à toute demande de divulgation seulement si elle est précise et étayée par des éléments de preuve. TCI a également indiqué que tout renseignement déposé à titre confidentiel dans ses études de coûts pour les services 9-1-1 PG, s'il était divulgué, pourrait entraîner des pertes financières importantes, causer un préjudice à la

position concurrentielle de TCI sur le marché ou avoir une incidence à l'égard des obligations contractuelles de TCI.

34. TCI n'était pas d'accord avec l'affirmation de QMI selon laquelle les tarifs des services 9-1-1 PG de Bell Canada sont très élevés, étant donné qu'ils sont supérieurs de moins d'un cent aux tarifs des services E9-1-1 que Vidéotron paie depuis des décennies. En effet, TCI a indiqué que le tarif de gros provisoire de Bell Canada pour les services 9-1-1 PG était de 9,51 cents et que son tarif des services E9-1-1 sans fil était de 8,53 cents. Par conséquent, TCI a estimé que la justification de QMI pour la divulgation de données confidentielles n'était pas fondée. TCI a ajouté que l'état actuel des tarifs mis à part, les arguments de QMI sont hors instance étant donné qu'elle a eu l'occasion de faire part de ses préoccupations au cours de l'instance d'établissement des tarifs décrite dans la décision de télécom 2021-199.
35. Bell Canada a indiqué que QMI n'a fourni aucun élément de preuve crédible indiquant que les tarifs en question sont trop élevés. Bell Canada a également convenu avec TCI que les tarifs des services 9-1-1 PG faisaient l'objet d'une instance tarifaire distincte dans le cadre de laquelle le Conseil a examiné les quantités importantes de renseignements publics et confidentiels au sujet de l'établissement des coûts que Bell Canada a déposés. Lorsque des renseignements ont été déposés à titre confidentiel, ce traitement était pleinement conforme à la *Loi* et aux orientations du Conseil en la matière. Bell Canada a ajouté que le Conseil l'a déjà interrogée au sujet de ces renseignements et qu'il peut poser d'autres questions au besoin pour s'assurer que les renseignements sont conformes aux règles et aux politiques du Conseil.

Analyse du Conseil

36. Dans la décision de télécom 2021-199, le Conseil a établi deux périodes de dépôt pour les tarifs de gros et de détail pour les services 9-1-1 PG (tarifs des services 9-1-1 PG).
37. La première période de dépôt a eu lieu en novembre 2021, avant le lancement des réseaux 9-1-1 PG. À l'époque, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG ont déposé des propositions de tarifs pour les services 9-1-1 PG, qui comprenaient des propositions de tarifs pour les services étayées par des études de coûts. Les études de coûts reflétaient les coûts différentiels relatifs à l'ajout de nouveaux réseaux, services ou fonctionnalités relatifs aux services 9-1-1 PG.
38. Dans le cadre de ce processus de dépôt des tarifs, RCCI a déposé une requête procédurale, à laquelle QMI était partie, demandant au Conseil d'obliger Bell Canada, SaskTel et TCI de divulguer l'intégralité de leurs études de coûts et fournir des renseignements financiers détaillés concernant leurs modèles d'établissement des coûts.
39. Dans une [lettre](#) datée du 1er décembre 2021, le personnel du Conseil a indiqué qu'il estimait que les renseignements déposés à titre confidentiel par Bell Canada, SaskTel et TCI étaient conformes à l'article 39 de la *Loi* et de la politique réglementaire de

télécom 2012-592. En particulier, le personnel du Conseil a fait remarquer que la divulgation de ces renseignements donnerait aux concurrents un aperçu des renseignements financiers détaillés des entreprises et un accès à des renseignements commercialement sensibles, ce qui pourrait permettre aux concurrents de développer des plans d'affaires et des stratégies de marketing nouveaux et plus efficaces et pourrait mettre en péril la sécurité des réseaux 9-1-1 PG. Le personnel du Conseil a conclu qu'un préjudice direct précis pourrait vraisemblablement découler de la divulgation des renseignements dans le dossier public et que l'intérêt public ne serait pas servi par une telle divulgation. La demande de RCCI a donc été refusée.

40. Le Conseil estime que la demande de QMI est essentiellement une duplication de la demande déposée par RCCI dans le cadre du processus de dépôt des tarifs des services 9-1-1 PG. QMI a eu la possibilité de contester la conclusion de divulgation dans le cadre du processus de dépôt des tarifs des services 9-1-1 PG, mais a choisi de ne pas le faire.
41. En outre, le Conseil estime que la demande de QMI n'est pas la voie appropriée pour déposer une telle requête considérant i) qu'elle n'était pas conforme au processus établi dans les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* pour les demandes de divulgation; ii) que la demande de RCCI dans le cadre du processus de dépôt du tarif des services 9-1-1 PG a permis d'obtenir un dossier plus complet sur la question; et iii) que la période de dépôt d'observations au cours de laquelle QMI aurait pu déposer sa demande de divulgation (c.-à-d. la période relative au processus de demande tarifaire des ESLT pour les services 9-1-1 PG) s'est terminée en décembre 2021.
42. En outre, les renseignements dont la confidentialité a été demandée et les justifications des diverses demandes de confidentialité ont été initialement présentées dans des documents versés au dossier de différentes instances, à savoir les diverses demandes de tarification pour les services 9-1-1 PG. De telles affirmations et renseignements ne figurent pas dans le dossier des demandes actuelles de Bell Canada ou de QMI et, par conséquent, ne figurent pas dans le dossier de la présente instance.
43. La deuxième période de dépôt des tarifs des services 9-1-1 PG doit avoir lieu avant la mise hors service des réseaux 9-1-1 traditionnels, prévue pour le 4 mars 2025. Tous les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG doivent déposer des propositions de tarifs de gros et de détail pour les services 9-1-1 PG qui tiennent compte de la mise hors service des réseaux 9-1-1 traditionnels, y compris i) des propositions de tarifs fondées sur des études de coûts qui incluent les coûts associés aux composantes du réseau qui étaient précédemment incluses dans les études de coûts, mais qui continuent à être nécessaires pour la fourniture des services 9-1-1 PG; et ii) tous les autres composantes de coûts pour les services 9-1-1 PG. Le Conseil s'attend à ce que cette deuxième série de dépôts commence à l'automne 2024 et estime que, si un examen des tarifs et des études de coûts des services 9-1-1 PG de 2021 était effectué maintenant, toutes incidences qui en résulteraient, y compris en ce qui concerne la

divulgarion des renseignements confidentiels qu'ils contiennent, deviendraient rapidement non pertinent. En outre, si des préoccupations surgissent concernant les tarifs des services 9-1-1 PG mis à jour au cours de la deuxième période de dépôt, les parties auront la possibilité de les soulever et de déposer toute demande de divulgation associée au cours de ce processus.

44. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **refuse** la demande de QMI concernant la divulgation de tous les renseignements confidentiels contenus dans les tarifs et les études de coûts des services 9-1-1 PG de 2021 des ESLT.
45. En outre, le Conseil rappelle aux parties la procédure à suivre pour déposer des demandes de divulgation, conformément à la section 33 des *Règles de procédure*.

Les FST devraient-ils être tenus de payer des frais pour les services E9-1-1 et 9-1-1 PG pendant la période de transition?

Positions des parties

46. QMI a indiqué que seuls les réseaux E9-1-1 sont actuellement fonctionnels et qu'en fin de compte, les FST n'utiliseront qu'un seul type de réseau à un moment donné au cours de la période de transition de trois ans entre les services E9-1-1 et 9-1-1 PG. Par conséquent, QMI a argué que la période de transition de trois ans établie par le Conseil était trop longue et qu'il était injuste et déraisonnable d'obliger les FST à payer des frais simultanés pour deux types de réseaux 9-1-1 pendant cette période. Cogeco était d'accord, ajoutant que puisque les réseaux 9-1-1 PG ne devraient pas être fonctionnels avant au moins juin 2023, les FST ne bénéficient pas des services 9-1-1 PG et ne devraient donc pas avoir à payer pour ses services. Pour remédier à la situation, Cogeco et QMI ont suggéré que le Conseil ordonne à Bell Canada et aux autres ESLT de rembourser aux FST les frais des services 9-1-1 PG perçus depuis le 1er mars 2022 et de commencer à facturer de nouveaux frais seulement lorsque la transition des appels d'urgence vers les réseaux 9-1-1 PG aura commencé.
47. QMI a également indiqué que le Conseil devrait mettre fin à l'obligation de payer les deux frais simultanément et établir à la place une solution de « paiement à l'utilisation » selon laquelle un FST ne devrait payer que pour l'utilisation réelle de chaque service. Si le FST n'a pas de service d'accès au réseau dont les appels d'urgence seraient acheminés par les réseaux 9-1-1 PG, il n'aurait pas à payer les frais des services 9-1-1 PG. Lorsque les appels d'urgence des abonnés du FST commenceront à être acheminés sur les réseaux 9-1-1 PG, le FST commencera à payer les frais en fonction du nombre de services d'accès au réseau actifs sur les réseaux 9-1-1 PG. De même, les FST n'auraient pas à payer de frais pour les services 9-1-1 traditionnels pour ces mêmes services d'accès au réseau, car les appels d'urgence ne seraient plus acheminés par les réseaux 9-1-1 traditionnels.
48. Bell Canada a argué que, conformément à la décision de télécom 2021-199, son réseau 9-1-1 PG est entièrement fonctionnel et que les activités d'intégration avec les FST et les CASP sont en cours. Bell Canada a indiqué que, selon les rapports

mensuels sur l'état d'avancement de l'intégration qu'elle dépose auprès du Conseil, certains FST ont terminé toutes les activités d'intégration associées aux essais inter-réseaux en vue de la transition vers le réseau 9-1-1 PG de Bell Canada. Pour les FST qui ont également fait passer leur trafic des services 9-1-1 sur le réseau 9-1-1 PG de l'entreprise, Bell Canada a indiqué qu'elle achemine les appels 9-1-1 en direct pour ces FST sur son réseau 9-1-1 PG. Toutefois, elle a également indiqué que certains FST disposent d'une combinaison de réseaux vocaux IP compatibles avec les services 9-1-1 PG et de réseaux B9-1-1 ou E9-1-1 qui ne sont pas compatibles avec les services 9-1-1 PG. Cela signifie que certains FST utilisent à la fois les réseaux E9-1-1 et 9-1-1 PG, même pour un seul appel.

49. En réponse à la proposition de QMI de payer à l'utilisation, Bell Canada a indiqué qu'une telle solution est problématique pour plusieurs raisons. Tout d'abord, les tarifs actuels des services 9-1-1 PG n'incluent que les coûts différentiels par rapport aux services E9-1-1. Ils ne comprennent pas les coûts de main-d'œuvre du personnel des services 9-1-1 de Bell Canada qui soutient les CASP et les FST 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ni les autres coûts qui sont nécessaires dans un environnement de services 9-1-1 PG autonomes et qui sont déjà utilisés et payés dans le cadre du tarif des services E9-1-1. Ainsi, si un FST ne payait que les frais pour les services 9-1-1 PG, il ne compenserait pas suffisamment le fournisseur du réseau 9-1-1 PG pour les services qu'il reçoit, car certains des coûts seraient payés exclusivement par les FST qui paient pour les services E9-1-1.
50. Bell Canada a également indiqué que le tarif des services 9-1-1 PG est fondé sur les coûts et qu'il est réparti en fonction de la demande qui englobe tous les services d'accès au réseau et les numéros de téléphone actifs de tous les FST. Le tarif serait nettement plus élevé, de plusieurs ordres de grandeur, pour les premiers utilisateurs des services 9-1-1 PG si les coûts étaient répartis en fonction du nombre réel de services d'accès au réseau qui ont transitionné vers les réseaux 9-1-1 PG.
51. Bell Canada a argué qu'il est impossible pour les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de confirmer le nombre de services d'accès au réseau qui ont transitionné vers le réseau 9-1-1 PG. Le seul aperçu que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG ont de l'utilisation des réseaux par les FST est par le nombre d'appels en direct aux services 9-1-1 qui transitionnent par les réseaux. Bell Canada a indiqué qu'elle ne peut pas savoir combien de clients un FST a fait transitionner pour utiliser son réseau 9-1-1 PG, puisque ce renseignement est interne au réseau du FST.
52. Bell Canada a ajouté que certains FST ont l'intention de conserver leurs circuits de services E9-1-1 en place une fois qu'ils seront passés aux réseaux 9-1-1 PG comme mesure de sécurité au cas où quelque chose tournerait mal avec les services 9-1-1 PG. Dans de tels cas, même si un FST est passé aux réseaux 9-1-1 PG, les réseaux E9-1-1 resteraient à sa disposition pour la transmission d'appels 9-1-1.
53. Enfin, Bell Canada a indiqué qu'un modèle de paiement à l'utilisation encouragerait les FST à retarder la transition vers les réseaux 9-1-1 PG et augmenterait le fardeau

financier des utilisateurs finals des FST qui effectuent une transition précoce vers ces réseaux.

54. Bell Canada et TCI ont souligné l'existence et l'utilisation des PAST afin de démontrer que les réseaux E9-1-1 et 9-1-1 PG fonctionnent en parallèle : une fois qu'un FST est passé aux réseaux 9-1-1 PG, un appel 9-1-1 placé sur son réseau et destiné à un CASP qui n'est pas encore passé aux réseaux 9-1-1 PG doit être traité par une PAST, qui, selon le Conseil, ferait partie des réseaux 9-1-1 PG, afin d'être converti en trafic des services E9-1-1 pour ce CASP. Par conséquent, un seul appel aux services 9-1-1 pourrait traverser le réseau 9-1-1 PG à partir du réseau du FST, puis le réseau des services E9-1-1 pour être acheminé vers le CASP.
55. Le CDIP a indiqué que, bien que l'approche de QMI fondée sur le paiement à l'utilisation semble logique et équitable, elle ne tient pas compte de la décision du Conseil de confier aux ESLT la conception et l'exploitation des réseaux 9-1-1 PG. De plus, le CDIP a soutenu que Vidéotron ne devrait pas retenir les montants en souffrance, mais que le Conseil pourrait envisager de réduire graduellement, sur une période de trois ans, le tarif de Bell Canada pour les services E9-1-1, jusqu'à ce qu'il soit nul. Cela encouragerait l'entreprise à rendre la transition vers les services 9-1-1 PG accessibles à tous dès que possible, tandis que les entreprises de services locaux concurrentes, les FST et les fournisseurs de services sans fil devraient créer des comptes de report pour leurs paiements actuels des services 9-1-1 PG, les paiements provenant de ces comptes commençant à peu près en même temps que le tarif des services 9-1-1 PG commence à diminuer.

Analyse du Conseil

Proposition de QMI concernant le paiement à l'utilisation

56. En ce qui concerne l'observation de QMI selon laquelle un seul type de réseau 9-1-1 sera utilisé à la fois, les observations de Bell Canada et de TCI concernant l'utilisation des PAST démontrent que ce n'est pas le cas. Les PAST, dont le Conseil a exigé qu'elles fassent partie des réseaux 9-1-1 PG, sont utilisées pour convertir le trafic des FST en trafic pouvant être traité par le CASP destinataire si l'une de ces parties est passée aux réseaux 9-1-1 PG alors que l'autre ne l'a pas fait. À ce jour, aucun CASP n'a achevé sa transition, alors que certains FST ont commencé à transférer le trafic des services 9-1-1 PG en direct vers le réseau 9-1-1 PG de Bell Canada. On peut supposer que les appels 9-1-1 passés sur les réseaux de ces FST commencent par être des appels 9-1-1 PG, mais finissent par être des appels E9-1-1 du fait de leur conversion par la PAST de Bell Canada.
57. Dans tous les cas, si la proposition de QMI de payer à l'utilisation pouvait entraîner une diminution de ses coûts et de ceux d'autres FST relatifs aux réseaux 9-1-1 traditionnels lors de leur transition vers les réseaux 9-1-1 PG, elle ne tient pas compte du fait que les services E9-1-1 continueront d'exister et d'être utilisés par de nombreuses parties prenantes pendant la période de transition. Il s'agit des FST qui n'ont pas complété la transition ou dont les réseaux sont partiellement ou totalement

incapables d'être mis à niveau vers les services 9-1-1 PG, et des CASP, dont aucun n'est encore passé aux réseaux 9-1-1 PG.

58. En outre, si un régime de paiement à l'utilisation était adopté, les coûts relatifs aux services 9-1-1 PG seraient initialement très élevés pour les FST qui ont déjà effectué la transition vers les réseaux 9-1-1 PG. Les coûts ne commenceraient à diminuer qu'au fur et à mesure que les FST y transitionnent. Cela pourrait à son tour dissuader les FST de mener à bien le processus d'intégration des services 9-1-1 PG s'ils tentaient d'éviter ou de retarder de payer des frais pour les services 9-1-1 PG. Inversement, les FST qui ne sont pas encore passés aux réseaux 9-1-1 PG verraient leurs tarifs actuels pour les services E9-1-1 augmenter à mesure que la demande diminue. De tels résultats seraient contraires à l'objectif du Conseil de maintenir des services 9-1-1 rentables et se traduiraient par des coûts plus élevés pour de nombreux Canadiens.
59. En outre, la mise en œuvre d'un régime de paiement à l'utilisation pendant la période de transition obligerait les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG à déposer de nouvelles demandes tarifaires pour les services E9-1-1 et 9-1-1 PG. Comme indiqué précédemment dans la présente décision, il s'agirait d'une utilisation inefficace des ressources par le Conseil et par les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG.
60. QMI et RCCI ont suggéré qu'un régime de paiement à l'utilisation serait approprié parce que les ESLT ont entièrement récupéré tous les coûts associés aux services B9-1-1 et E9-1-1. Le Conseil estime que ce n'est pas le cas. Dans le cadre des services 9-1-1 PG, le Conseil a demandé aux ESLT de maintenir les réseaux E9-1-1 pendant la période de transition de trois ans afin que la population canadienne continue d'avoir accès à des services 9-1-1 robustes, de grande qualité et fiables. Par conséquent, les ESLT continueront à endosser une grande partie des coûts relatifs à cette obligation pendant la période de transition, quel que soit le nombre d'abonnés utilisant les réseaux E9-1-1 à un moment donné. Compte tenu de l'obligation de maintenir ces réseaux pendant la période de transition et de la nature d'intérêt public des services fournis sur les réseaux, il serait approprié que tous les FST offrant des services vocaux locaux continuent à contribuer financièrement à l'établissement, à la maintenance et à l'exploitation de tous les réseaux 9-1-1 opérationnels.
61. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **refuse** la demande de QMI en vue que le Conseil ordonne à Bell Canada et aux autres ESLT de facturer les frais des services 9-1-1 en fonction de l'utilisation réelle des FST.
62. En outre, le Conseil **ordonne** à QMI et à ses filiales de payer rapidement tous les frais impayés et futurs pour les services 9-1-1 qui leur sont fournis par leurs fournisseurs de réseau 9-1-1.

Demande de QMI pour que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG remboursent les frais 9-1-1 PG antérieurs et ne facturent de nouveaux frais qu'une fois que la transition des appels 9-1-1 a commencé

63. QMI s'est dite préoccupée par le fait que la mise en œuvre des services 9-1-1 PG se poursuive au-delà des dates limites établies et par les circonstances qui en résultent, à savoir que les FST paient des frais pour les services 9-1-1 PG sans être en mesure de tirer pleinement parti des réseaux 9-1-1 PG. Pour remédier à cette situation, QMI a demandé au Conseil d'ordonner aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de
 - i) rembourser aux FST tous les frais perçus relatifs aux services 9-1-1 PG depuis le 1er mars 2022; et
 - ii) ne commencer à facturer de nouveaux frais qu'une fois que la transition des appels 9-1-1 vers les nouveaux réseaux 9-1-1 PG aura commencé.
64. En février 2022, Bell Canada, SaskTel et TCI ont confirmé au Conseil qu'elles avaient établi leurs réseaux 9-1-1 PG et que des appels 9-1-1 PG qui ne faisaient pas partie d'un essai avaient été effectués sur les réseaux de Bell Canada et de TCI les 17 et 21 février 2022, respectivement. En outre, dans les premiers rapports mensuels concernant l'intégration déposés le 10 mars 2022, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG ont confirmé que plusieurs entreprises avaient achevé leur processus d'intégration et avaient fait transitionner leur trafic des services 9-1-1 vers les réseaux de leurs fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG respectifs.
65. Le Conseil reconnaît que, bien que la mise en œuvre des services 9-1-1 PG reste dans la période de transition de trois ans prescrite par le Conseil, le processus d'intégration des FST a duré plus longtemps que prévu en raison du nombre de FST devant effectuer la transition et du niveau de sophistication variable des différentes parties concernées. Quoiqu'il en soit, le Conseil estime que le critère de facturation des frais des services 9-1-1 PG a été satisfait en février 2022 lorsque les premiers appels 9-1-1 PG ont été effectués sur les réseaux 9-1-1 PG de Bell Canada et de TCI et lorsque les PAST des services 9-1-1 PG ont commencé à convertir ces appels en trafic vers les services B9-1-1 ou E9-1-1 au profit des CASP.
66. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **refuse** la demande de QMI en vue que le Conseil ordonne à Bell Canada et aux autres ESLT de rembourser des frais des services 9-1-1 PG aux FST.

Le Conseil devrait-il imposer une SAP à Vidéotron?

Positions des parties

67. Bell Canada a demandé que, si Vidéotron ne tient pas compte d'une directive du Conseil l'obligeant à payer les frais impayés relatifs aux services 9-1-1 conformément à une directive du Conseil découlant de la demande de Bell Canada, le Conseil devrait envisager d'imposer une SAP à Vidéotron, comme le permet l'article 72.001 de la *Loi*. Bell Canada a également soutenu que la demande de QMI démontre que Vidéotron a sciemment contrevenu aux dispositions des tarifs des services 9-1-1 et aux conclusions du Conseil à cet égard. Dans sa réplique définitive, Bell Canada a soutenu que l'indifférence continue de QMI face aux décisions du

Conseil justifiait l'imposition d'une SAP d'un montant suffisamment important pour empêcher un tel comportement à l'avenir.

68. QMI a soutenu que Vidéotron ne paierait pas les frais des services 9-1-1 tant que le Conseil n'ordonne pas aux ESLT de divulguer les renseignements confidentiels contenus dans leurs études de coûts des services 9-1-1 PG et de déposer de nouvelles études de coûts pour les services 9-1-1 traditionnels. QMI a également soutenu que la demande de Bell Canada est ironique étant donné que Bell Canada elle-même ne respecte pas ses propres obligations concernant les services 9-1-1 PG, notamment, celles relatives à l'établissement d'un système de services 9-1-1 PG qui est fiable, résilient et sécuritaire tout en maintenant les coûts à un minimum conforme au cadre des services 9-1-1 PG.
69. Le CDIP était d'avis que les objections de QMI, telles qu'elles sont exposées dans sa demande, sont fondées sur des principes et ne devraient pas donner lieu à des SAP, qui sont conçues pour des objections ou des interprétations injustifiées, et non fondées sur des principes, des conclusions du Conseil. Toutefois, si Vidéotron persistait dans son défaut de paiement et que le Conseil lui ordonne de payer, le Conseil pourrait envisager d'imposer une SAP à ce moment-là.

Analyse du Conseil

70. Il n'est ni raisonnable ni dans les prérogatives de Vidéotron de prendre les choses en main et de retenir délibérément le paiement de son fournisseur de réseau 9-1-1, et le Conseil prendra les mesures nécessaires pour assurer la conformité.
71. Cela dit, le Conseil est d'avis qu'amorcer une instance en vue d'imposer une SAP n'est pas justifié à ce stade. Les actions de Vidéotron, bien que préoccupantes, ne mettent pas en péril l'exploitation des réseaux B9-1-1 ou E9-1-1 ou la mise en œuvre des services 9-1-1 PG.
72. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **refuse** la demande de Bell Canada d'imposer une SAP à Vidéotron. Toutefois, si QMI et ses filiales ne respectent pas les directives énoncées dans la présente décision, y compris la directive de payer rapidement tous les frais impayés et futurs pour les services 9-1-1 qui leur sont fournis par leurs fournisseurs de réseau 9-1-1, le Conseil peut amorcer une instance pour envisager d'imposer une SAP.

Conclusion

73. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **refuse** la demande de QMI en vue que le Conseil ordonne à Bell Canada et aux autres ESLT de i) facturer les frais des services 9-1-1 en fonction de l'utilisation réelle par les FST des différents types de réseaux 9-1-1; ii) rembourser aux FST tous les frais perçus relatifs aux services 9-1-1 PG depuis le 1er mars 2022 et de commencer à facturer les nouveaux frais seulement lorsque la transition des appels d'urgence vers les réseaux 9-1-1 PG aura commencé; iii) divulguer les renseignements confidentiels contenus dans leurs

études de coûts pour les services 9-1-1 PG; et iv) déposer de nouvelles études de coûts pour les services 9-1-1 traditionnels.

74. Le Conseil **ordonne** à QMI et à ses filiales de payer rapidement tous les frais impayés et tous les frais futurs pour les services 9-1-1 qui leur sont fournis par leurs fournisseurs de réseau 9-1-1.
75. De plus, le Conseil **refuse** la demande de Bell Canada que le Conseil impose une SAP à Vidéotron pour le non-paiement des frais des services 9-1-1.
76. Si QMI et ses filiales, y compris Vidéotron, ne se conforment pas à la directive susmentionnée, le Conseil peut amorcer une instance pour envisager l'imposition d'une SAP.

Objectifs stratégiques

77. Le Conseil estime que ses conclusions dans le cadre de la présente décision contribueront à l'atteinte des objectifs stratégiques énoncés à l'article 7 de la *Loi*.
78. Les demandes en cours d'examen portent sur des questions relatives au financement des réseaux 9-1-1 et 9-1-1 PG existants pendant la transition du premier vers le second. Elles soulèvent des considérations relatives à une transition ordonnée, en vue d'assurer que la sécurité de la population canadienne est préservée de manière appropriée. Le Conseil estime i) qu'en n'examinant pas les tarifs des services E9-1-1 existants et les tarifs des services 9-1-1 PG provisoires; et ii) qu'en maintenant le modèle de financement à double tarif pendant la période de transition, le Conseil garantira la fourniture et le développement continu de services 9-1-1 robustes. Il s'agit de services essentiels qui jouent un rôle central pour i) rendre accessibles à la population canadienne des régions urbaines et rurales de toutes les régions du Canada des services de télécommunication de grande qualité, fiables et abordables; ii) répondre aux exigences économiques et sociales des usagers de services de télécommunication, conformément aux objectifs stratégiques énoncés aux paragraphes 7b) et 7h) de la *Loi*. Bien que l'application d'un double régime tarifaire augmente les coûts pour un FST donné, cette approche permet de garantir que toutes les parties prenantes du secteur des télécommunications endossent une partie du fardeau relatif à la transition.
79. Le Conseil estime que les conclusions qu'il a tirées dans la présente décision favoriseront les intérêts de la population canadienne en fournissant des services E9-1-1 et 9-1-1 PG rentables et robustes dans l'ensemble du pays au cours de la transition, ainsi qu'en favorisant l'abordabilité des services de télécommunication. De plus, le Conseil continuera à assurer que la population canadienne maintient un accès à des services 9-1-1 fiables et résilients lors de la transition aux réseaux 9-1-1 PG.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération*, Décision de télécom CRTC 2021-199, 14 juin 2021
- *9-1-1 de prochaine génération – Modernisation des réseaux 9-1-1 afin de satisfaire aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182, 1er juin 2017; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182-1, 28 janvier 2019
- *MTS Inc. – Demande visant une exception au gel tarifaire pour son service 9-1-1 évolué offert à la grandeur de la province*, Décision de télécom CRTC 2016-457, 18 novembre 2016
- *Société TELUS Communications – Demande de révision du tarif de son service public d’appel d’urgence 9-1-1 au Québec*, Décision de télécom CRTC 2016-455, 18 novembre 2016
- *Traitement des renseignements confidentiels utilisés pour établir les tarifs des services de gros*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-592, 26 octobre 2012
- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d’information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011
- *Suivi de la décision 2007-27 – Mémoire de justification concernant l’application du régime de plafonnement des prix à Télébec, Société en commandite*, Décision de télécom CRTC 2007-60, 30 juillet 2007; modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-60-1, 10 août 2007
- *Cadre de plafonnement des prix applicable aux grandes entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2007-27, 30 avril 2007
- *Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002
- *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002; modifiée par la Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002