



Décision de télécom CRTC 2005-21

Ottawa, le 4 avril 2005

Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence

Référence : 8663-C12-200402892 et 8663-B2-200316101

Dans la présente décision, le Conseil tire certaines conclusions concernant l'instance amorcée par l'avis Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet, Avis public de télécom CRTC 2004-2, 7 avril 2004 (l'avis 2004-2). Les conclusions formulées dans la présente se limitent aux questions relatives à la fourniture des services d'urgence 9-1-1 et 9-1-1 évolué (E9-1-1) au moyen de services VoIP locaux, tels que définis dans l'avis 2004-2.

Le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes offrant des services VoIP locaux fixes (c.-à-d., non mobiles), de fournir, dans les 90 jours suivant la date de publication de la présente décision, les services 9-1-1/E9-1-1 là où ils sont offerts par une entreprise de services locaux titulaire (ESLT), dans la mesure où l'IR-NXX attribué à l'utilisateur final est propre à une des circonscriptions locales de la région visée par le centre d'appels de la sécurité publique (CASP) qui dessert le client.

Reconnaissant les problèmes techniques et opérationnels que présente la fourniture des services 9-1-1/E9-1-1 dans le contexte des services VoIP locaux offerts comme services mobiles ou depuis un numéro de téléphone non propre à l'une des circonscriptions de la zone de desserte du CASP du client, le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes offrant de telles configurations de services VoIP locaux de mettre en œuvre, dans les 90 jours suivant la date de publication de la présente décision, une solution provisoire qui assure un niveau de service fonctionnellement comparable au service d'urgence 9-1-1 de base.

Compte tenu des questions de sécurité publique associées aux limites d'accès aux services 9-1-1/E9-1-1 fournis dans le contexte des services VoIP locaux, le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes d'aviser leur clientèle de toute limite, avant de commencer à fournir le service et pendant la durée du contrat de service. Les entreprises canadiennes sont également tenues d'obtenir de leurs clients le consentement exprès à l'égard de ces limites.

En ce qui concerne le financement des réseaux 9-1-1 provinciaux, le Conseil estime que les tarifs actuels du service 9-1-1 provincial des ESLT devraient s'appliquer aux fournisseurs de services VoIP locaux de la même manière qu'ils s'appliquent aux autres entreprises et aux revendeurs.

Le Conseil ordonne également aux entreprises canadiennes, comme condition pour fournir des services de télécommunication aux fournisseurs de services VoIP locaux, d'exiger dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec ces fournisseurs, que ces derniers se conforment à toutes les directives énoncées dans la présente décision.

Finally, the Council requests the CRTC's Interconnection Committee (CDCI) to focus on certain technical and operational issues related to the provision of emergency services in the context of local VoIP services, and to establish a timeline to guide the CDCI process.

Historique

1. Dans l'avis *Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, Avis public de télécom CRTC 2004-2, 7 avril 2004 (l'avis 2004-2), le Conseil a exprimé ses avis préliminaires concernant le cadre de réglementation qu'il conviendrait d'appliquer aux services de communication vocale sur protocole Internet (IP). Le Conseil a également amorcé une instance publique afin de solliciter des observations sur ses avis préliminaires, y compris sur ses avis concernant les exigences relatives à la fourniture des services 9-1-1 et 9-1-1 évolué (E9-1-1).
2. Le Conseil désigne sous le nom de services VoIP les services de communication vocale sur IP utilisant des numéros de téléphone établis selon le Plan de numérotation nord-américain et offrant à l'abonné un accès universel en provenance et/ou à destination du réseau téléphonique public commuté (RTPC). De plus, le Conseil désigne sous le nom de services VoIP locaux les services VoIP offrant à l'abonné un accès en provenance et/ou à destination du RTPC ainsi que la possibilité de faire et/ou de recevoir des appels en provenance et à destination d'une circonscription, ou zone d'appel local, telle qu'elle est définie dans les tarifs des entreprises de services locaux titulaires (ESLT).
3. Étant donné l'ampleur des questions de sécurité publique associées à la fourniture des services 9-1-1/E9-1-1 à partir des services VoIP locaux, le Conseil a jugé qu'il était approprié de traiter de cette question séparément et avant les autres questions soulevées dans l'instance. Par conséquent, les conclusions tirées dans la présente décision se limitent aux questions portant sur ces services d'urgence. Les conclusions que le Conseil formulera à l'égard des autres questions soulevées dans le cadre de l'instance amorcée par l'avis 2004-2 feront prochainement l'objet d'une décision.
4. Dans l'avis 2004-2, le Conseil a reconnu qu'il est possible que certains fournisseurs de services VoIP locaux ne puissent pas, au début, offrir les services 9-1-1/E9-1-1. Conscient de cette réalité, le Conseil a exprimé les avis préliminaires suivants :
 - les fournisseurs de services VoIP locaux devraient aviser les abonnés actuels et potentiels, avec précision et clarté, de toute limite d'accès à l'égard des services 9-1-1/E9-1-1 associée à leurs services VoIP locaux, et une condition de service devrait être imposée à ce titre, conformément à l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications*;
 - il devrait être obligatoire pour tous les fournisseurs de services VoIP locaux d'offrir, et ce, le plus rapidement possible, les services 9-1-1/E9-1-1;
 - le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) serait la tribune idéale pour traiter des questions touchant la fourniture des services 9-1-1/E9-1-1 par les fournisseurs de services VoIP locaux.

Processus

5. Dans l'avis 2004-2, les parties étaient invitées à déposer, au plus tard le 28 avril 2004, leurs observations sur les avis préliminaires du Conseil (ou sur d'autres questions qu'ils jugeaient applicables au cadre réglementaire des services VoIP locaux). À l'origine, la consultation publique de vive voix était prévue pour les 19 et 20 mai 2004, et le dépôt des observations en réplique était fixé au 28 mai 2004, au plus tard. Toutefois, en réponse aux préoccupations exprimées par certaines parties concernant l'échéancier et la nature de l'instance, le calendrier a été revu.
6. À la suite de ces révisions, les parties ont eu jusqu'au 18 juin 2004 pour déposer leurs observations par écrit. De plus, un processus de demande de renseignements a été ajouté. Les parties avaient jusqu'au 16 juillet 2004 pour déposer de telles demandes de renseignements et jusqu'au 11 août 2004 pour déposer leurs réponses. Les demandes de réponses complémentaires aux demandes de renseignements ont été déposées au plus tard le 16 août 2004 et les réponses à ces demandes ont été déposées au plus tard le 23 août 2004. La consultation publique de vive voix a eu lieu du 21 au 23 septembre 2004 et le Conseil a reçu des observations en réplique jusqu'au 13 octobre 2004.
7. Les parties suivantes ont fourni des observations, des répliques et/ou des réponses aux demandes de renseignements, concernant la fourniture des services 9-1-1/E9-1-1 au moyen de services VoIP locaux : Aliant Telecom Inc., Bell Canada, Saskatchewan Telecommunications et la Société en commandite Télébec (collectivement, les Compagnies¹); le Centre d'aide et de défense juridique pour les handicapés (le CADJH) - service juridique pour les personnes atteintes d'un handicap; l'Association des centres d'urgence 9-1-1 du Québec (l'ACUQ); AT&T Global Services Canada Co. (AT&T); Bell West Inc. (Bell West); le British Columbia Public Interest Advocacy Centre au nom de la British Columbia Old Age Pensioners' Organization, le Council of Senior Citizens' Organizations of B.C., les Federated Anti-Poverty Groups of B.C., la Senior Citizens' Association of Canada, la End Legislated Poverty and Tenant Rights Action Coalition (BCOAPO et autres); Call-Net Enterprises Inc. (Call-Net); l'Association canadienne des chefs de police (l'ACCP); l'Association canadienne des fournisseurs Internet (l'ACFI); l'Association canadienne de télécommunications par câble (l'ACTC) (anciennement connue sous le nom d'Association canadienne de télévision par câble); la Ville de Calgary (Calgary); la Coalition for Competitive Telecommunications Pricing (la CCTP); Cogeco Câble Canada inc. (Cogeco); le Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (le SCEP); Comwave Telecom Inc. (Comwave); Cybersurf Corp. et ses diverses affiliées et filiales (Cybersurf); le service de police d'Edmonton; Futureway Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom de FCI Broadband; le District régional du Grand Vancouver, en son nom et au nom des autres membres de la British Columbia 9-1-1 Service Providers Association (DRGV); Microcell Solutions Inc., en son nom et au nom de son affiliée Inukshuk Internet Inc. (Microcell²); le ministère du Développement économique et du Commerce au nom du

¹ Saskatchewan Telecommunications et la Société en commandite Télébec ont chacune soumis des observations supplémentaires, en plus de celles déposées par les Compagnies.

² Les observations en réplique de Microcell ont été soumises par Microcell Telecommunications Inc., au nom de Microcell Solutions Inc. et d'Inukshuk Internet Inc.

gouvernement de l'Ontario (l'Ontario); MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); Nortel Networks (Nortel); le Ontario 9-1-1 Advisory Board (l'OAB); Ontera (anciennement connue sous le nom d'O.N.Telcom); Primus Telecommunications Canada Inc. (Primus); le Centre pour la défense de l'intérêt public au nom de l'Association des consommateurs du Canada, de l'Organisation nationale anti-pauvreté et de l'Union des consommateurs (les Groupes de défense des consommateurs); pulver.com (Pulver); Quebecor Média inc. (QMI) au nom de Vidéotron Télécom ltée et de Vidéotron ltée; Rogers Communications Inc. (Rogers); la Telecommunications Workers' Union (la TWU); RipNET Limited (RipNET); TELUS Communications Inc. (TELUS), en son nom et au nom de TELUS Communications (Québec) Inc.; l'Union des municipalités du Québec (l'UMQ); UTC Canada (UTC); Vonage Holdings Corp. et Vonage Canada Corp. (Vonage); WorldCom Canada Ltd., qui fait affaires sous le nom de MCI Canada; Xit télécom inc., en son nom et au nom de Télécommunications Xittel inc. (Xit); Yak Communications (Canada) Inc. (Yak); et le gouvernement du Yukon. Deux personnes ont également soumis des commentaires à titre individuel.

Imposition d'obligations réglementaires

Position des parties

8. Certaines parties étaient favorables à l'imposition d'obligations réglementaires aux fournisseurs de services VoIP locaux en ce qui concerne les services 9-1-1/E9-1-1. Ces parties comprenaient notamment l'ACUQ, BCOAPO et autres, Calgary, l'ACCP, Call-Net, le CCTP, l'ACTC, le SCEP, les Compagnies, les Groupes de défense des consommateurs, le service de police d'Edmonton, FCI Broadband, Microcell, MTS Allstream, Nortel, l'OAB, l'Ontario, Primus, QMI, Rogers, TELUS, la TWU, l'UMQ, UTC et Xit.
9. L'ACUQ, les Groupes de défense des consommateurs, le DRGV, l'OAB et l'UMQ ont indiqué que le grand public s'attend maintenant à ce que le service 9-1-1 soit disponible et que de l'aide soit fournie rapidement au besoin. Ces parties, ainsi que BCOAPO et autres et la TWU, ont fait valoir en général qu'il faudrait obliger les fournisseurs de services VoIP locaux à assurer immédiatement les services 9-1-1/E9-1-1 ou à cesser de fournir des services VoIP locaux jusqu'à ce qu'ils soient en mesure de le faire.
10. Calgary a fait valoir que certains consommateurs percevraient les services VoIP comme étant un substitut au service filaire traditionnel et que par conséquent, ils pourraient présumer que les services VoIP donnent accès au même niveau de service 9-1-1. Les Groupes de défense des consommateurs ont exprimé un point de vue semblable et ils ont de plus déclaré que la sécurité publique n'était pas négociable.
11. L'OAB a fait valoir que le Conseil a, à maintes reprises, pris des décisions en faveur de la prudence et de la sécurité publique en ce qui concerne les questions d'accès au service 9-1-1 en imposant des garanties à l'égard des consommateurs. L'OAB a de plus soumis qu'une grande partie de l'industrie avait manifesté peu d'enthousiasme pour les investissements volontaires dans des solutions sûres et concrètes.

12. L'ACUQ a déclaré qu'il avait fallu 10 ans d'interventions du Conseil pour contraindre les fournisseurs de services sans fil à fournir aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP) le numéro de téléphone et l'adresse de l'emplacement du site cellulaire des clients appelant au 9-1-1, et elle a indiqué qu'il restait encore beaucoup à faire avant d'obtenir la qualité d'information disponible dans le cas des téléphones filaires. L'UMQ a suggéré que le Conseil fournisse, pour le déploiement des services 9-1-1/E9-1-1 dans le contexte de la téléphonie Internet, des directives plus précises que celles qu'il a données dans le cas du sans-fil.
13. Comwave, MCI Canada, Pulver et Vonage se sont opposées à l'imposition d'obligations réglementaires à l'égard des services 9-1-1/E9-1-1, indiquant que les forces du marché sauraient déterminer le niveau des services d'urgence. Plus spécifiquement, Pulver a fait remarquer que le Conseil avait généralement exempté l'Internet des obligations réglementaires imposées aux services et aux réseaux de télécommunication traditionnels.
14. Vonage a allégué que le développement et le déploiement naturels des services VoIP entraîneraient des améliorations technologiques et des économies de coûts qui, éventuellement, mèneraient à des services 9-1-1/E9-1-1 plus fiables.

Analyse et conclusions du Conseil

15. Depuis la création du service 9-1-1, il y a 30 ans, le public canadien a acquis le réflexe de composer le 9-1-1 en cas d'urgence. En conséquence, le grand public s'attend généralement à ce que, là où le service 9-1-1 est disponible, une personne puisse composer le 9-1-1 pour s'adresser à des préposés formés pouvant lui fournir les renseignements et l'aide qu'il lui faut. Le Conseil estime que ces attentes existent, quel que soit le type de technologie (c.-à-d. filaire ou sans fil) que les personnes utilisent pour faire leurs appels 9-1-1.
16. Le Conseil souligne que les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que la sécurité publique n'était pas négociable et que d'autres parties ont exprimé des points de vue semblables. En ce qui a trait à la protection de l'intérêt public, le Conseil considère qu'il est primordial de garantir l'accès à des services d'urgence 9-1-1/E9-1-1 fiables.
17. Le Conseil est d'avis que les forces du marché à elles seules ne permettront sans doute pas le déploiement opportun de services 9-1-1/E9-1-1 fiables en association avec les services VoIP locaux.
18. Par ailleurs, le Conseil ajoute que le fait d'obliger les fournisseurs de services VoIP locaux à assurer les services 9-1-1/E9-1-1 cadre avec sa politique visant à étendre les obligations en matière de services d'urgence aux fournisseurs de services de télécommunication (FST), tels que les entreprises de services locaux (ESL), les fournisseurs de services sans fil (FSSF) et les revendeurs, peu importe la technologie servant à fournir le service téléphonique.
19. Par conséquent, le Conseil estime qu'il est dans l'intérêt public d'imposer aux fournisseurs de services VoIP locaux des obligations réglementaires en matière de services 9-1-1/E9-1-1.

Réglementation des services 9-1-1/E9-1-1 offerts par les fournisseurs de services VoIP locaux

20. Dans la présente section, le Conseil se penche sur les problèmes auxquels font face les fournisseurs de services VoIP locaux relativement à la fourniture de services 9-1-1/E9-1-1, ainsi que sur la pertinence des solutions provisoires proposées par les parties. Toutefois, pour bien évaluer de telles questions, il faut d'abord examiner comment les services 9-1-1/E9-1-1 sont actuellement fournis au moyen de la technologie traditionnelle à commutation de circuits, et les obligations réglementaires qui s'y rattachent.

Historique - Services 9-1-1 de base et 9-1-1 évolué

21. Le service 9-1-1 de base consiste à acheminer les appels 9-1-1 à un CASP désigné, qui est un centre spécialisé de réponse à tous les appels d'urgence en provenance d'une région géographique spécifique. Un préposé du CASP met l'appelant 9-1-1 en communication avec les services d'urgence appropriés (police, incendie et/ou ambulance). En règle générale, le préposé du CASP voit le numéro de téléphone de l'appelant, mais pas les renseignements sur l'endroit d'où provient l'appel. Ainsi, le service 9-1-1 de base n'est efficace que si l'appelant peut dire où il se trouve au préposé du CASP.
22. Actuellement, le service E9-1-1 est le service d'urgence 9-1-1 le plus perfectionné qui soit offert dans le marché filaire : il inclut toutes les capacités du service 9-1-1 de base, ainsi que certaines fonctions et capacités additionnelles, y compris la fonctionnalité d'affichage automatique de l'adresse (AAA) et les fonctions de contrôle d'appel.³
23. La fonctionnalité AAA permet de télécharger à partir d'une base de données maintenue par une ESLT le nom, le numéro de téléphone (inscrit ou non), l'adresse, le type de service et d'autres renseignements pertinents concernant la personne qui fait un appel 9-1-1 et de transférer automatiquement ces données au CASP en même temps que l'appel 9-1-1 d'arrivée. La fonctionnalité AAA est une fonction d'une valeur inestimable pour les préposés des CASP lorsque les appelants 9-1-1 sont incapables d'indiquer verbalement l'endroit où ils se trouvent.
24. Dans la décision *Bell Canada - Besoins en revenus pour 1993 et 1994*, Décision Télécom CRTC 93-12, 30 août 1993 (la décision 93-12), le Conseil a approuvé un service E9-1-1 filaire à l'échelle provinciale pour Bell Canada. Depuis lors, le Conseil a approuvé des services E9-1-1 filaires à l'échelle provinciale pour la majorité des autres ESLT.

³ Les fonctions de contrôle d'appel fournissent aux préposés des CASP un contrôle sur la ligne qui sert à effectuer l'appel 9-1-1. Bien que ces fonctions diffèrent d'une entreprise à une autre, elles incluent généralement les fonctions suivantes : *mise en attente*, qui permet au préposé du CASP d'effectuer une connexion de bout en bout avec la ligne d'un appelant 9-1-1, même si celui-ci essaie d'interrompre la communication en raccrochant; *rappel de l'appelant*, qui permet au préposé du CASP de faire sonner le téléphone de l'appelant 9-1-1 qui a raccroché son combiné ou de faire résonner une forte tonalité si le combiné est resté décroché; et *signal de débranchement*, qui déclenche une tonalité avertissant le préposé du CASP que l'appelant 9-1-1 a raccroché son téléphone.

25. Dans la décision *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997, le Conseil a établi un cadre réglementaire obligeant les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) et les revendeurs à fournir le service 9-1-1 à leurs abonnés et à voir, dans la mesure où c'est techniquement possible, à ce que soient transmis à la base de données AAA les mêmes renseignements pertinents sur les utilisateurs finals que ceux que fournit l'ESLT.
26. Dans le marché du sans-fil, la mise en œuvre du service E9-1-1 a posé certains problèmes sur le plan technique, étant donné que le service E9-1-1 sans fil n'utilise pas les infrastructures des services filaires traditionnels comme la base de données AAA, ce qui a nécessité l'implantation et la mise à niveau d'interfaces d'interconnexion spécifiques pour permettre le transfert du nom de l'emplacement et des autres renseignements concernant l'appelant qui utilise un sans-fil.
27. Dans la décision *Conditions de service pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et pour les services d'urgence offerts par les fournisseurs de services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2003-53, 12 août 2003 (la décision 2003-53), le Conseil a ordonné aux ESLC offrant des services sans fil de fournir le service E9-1-1 sans fil dans toutes les zones où elles exercent des activités à titre d'ESLC et où une ESLT offre un service d'accès au réseau E9-1-1 sans fil. Dans les collectivités où le service 9-1-1 n'est pas offert et dans celles qui ne disposent que du service 9-1-1 de base, les ESLC sans fil doivent fournir un niveau de service 9-1-1 qui soit fonctionnellement comparable à celui assuré par les ESLT. Le Conseil a également ordonné aux FSSF de fournir le service E9-1-1 sans fil là où une ESLT offre le service d'accès au réseau E9-1-1 sans fil.
28. Dans la décision 2003-53, le Conseil a également ordonné aux FSSF et aux ESLC sans fil de maintenir l'accès aux numéros sans frais d'interurbain et un effectif permanent (24 heures sur 24, sept jours sur sept) dans au moins un de leurs centres d'exploitation, afin d'aider rapidement le personnel autorisé des CASP à trouver les renseignements sur les abonnés en cas d'urgence.

Position des parties

Problèmes que pose la fourniture des services 9-1-1/E9-1-1

29. Nortel a fait remarquer que la technologie pour le service E9-1-1 avait été conçue à l'origine pour le réseau traditionnel à commutation de circuits dans lequel les téléphones demeurent à un endroit fixe, et elle a de plus fait remarquer que la VoIP élimine les limites géographiques traditionnellement associées aux réseaux téléphoniques. Nortel a fait valoir que cette réalité avait posé certains problèmes techniques sur le plan de la fourniture du service E9-1-1, notamment pour ce qui est de la capacité d'identifier où se trouve la personne qui fait un appel d'urgence avec un téléphone qui ne demeure pas à un endroit fixe dans un emplacement donné. Vonage et Microcell ont exprimé des points de vue semblables en ce qui a trait à la nature mobile de la VoIP et aux défis subséquents pour la fourniture des services d'urgence.
30. L'ACTC, MTS Allstream et l'OAB ont fait remarquer que pour assurer la fourniture efficace des services 9-1-1/E9-1-1, le fournisseur de services doit acheminer l'appel 9-1-1 au bon CASP et le préposé du CASP doit recevoir les renseignements d'affichage automatique des numéros (AAN) et d'AAA pour pouvoir envoyer les services d'urgence, advenant que l'appelant ne puisse communiquer de renseignements quant à l'endroit où il se trouve.

31. MTS Allstream a fait remarquer que l'endroit où se trouve le client et le fait que son numéro de téléphone corresponde à l'une des circonscriptions normalement situées dans les limites de desserte d'un CASP sont les facteurs qui permettraient de déterminer si un appel 9-1-1 peut être correctement acheminé au bon CASP. MTS Allstream a décrit les différentes configurations des services VoIP et leur incidence sur l'acheminement approprié des appels 9-1-1/E9-1-1 de la manière suivante :
- Appel VoIP local/adresse fixe, lorsqu'un client du service VoIP fait un appel depuis un emplacement fixe situé dans une circonscription définie par une ESLT et depuis un numéro de téléphone correspondant à cette circonscription. Si les renseignements sur le client figurent dans la base de données AAA et que l'AAN est fourni au CASP, alors le service 9-1-1 fonctionnera de la même façon qu'aujourd'hui (c.-à-d. avec le service filaire traditionnel).
 - Appel VoIP hors circonscription (HC)/adresse fixe, lorsqu'un client effectue un appel depuis un emplacement fixe situé à l'extérieur des limites de desserte du CASP desservant normalement le numéro de téléphone du client. Le fournisseur du service VoIP utilise un réseau IP ou Internet pour acheminer l'appel depuis son lieu de provenance jusqu'à la circonscription correspondant au téléphone du client. Dans ce cas, le service 9-1-1 traditionnel ne fonctionnerait pas correctement étant donné que l'appel ne serait pas acheminé vers le bon CASP.
 - Appels VoIP mobiles, lorsque le client du service VoIP n'effectue pas l'appel depuis un emplacement fixe. Dans ce cas, le client peut effectuer son appel depuis n'importe quel endroit où il a accès à un service Internet à large bande ainsi qu'au logiciel et au matériel lui permettant d'utiliser ce service. Dans un tel cas, le service 9-1-1 ne fonctionnerait pas de manière fiable si la plate-forme 9-1-1 existante est utilisée puisque l'appel ne serait sans doute pas acheminé au bon CASP. En outre, les renseignements concernant l'adresse du client dans la base de données AAA ne correspondraient pas à l'endroit d'où provient l'appel.
32. TELUS et Nortel ont toutes deux indiqué que certaines configurations de services VoIP fixes permettraient d'utiliser les données AAN et AAA pour acheminer les appels d'urgence au bon CASP, en autant que les renseignements AAA disponibles soient exacts. Les deux compagnies ont toutefois précisé qu'il n'existe pas une fonctionnalité équivalente pour les services VoIP mobiles et que pour instaurer une telle fonctionnalité, il faudrait que l'industrie adopte des normes communes.
33. L'ACUQ, Calgary, l'OAB et l'UMQ ont exprimé des inquiétudes en ce qui concerne la disponibilité de renseignements exacts sur les clients des services VoIP dans la base de données AAA et le risque d'acheminement incorrect des appels d'urgence.

34. Calgary a fait valoir que si un appel d'urgence était acheminé à un CASP situé dans le mauvais secteur de compétence, il s'écoulerait du temps pendant que le préposé du CASP s'affaire à déterminer l'emplacement de l'appelant, à déterminer le bon secteur de compétence, à trouver le numéro de téléphone du bon CASP et à transférer l'appel. Calgary a précisé que dans certains cas, les préposés des CASP se sont rabattus sur des recherches Internet pour trouver le numéro de téléphone d'un CASP d'un autre secteur de compétence. L'OAB a fait valoir que les fournisseurs de services VoIP locaux devraient être tenus de s'assurer que leur service 9-1-1 est fonctionnel et que les préposés des CASP disposent des outils dont ils ont besoin pour effectuer leur travail.

Résolution des problèmes

35. À l'exception de FCI Broadband, les FST conviennent que le CDCI est le mieux placé pour traiter les questions techniques et opérationnelles liées à la fourniture des services 9-1-1/E9-1-1 dans le contexte de la téléphonie Internet. FCI Broadband a vigoureusement plaidé pour que le Conseil établisse, dans le cadre de cette instance, un ensemble clair et complet de règles à l'intention des fournisseurs de services VoIP.
36. TELUS a d'ailleurs fait valoir que la question de la prise en main des services 9-1-1/E9-1-1 par les services VoIP mobiles ne sera sans doute pas résolue à l'aide d'une solution élaborée au Canada et que la National Emergency Number Association (la NENA), aux États-Unis, se penche également sur le problème.
37. La CCTP, MTS Allstream et Primus se sont dites en faveur de l'idée d'assurer les services d'urgence le plus tôt possible, dès qu'une solution technologique sera disponible. Yak et Vonage ont indiqué que le Conseil devrait accorder à l'industrie la latitude voulue pour élaborer des normes relatives aux services 9-1-1/E9-1-1 pour les services VoIP. Par contre, l'ACUQ, BCOAPO et autres, Calgary, FCI Broadband, l'OAB et l'Ontario ont proposé que les fournisseurs de services VoIP locaux soient tenus d'assurer le service 9-1-1/E9-1-1 dans un délai précis.
38. Microcell a fait valoir que le rythme auquel l'industrie trouvera des solutions 9-1-1/E9-1-1 ne dépendra pas uniquement des fournisseurs de services VoIP, mais également des mesures prises par d'autres parties, plus particulièrement les ESLT qui exploitent les réseaux E9-1-1 provinciaux.
39. MTS Allstream a fait valoir que le CDCI bénéficierait d'un processus identifiant des tâches et des échéances précises pour la livraison et la mise en œuvre de solutions 9-1-1/E9-1-1. La compagnie a proposé que le CDCI traite d'abord de la mise en œuvre de solutions E9-1-1 pour les services VoIP locaux/adresses fixes, puis pour les services VoIP HC - s'attaquant tout d'abord aux appels HC à l'intérieur des limites de desserte, puis aux appels HC en dehors des limites de desserte - et enfin qu'il adopte un plan d'élaboration et de mise en œuvre du service 9-1-1/E9-1-1 pour les services VoIP mobiles. MTS Allstream a suggéré que dans la mesure du possible, le plan relatif aux applications mobiles devrait s'aligner sur les phases immédiates, provisoires et à long terme que le VoIP Technical Committee de la NENA et ses groupes de travail ont établies concernant le traitement des appels 9-1-1 effectués au moyen d'un service VoIP.

40. En ce qui concerne la résolution du problème relatif à l'exploitabilité des services 9-1-1/E9-1-1, TELUS a déclaré qu'un échéancier de 18 mois à compter de la date de publication de la décision du Conseil dans la présente instance serait raisonnable, mais la compagnie admet toutefois qu'il est difficile de retenir une date précise étant donné le nombre de facteurs en cause et la complexité du problème.

Solutions provisoires

41. La solution provisoire de Comwave pour le traitement des appels 9-1-1 effectués au moyen de son service VoIP consiste à transférer les appels au centre d'appels d'urgence d'un tiers. Comwave a expliqué que les appels 9-1-1 sont acheminés à l'écran informatique du téléphoniste intermédiaire en même temps que les données AAN, ainsi que le nom et l'adresse de l'appelant. À ce moment-là, le téléphoniste vérifie immédiatement la nature de l'urgence auprès de l'appelant et il transfère l'appel au bon CASP. Comwave a ajouté que dans les cas où l'appelant est incapable de parler, le téléphoniste envoie les autorités compétentes à l'adresse indiquée. Comwave a aussi fait remarquer qu'elle avait avisé ses abonnés qu'elle leur fournissait le service 9-1-1 par l'entremise d'un tiers.
42. Call-Net a déclaré que dans les cas où l'adresse de service d'un abonné à son service VoIP correspondait à l'emplacement IR-NXX, les appels 9-1-1 seraient traités au moyen des méthodes d'acheminement traditionnelles. Call-Net a ajouté que dans les autres situations, les appels 9-1-1 seraient acheminés à un centre d'appels interne pancanadien qu'elle établirait. Dans de tels cas, le centre d'appels interne de Call-Net acheminerait les appels 9-1-1 aux services d'urgence appropriés qui desservent l'emplacement de l'abonné. Call-Net a fait remarquer qu'elle a demandé à ses abonnés de l'aviser lorsqu'ils changent d'emplacement afin qu'elle puisse réviser en conséquence ses renseignements internes aux fins d'acheminement des appels 9-1-1.
43. Primus a déclaré avoir soumis les renseignements requis associés au service 9-1-1 à son ESL sous-jacente, qui les a ensuite transmis à l'ESLT aux fins d'entrée dans la base de données AAA. Primus a en outre déclaré que dans le cas de clients dont l'adresse de service correspond à la circonscription IR-NXX, les appels 9-1-1 seraient acheminés au bon CASP avec les bons renseignements. Primus a expliqué que si le service était utilisé sur une base mobile ou avec un IR-NXX hors circonscription, l'appel 9-1-1 serait quand même acheminé, mais au CASP associé à IR-NXX du client et sans les données AAA habituelles.
44. MTS Allstream et Calgary ont toutes deux signalé avoir procédé à des essais du service 9-1-1 avec le service VoIP de Primus. MTS Allstream a indiqué que les appels du service VoIP de Primus étaient acheminés au bon CASP, avec les données AAN et AAA exactes, et qu'il a été démontré que certaines fonctions de contrôle d'appel, comme la garde et l'interruption de communication, fonctionnaient de manière uniforme, mais qu'il y avait des problèmes avec la fonction rappel de l'appelant. MTS Allstream a en outre fait remarquer que pour les utilisateurs finals HC ou mobiles dépendant d'un commutateur VoIP ou d'un PBX, il n'était pas possible d'acheminer les données AAN et AAA au CASP.

45. Vonage a fourni des détails concernant la solution 9-1-1 qu'elle utilise aux États-Unis, mais elle a fait remarquer qu'elle ne pouvait s'appliquer au Canada étant donné que ce ne sont pas tous les CASP qui acceptent l'acheminement à 10 chiffres ou qui sont munis de lignes administratives à 10 chiffres vers lesquelles les appels pourraient être acheminés. Vonage a en outre déclaré que la solution 9-1-1 qu'elle mettra en œuvre au Canada sera sans doute partielle.

Dégroupement des éléments 9-1-1

46. Xit a fait valoir que les concurrents n'ont pas les ressources financières pour fournir un service 9-1-1 de bout en bout qui soit aussi fiable que le service 9-1-1 actuellement assuré par les ESLT et qu'il faut donc considérer le service 9-1-1 des ESLT comme une installation essentielle. Vonage a souligné que le dégroupement des éléments 9-1-1 était une condition préalable cruciale pour la mise en œuvre d'un service E9-1-1 efficace dans le contexte de la téléphonie Internet. Primus et Microcell ont pour leur part appuyé le dégroupement de certains éléments des réseaux 9-1-1 des ESLT. Les Compagnies et TELUS ont indiqué qu'elles ne saisissaient pas clairement ce que les concurrents demandent en ce qui concerne le dégroupement des éléments 9-1-1, mais elles ont déclaré qu'elles étaient prêtes à discuter de solutions qui permettraient à toutes les parties de fournir des services d'urgence à leurs clients.

Analyse et conclusions du Conseil

47. Le Conseil fait remarquer que les services 9-1-1/E9-1-1 traditionnels ont été conçus en fonction de la technologie de commutation par circuits et que les fonctions et capacités des services VoIP posent certains problèmes techniques et opérationnels aux fournisseurs de services VoIP locaux pour ce qui est d'assurer les services d'urgence traditionnels. Le Conseil fait en outre remarquer que ces problèmes sont, à certains égards, semblables à ceux auxquels a dû faire face l'industrie du sans-fil.
48. Le Conseil souligne que la mesure dans laquelle un fournisseur de services VoIP locaux peut assurer les services 9-1-1/E9-1-1 traditionnels dépend de la façon dont le service VoIP local est fourni à l'abonné. Au regard des obligations qu'il juge raisonnable d'imposer aux fournisseurs de services VoIP locaux relativement aux services d'urgence, le Conseil fait remarquer qu'il existe trois façons de mettre en œuvre les services VoIP :
- à partir d'une adresse fixe, avec un numéro de téléphone propre à une des circonscriptions situées à l'intérieur de la zone de desserte du CASP du client (fixe/propre à une circonscription);
 - à partir d'une adresse fixe, avec un numéro de téléphone non propre à une des circonscriptions situées à l'intérieur de la zone de desserte du CASP du client (fixe/non propre à une circonscription);
 - sur une base mobile, où le client n'effectue pas nécessairement ses appels depuis une adresse fixe.
49. Lorsque le Conseil utilise le terme *fixe* pour décrire les services VoIP locaux, qu'ils soient fournis avec un numéro de téléphone propre à une circonscription ou non, il fait référence aux services sans capacité mobile.

Service fixe/propres à une circonscription

50. Le Conseil fait remarquer qu'il est possible d'utiliser l'actuel système 9-1-1 filaire pour fournir des services 9-1-1/E9-1-1 fiables de concert avec les services VoIP locaux si le fournisseur de services connaît l'adresse d'où provient l'appel et qu'il a versé cette adresse (adresse de service) dans la base de données AAA.
51. Le Conseil fait également remarquer que lorsque le service VoIP local est mis en œuvre comme un service fixe/propres à une circonscription, ce qui ressemble beaucoup au service filaire, les appels 9-1-1 peuvent être acheminés au bon CASP, où le préposé recevra automatiquement les données AAN et AAA pour le service E9-1-1, pourvu que l'adresse de service figure dans la base de données AAA. Toutefois, le Conseil précise qu'avec cette configuration, les fonctions de contrôle des appels E9-1-1 ne sont pas toutes fonctionnelles pour le moment. Étant donné qu'il est actuellement possible de fournir des services 9-1-1/E9-1-1 fiables, ainsi que les données AAA et AAN, de concert avec les services VoIP locaux fixes/propres à une circonscription, le Conseil estime qu'il est dans l'intérêt public de veiller à ce que les fournisseurs de services VoIP locaux offrant un service VoIP local fixe/propres à une circonscription fournissent des services 9-1-1/E9-1-1 à leurs abonnés.
52. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux entreprises canadiennes offrant des services VoIP locaux fixes de fournir, dans les 90 jours suivant la date de publication de la présente décision, les services 9-1-1/E9-1-1 là où ils sont offerts par une ESLT, dans la mesure où l'IR-NXX attribué à l'utilisateur final est propre à une des circonscriptions locales de la région visée par le CASP de desserte du client. Assurer les services 9-1-1/E9-1-1 signifie verser les renseignements sur les utilisateurs finals dans la base de données AAA associée à leur CASP de desserte et acheminer les appels 9-1-1, avec les données AAN et AAA, au bon CASP d'une manière compatible avec les systèmes du CASP. Les fonctions de contrôle des appels doivent également être fournies dans la mesure où c'est possible sur le plan technique.
53. Le Conseil **ordonne** en outre à toutes les entreprises canadiennes, comme condition pour fournir des services de télécommunication à des fournisseurs de services VoIP locaux, d'exiger dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec ces fournisseurs que ces derniers se conforment aux directives énoncées au paragraphe précédent.

Service fixe/non propres à une circonscription et mobile

54. Le Conseil fait remarquer que dans le cas des services VoIP locaux offerts comme un service fixe/non propres à une circonscription, le client du service VoIP se voit attribuer un IR-NXX qui n'est propre à aucune circonscription locale de la zone de desserte de son CASP. Selon un tel scénario, deux problèmes fondamentaux se posent en ce qui concerne le traitement des appels 9-1-1 : (a) les appels peuvent être acheminés au mauvais CASP; et (b) l'actuel système 9-1-1, y compris la base de données AAA, risque de refuser les IR-NXX hors circonscription.
55. Le Conseil fait remarquer que les parties s'entendent généralement pour dire que si l'IR-NXX d'un numéro de téléphone VoIP n'est pas propre à une circonscription locale située dans les limites de desserte du CASP du client, la base de données AAA rejettera les renseignements sur le client et l'appel 9-1-1 ne pourra être traité correctement.

56. En plus de permettre à leurs clients de choisir un numéro de téléphone non propre à une circonscription donnée, de nombreux fournisseurs de services VoIP locaux leur permettent de se déplacer, c'est-à-dire d'utiliser leur adaptateur pour téléphone analogique à partir de n'importe quel emplacement offrant un accès à large bande. À cause de ces capacités mobiles, les fournisseurs de services sont incapables, pour le moment, de déterminer automatiquement si le service est utilisé depuis l'adresse de service enregistrée ou depuis un autre endroit. Par conséquent, lorsqu'un abonné se déplace, le fournisseur de service n'a plus les renseignements d'acheminement 9-1-1 ou AAA valides qu'il lui faut pour traiter les appels 9-1-1 du client, à moins que le client ne le prévienne de son changement d'emplacement.
57. Le Conseil fait remarquer qu'aucune des parties à l'instance n'a présenté une solution complète qui, à la fois, pourrait être mise en œuvre au Canada à l'heure actuelle et garantirait le bon acheminement des appels 9-1-1 et la fourniture de renseignements AAA exacts aux CASP lorsque les appels sont effectués au moyen de services VoIP locaux fixes/non propres à une circonscription ou au moyen de services VoIP locaux mobiles. Le Conseil ajoute qu'aucune partie n'a été en mesure de dire, de façon définitive, quand il y aurait une solution complète.
58. Le Conseil précise que les parties ont proposé deux grands types de solutions provisoires. Le premier type de solution, soumis par Primus, consiste essentiellement à faire comme si les services VoIP locaux ne pouvaient être utilisés comme des services mobiles et à acheminer tous les appels 9-1-1 au CASP associé au numéro de téléphone du client.
59. Bien que l'approche d'acheminement par défaut de Primus soit hautement efficace lorsqu'un client appelle depuis l'adresse de service associée à un numéro de téléphone propre à la circonscription desservant cette adresse de service, le Conseil souligne que Primus offre également des services fixes/non propres à une circonscription et mobiles. Par conséquent, le Conseil juge qu'un tel scénario d'acheminement est inacceptable, étant donné qu'il impose indûment un fardeau supplémentaire aux CASP, qui ne sont pas en mesure de traiter les appels en provenance de l'extérieur de leur région. Le Conseil indique que le fait de simplement acheminer les appels 9-1-1 à ce qui pourrait être le mauvais CASP allongera le temps de réponse aux urgences.
60. Le deuxième type de solution provisoire, décrit par Call-Net et Comwave, consiste à contourner les commutateurs de transit du service 9-1-1 traditionnels et la base de données AAA traditionnelle pour acheminer les appels 9-1-1 directement au centre d'appels d'un tiers. Là, des préposés répondent aux appels et déterminent, en parlant à l'appelant, la nature de l'urgence ainsi que l'endroit où se trouve la personne, puis ils transfèrent l'appel au bon CASP ou au service d'urgence approprié.
61. Selon le Conseil, une solution provisoire permettant d'acheminer un appel d'urgence à un intermédiaire qui, à son tour, le transfère au bon CASP ou au service d'urgence approprié offre des avantages semblables à ceux du service 9-1-1 de base. Toutefois, de l'avis du Conseil, une telle solution est meilleure que celle proposée par Primus.
62. Le Conseil ajoute qu'une solution provisoire qui fait appel à un intermédiaire devrait atténuer le fardeau financier ou autre que l'acheminement incorrect des appels occasionne aux CASP. De fait, c'est le fournisseur de services VoIP locaux qui absorberait les coûts de la solution de rechange temporaire en finançant les centres d'appels intermédiaires.

63. Le Conseil précise toutefois que ce type de solution provisoire comporte également certaines lacunes, dont les suivantes :
- il est possible que les préposés du centre d'appels n'aient pas reçu la formation adéquate pour traiter le type d'urgences faisant généralement l'objet d'un appel 9-1-1;
 - dans certaines situations, l'appelant doit être en mesure de dire au préposé du centre d'appels à quel endroit il se trouve;
 - l'ajout d'une tierce partie retarde le traitement des appels 9-1-1, ce qui fait augmenter les risques pour la personne en situation d'urgence;
 - les CASP ne mettent pas tous un numéro administratif à 10 chiffres à la disposition des centres d'appels de tiers, ce qui oblige ces centres d'appels à recourir à d'autres façons de transférer les appels au personnel des services d'urgence. Il est possible que l'on n'accorde pas la même priorité aux appels ainsi traités qu'aux appels 9-1-1 habituels.
64. Malgré ces lacunes, le Conseil estime que des intermédiaires, servant de station pivot pour les appels d'urgence, garantiraient à tout le moins qu'une personne ayant besoin de services d'urgence soit en mesure de contacter quelqu'un dont la responsabilité consiste à chercher à lui obtenir de l'aide.
65. Bien qu'une telle solution s'écarte des méthodes traditionnelles d'acheminement utilisées dans les marchés filaire et du sans-fil, elle offre un niveau de service 9-1-1 fonctionnellement comparable à celui du service 9-1-1 de base. Le Conseil fait remarquer que dans la décision 2003-53, il a adopté une approche similaire en exigeant des ESLC sans fil qu'elles fournissent les services 9-1-1/E9-1-1 dont le niveau serait comparable au niveau de service offert par les ESLT de leur région.
66. Le Conseil fait remarquer que, pour l'instant, les ESLC offrant des services sans fil sont tenues de fournir le service E9-1-1 sans fil seulement dans les collectivités où l'accès au réseau E9-1-1 sans fil est offert par une ESLT. Le Conseil ajoute qu'aucun niveau comparable d'accès au réseau n'a encore été mis à la disposition des fournisseurs de services VoIP locaux offrant un service mobile, alors que certaines parties soutiennent que ces fournisseurs ne devraient pas pouvoir offrir de services VoIP locaux tant qu'ils ne seront pas en mesure d'assurer le service E9-1-1.
67. Le Conseil est d'avis que fermer les yeux devant les réalités technologiques et imposer aux fournisseurs de services VoIP locaux des obligations encore plus sévères que celles actuellement imposées aux ESLC du secteur du sans-fil non seulement nuirait à la concurrence, mais serait contraire à l'approche pragmatique qu'il a toujours adoptée face à des problèmes techniques semblables dans le marché du sans-fil. Ainsi, le Conseil estime que d'ici

à ce qu'une solution complète répondant à la réalité canadienne ne soit offerte, les fournisseurs de services VoIP locaux ne devraient être tenus de mettre en œuvre que des solutions provisoires offrant un niveau de service fonctionnellement comparable à celui du service 9-1-1 de base.

68. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **ordonne** aux entreprises canadiennes offrant des services VoIP locaux mobiles ou des services VoIP locaux fixes/non propres à une circonscription de mettre en œuvre, dans les 90 jours suivant la date de publication de la présente décision et là où les services 9-1-1/E9-1-1 sont offerts par une ESLT, une solution provisoire qui fournisse un niveau de service 9-1-1 fonctionnellement comparable au service 9-1-1 de base. Le Conseil **ordonne** en outre aux entreprises canadiennes de s'assurer que les appels 9-1-1 provenant de services VoIP locaux ne sont pas acheminés à un CASP qui ne dessert pas l'emplacement géographique d'où les appels ont été effectués.
69. Le Conseil **ordonne** également à toutes les entreprises canadiennes, comme condition pour fournir des services de télécommunication à des fournisseurs de services VoIP locaux, d'exiger dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec ces fournisseurs que ces derniers se conforment aux directives énoncées dans le paragraphe précédent.
70. Les fournisseurs de services VoIP locaux qui ne peuvent respecter l'échéance établie au paragraphe 68 pour la mise en œuvre d'une solution provisoire doivent déposer une demande de prorogation, dans les 30 jours suivant la date de publication de la présente décision. La demande doit renfermer suffisamment d'éléments probants pour justifier une prorogation et préciser une autre date de mise en œuvre.

CDCI

71. Le Conseil fait remarquer que l'industrie a déjà accompli des progrès pour trouver des solutions provisoires à la fourniture des services 9-1-1/E9-1-1 par les fournisseurs de services VoIP locaux, et il estime que pour en arriver à des solutions complètes, il faut du temps, des efforts, des investissements et de la collaboration. Le Conseil fait remarquer en outre que pratiquement toutes les parties s'entendent pour dire que le CDCI constitue la tribune appropriée pour analyser, évaluer et résoudre les problèmes liés à la prise en main des services 9-1-1/E9-1-1 par les fournisseurs de services VoIP locaux.
72. Comme il s'agit de problèmes techniques et opérationnels, le Conseil demeure d'avis que le CDCI constitue la meilleure avenue pour les résoudre, pourvu qu'un échéancier fixe soit établi pour les travaux.
73. Par conséquent, le Conseil demande au CDCI de lui soumettre, dans un délai de six mois suivant la date de publication de la présente décision, un rapport identifiant les problèmes techniques et opérationnels qui empêchent la fourniture des services 9-1-1/E9-1-1 lorsque les services VoIP locaux sont offerts comme des services fixes/non propres à une circonscription. Le Conseil lui demande également de lui soumettre, dans un délai d'un an suivant la date de publication de la présente décision, un rapport semblable concernant les services VoIP locaux offerts comme des services mobiles. Chacun de ces rapports devra faire état de toutes les solutions viables et recommander la ou les solutions privilégiées, avec justification à l'appui, ainsi que l'échéancier proposé pour leur mise en œuvre.

74. Le Conseil demande en outre aux membres du CDCI de se réunir, au moins une fois par mois, et de fournir au Conseil des rapports d'étape trimestriels documentant les réalisations accomplies, ainsi que les problèmes qui empêchent l'avancement des travaux.
75. Le Conseil fait remarquer que certaines parties ont affirmé que le CDCI pourrait en tirer profit s'il participait aux travaux de la NENA aux États-Unis. Le Conseil reconnaît que les progrès réalisés par d'autres organismes nationaux de réglementation des télécommunications en ce qui concerne la fourniture des services d'urgence conjointement avec les services VoIP locaux pourraient servir l'industrie canadienne. C'est pourquoi il encourage le CDCI à surveiller de près les rapports et les progrès accomplis dans d'autres territoires de compétence sur cette importante question.

Dégrouper les éléments 9-1-1

76. Le Conseil fait remarquer que Xit, Vonage, Microcell et Primus ont souligné la nécessité pour les ESLT de dégrouper les éléments de leur réseau 9-1-1; toutefois, aucune précision n'a été fournie quant aux configurations désirées. Le Conseil traitera du dégrouper de certains éléments spécifiques du réseau 9-1-1 dès qu'une partie déposera une demande en ce sens.

Notification des clients

Historique

77. Dans la décision CRTC 2001-299 du 31 mai 2001, le Conseil a ordonné à Maskatel d'aviser ses clients HC que le service HC ne fournit généralement pas l'accès à certains services habituellement disponibles avec les services locaux, ce qui est le cas des services 9-1-1/E9-1-1.
78. De la même manière, dans la décision 2003-53, le Conseil a ordonné à tous les FSSF de déposer des propositions en vue d'aviser leurs abonnés de la disponibilité, des caractéristiques et des limites d'accès au service 9-1-1 offert par les FSSF. Le 21 février 2005, à titre de suivi de cette décision, le personnel du Conseil a adressé une lettre décrivant comment procéder pour donner un tel avis aux abonnés des FSSF. Par conséquent, les FSSF doivent fournir à tous leurs clients, nouveaux et actuels, au moyen d'une variété d'outils de communication, un premier avis au sujet des limites d'accès au service 9-1-1, et de fournir à tous leurs clients un rappel périodique (au moins une fois par année).

Position des parties

79. Selon l'ACUQ, AT&T, Calgary, Call-Net, l'ACTC, le CCTP, les Compagnies, Cybersurf, MCI Canada, MTS Allstream, Primus, TELUS, Vonage et Yak, les fournisseurs de services VoIP locaux devraient, à titre de mesure provisoire, être tenus de prévenir leurs clients des limites d'accès aux services 9-1-1/E9-1-1 dans le contexte de leurs services VoIP locaux.
80. Les parties ont proposé plusieurs moyens d'informer les clients, y compris : le site Web du fournisseur de services, les contrats de service, les trousse de mise en marche, les préposés au service à la clientèle, le matériel de marketing, les modalités et conditions de service, les autocollants d'avertissement apposés sur les appareils téléphoniques et les encarts de facturation.

81. Vonage a indiqué qu'elle demandait à ses clients de confirmer qu'ils comprennent bien les limites que présentent leurs services VoIP locaux quant à l'accès au service 9-1-1. Les Compagnies ont déclaré qu'elles demanderaient à leurs clients de confirmer, au moment de leur abonnement, qu'ils comprennent et acceptent les modalités et conditions de leurs services VoIP.
82. Call-Net a déclaré qu'au moment de l'activation du service, elle indique à l'abonné qu'il doit l'aviser lorsqu'il accède à son service VoIP depuis un emplacement autre que son adresse de service. Call-Net a aussi déclaré que l'équipement qu'elle fournit au client est muni d'autocollants placés bien en évidence et rappelant cette consigne.
83. Quant aux parties suivantes : le CADJH, BCOAPO et autres, le SCEP, les Groupes de défense des consommateurs, FCI Broadband, le DRGV et la TWU, elles s'opposent à l'adoption d'un processus de notification des clients, y voyant une mesure insuffisante pour garantir la sécurité publique.
84. BCOAPO et autres, le SCEP et les Groupes de défense des consommateurs sont tous d'avis que rien ne peut justifier l'acceptation d'un risque prévisible et évitable pour le public, de quelque degré que ce soit, dans le seul but d'accélérer l'arrivée de nouveaux concurrents dans le marché des télécommunications. Ces parties soutiennent qu'au lieu d'exiger la notification des clients, le Conseil devrait obliger les fournisseurs de services VoIP à fournir le service 9-1-1 comme condition d'entrée dans le marché canadien. La TWU a fait valoir que si certains fournisseurs ne sont pas en mesure d'offrir initialement les services 9-1-1/E9-1-1, ils devraient être obligés d'arrêter de vendre leurs services VoIP jusqu'à ce qu'ils soient en mesure d'assurer les services 9-1-1/E9-1-1.
85. Les Groupes de défense des consommateurs ont déclaré que même si le client reconnaît, au moment de s'abonner, que le service VoIP présente des limites quant à l'accès au service 9-1-1, il se peut bien que, le jour où surviendra une urgence, il oublie l'information qui lui aura été fournie lors de l'abonnement. Ils ont ajouté qu'en situation d'urgence, une personne prendra le premier téléphone disponible, s'attendant à pouvoir communiquer avec un CASP local. BCOAPO et autres partageaient l'opinion des Groupes de défense des consommateurs sur ce point.
86. Le CADJH a fait valoir qu'il est impossible de garantir que les personnes qui cochent une case dans un contrat comprennent véritablement ce à quoi elles consentent. Le CADJH a indiqué que pour bien des personnes atteintes d'une déficience, quelle qu'elle soit, l'avis préalable pourrait bien être vide de sens. Le CADJH a fait valoir qu'un tel avis ne serait accessible qu'aux personnes atteintes d'une déficience visuelle, s'il était fourni en format substitut (p. ex., en Braille ou en gros caractères). Le CADJH a en outre fait valoir que les personnes ayant des déficiences cognitives pourraient ne pas comprendre un tel avis à moins qu'il ne soit rédigé dans un langage à leur portée ou à moins qu'il n'y ait une obligation de le leur expliquer.
87. Le DRGV a déclaré que les fournisseurs de services VoIP doivent être conscients que le public ne lira pas nécessairement les avertissements concernant les limites d'accès au service 9-1-1.

Analyse et conclusions du Conseil

88. Le Conseil a déjà fait remarquer que le public s'attend généralement à disposer de services 9-1-1/E9-1-1 fiables. Le Conseil estime que cette attente existe bel et bien, peu importe le type de technologie que les appelants utilisent pour accéder aux services 9-1-1/E9-1-1.
89. À cause de cette attente, le Conseil est d'avis que si les fournisseurs de services VoIP locaux ont le droit de fournir des services qui n'assurent qu'un accès limité aux services d'urgence 9-1-1/E9-1-1, ou qui n'en assurent pas du tout, et que leurs clients ne sont pas au courant de la situation, il existe alors un risque pour la sécurité publique. Pour atténuer ce risque, le Conseil juge qu'il doit rendre obligatoire un processus de notification des clients.
90. Le Conseil considère que les méthodes de notification proposées ne seraient pas toutes aussi efficaces les unes que les autres en tout temps. Ainsi, un avis inclus dans les contrats de service ou les trousseaux de mise en marche ne parviendrait pas à tous les utilisateurs potentiels du service 9-1-1, comme les gardiennes, les amis ou les membres de la famille qui ne connaissent pas les modalités du service. Le Conseil estime donc qu'il est nécessaire que les clients reçoivent un avis avant de s'abonner au service et qu'ils en reçoivent d'autres tout au long de la durée de leur contrat.
91. Le Conseil juge que si les clients potentiels reçoivent un premier avis avant de commencer à utiliser le service, ils se trouveraient donc à faire un choix éclairé lorsqu'ils optent pour les services VoIP locaux.
92. Le Conseil estime que le fait d'envoyer régulièrement des rappels au client, sous forme d'encarts de facturation et d'autocollants à apposer sur les appareils téléphoniques, permettrait d'atteindre deux autres buts. En effet, de tels avis rappelleraient aux clients que leurs services VoIP locaux comportent des limites quant à l'accès aux services 9-1-1/E9-1-1, d'une part; et ils serviraient d'avertissement à quiconque voudrait utiliser le téléphone VoIP pour faire un appel 9-1-1.
93. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à toutes les entreprises canadiennes offrant des services VoIP locaux d'informer leurs clients de toute limite pouvant exister quant à l'accès aux services 9-1-1/E9-1-1, et ce, avant de commencer à fournir le service. L'information doit être communiquée dans le matériel de marketing utilisé pour les messages à la télévision, à la radio et dans les médias imprimés; dans les modalités et conditions de service; dans le matériel en ligne; par l'intermédiaire des préposés au service à la clientèle; dans les contrats de service et dans les trousseaux de mise en marche.
94. Le Conseil **ordonne** en outre à toutes les entreprises canadiennes offrant des services VoIP locaux de fournir régulièrement à leurs clients, tout au long de la durée de leur contrat, des rappels dans le matériel de marketing utilisé pour les messages à la télévision, à la radio et dans les médias imprimés; dans les modalités et conditions de service; dans le matériel en ligne; par l'intermédiaire des préposés au service à la clientèle; dans les autocollants d'avertissement apposés sur les appareils téléphoniques et dans les encarts de facturation.

95. Le Conseil demande au CDCI de rédiger des avis normalisés aux fins d'application de cette exigence et de soumettre un rapport au Conseil dans les 60 jours suivant la date de publication de la présente décision.
96. Le Conseil fait remarquer que certaines parties craignent que les clients ne saisissent pas parfaitement en quoi consistent les limites d'accès aux services 9-1-1/E9-1-1 qui leur seraient présentées avant le début du service. Le Conseil juge donc qu'il convient d'obliger les fournisseurs de services VoIP locaux à obtenir de leurs clients un consentement exprès selon lequel ces derniers reconnaîtraient avoir compris l'information reçue.
97. Dans la décision *Demande en vertu de la Partie VII visant la révision du paragraphe 11 des Modalités de service*, Décision de télécom CRTC 2005-15, 17 mars 2005 (la décision 2005-15), le Conseil a établi que l'on peut présumer que le client a donné son consentement exprès quant à la divulgation des renseignements confidentiels sur lui lorsqu'il fournit :
- un avis écrit;
 - une confirmation orale vérifiée par un tiers indépendant;
 - une confirmation par voie électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;
 - une confirmation par voie électronique via Internet;
 - un consentement oral, pour lequel un enregistrement audio est conservé par l'entreprise;
 - un consentement selon d'autres méthodes, pourvu qu'un dossier documenté et objectif à cette fin soit créé par le client ou un tiers indépendant.
98. Dans les cas où le service VoIP présente des limites d'accès aux services 9-1-1/E9-1-1, le Conseil **ordonne** aux entreprises canadiennes offrant des services VoIP locaux d'obtenir du client, avant le début du service, un consentement exprès suivant l'une des méthodes approuvées dans la décision 2005-15 et aux termes duquel le client reconnaît qu'il comprend les limites qui existent à l'égard des services 9-1-1/E9-1-1. Pour garantir que les renseignements concernant les limites relatives aux services 9-1-1/E9-1-1 soient accessibles aux personnes atteintes de déficiences visuelles, toutes les notifications aux clients, ainsi que toute information imprimée utilisée pour obtenir le consentement exprès, doivent être fournis en média substitut (p. ex., en Braille ou en gros caractères), sur demande. De plus, pour s'assurer que les personnes atteintes de déficiences cognitives puissent prendre connaissance de ces documents, les fournisseurs de services VoIP locaux sont tenus, à tout le moins, d'en expliquer le contenu aux clients, sur demande.
99. Le Conseil **ordonne** à toutes les entreprises canadiennes, comme condition pour fournir des services de télécommunication aux fournisseurs de services VoIP locaux, d'exiger dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec ces fournisseurs que ces derniers se conforment aux directives énoncées aux paragraphes 93, 94 et 98 de la présente décision.

Financement des services 9-1-1/E9-1-1

Réseaux 9-1-1 provinciaux

Historique

100. Les ESLT, qui possèdent et exploitent les réseaux 9-1-1 provinciaux, exigent de leurs abonnés du service local, des revendeurs et de certaines entreprises d'interconnexion, y compris les ESLC et les FSSF, un taux mensuel tarifé pour le service 9-1-1 afin de recouvrer les coûts de leur réseau 9-1-1 provincial. Ce tarif a d'abord été approuvé dans la décision 93-12, où le Conseil a établi que le service 9-1-1 provincial de Bell Canada était dans l'intérêt public.
101. Les clients d'un service multiligne paient le tarif du service 9-1-1 en fonction du nombre de lignes d'accès équipées pour acheminer les appels de départ; les clients du service Centrex, en fonction du nombre de numéros de téléphone activés (NTA); les ESLC, en fonction du nombre de services d'accès au réseau ou de NTA, et les FSSF, en fonction du nombre de NTA sans fil. Les méthodes de calcul du tarif pour les autres clients et les revendeurs varient d'une ESLT à l'autre, conformément au tarif du service 9-1-1 de l'ESLT.

Position des parties

102. Calgary a déclaré que le cadre de réglementation de la téléphonie Internet devait permettre un financement adéquat, équitable et soutenable des réseaux 9-1-1 provinciaux. Calgary a fait valoir que tous les utilisateurs du service téléphonique local devraient être tenus de contribuer au financement du service 9-1-1, quelle que soit la technologie sous-jacente utilisée pour fournir le service. Le DRGV s'est également dit préoccupé par la répartition équitable des coûts afférents au service 9-1-1, plus particulièrement par les hausses possibles du tarif advenant un virage appréciable en faveur des services VoIP.
103. Calgary a demandé au Conseil de fournir une orientation claire indiquant que les fournisseurs de services VoIP sont tenus de contribuer au financement des réseaux E9-1-1 provinciaux en fonction du nombre de NTA VoIP équipés pour acheminer les appels de départ au RTPC, sinon les abonnés du service filaire devront assumer une part disproportionnée des coûts du service 9-1-1. QMI a exprimé un point de vue semblable et a indiqué qu'elle ne s'opposerait pas à payer le tarif du service 9-1-1 conformément aux tarifs actuels du service 9-1-1 des ESLT, pourvu que l'équité en matière de concurrence soit assurée.
104. L'ACTC a dit qu'elle s'attendait à ce que les coûts liés à l'accès au service 9-1-1 soient intégrés aux frais que les fournisseurs de services VoIP factureraient aux abonnés. Elle a d'ailleurs fait remarquer qu'aucune disposition réglementaire n'oblige les ESLC ou les revendeurs à facturer ces coûts séparément.
105. MTS Allstream a fait valoir que les ESL et les FSSF étaient obligés de remettre les frais liés au service 9-1-1, que le service téléphonique local soit fourni en tant que service local de base ou service VoIP.

106. TELUS a déclaré qu'elle imposerait aux fournisseurs de services VoIP locaux des frais pour le service 9-1-1 conformément à son tarif, de la même manière qu'elle facture actuellement les autres revendeurs, c.-à-d. en fonction du nombre de connexions d'accès au RTPC et non en fonction du nombre de NTA.

Analyse et conclusions du Conseil

107. Le Conseil fait remarquer qu'aux termes du cadre réglementaire actuel, les abonnés du service local, les utilisateurs finals et les clients des services sans fil desservis par les réseaux 9-1-1/E9-1-1 provinciaux contribuent tous au recouvrement des coûts que les ESLT engagent pour maintenir ces réseaux, conformément aux tarifs du service 9-1-1 des ESLT.
108. En ce qui concerne les préoccupations des parties au sujet de la formule que les fournisseurs de services VoIP locaux utilisent pour facturer à leurs clients les frais du service 9-1-1 qu'elles remettent aux ESLT (à savoir, en fonction du nombre de circuits d'accès au RTPC plutôt qu'en fonction du nombre de NTA), le Conseil estime que les tarifs actuels du service 9-1-1 provincial des ESLT devraient s'appliquer aux fournisseurs de services VoIP locaux de la même manière qu'ils s'appliquent aux autres entreprises et aux revendeurs. Le Conseil fait remarquer que s'il devenait nécessaire de modifier ces tarifs, les ESLT ou toute autre partie pourraient déposer une demande en ce sens.

Financement des centres d'appels 9-1-1

109. Certaines parties ont déposé des mémoires concernant le financement continu des centres d'appels 9-1-1 qui sont administrés et exploités par les administrations locales, municipales ou provinciales (les municipalités). Le Conseil fait remarquer que conformément aux lois provinciales, les municipalités sont autorisées à adopter des règlements imposant des frais et tarifs à toute catégorie de personne, y compris aux abonnés du téléphone, pour les services ou les activités fournis ou effectués en leur nom. Le Conseil fait remarquer en outre que dans les régions du Canada où des frais et tarifs ont été imposés aux abonnés du téléphone, les municipalités et les entreprises canadiennes ont conclu des ententes au sujet de leur facturation et de leur perception.
110. Certaines parties ont fait valoir que le Conseil devrait rendre obligatoires les ententes de facturation et de perception de ces frais entre les municipalités et les fournisseurs de services VoIP locaux. Le Conseil fait remarquer que les entreprises canadiennes peuvent soumettre à son approbation une demande visant un service qui leur permette de facturer et de percevoir ces frais au nom des municipalités.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>