



## Décision de télécom CRTC 2007-13

Ottawa, le 28 février 2007

### Utilisation de l'information E9-1-1 pour fournir le service d'avis à la communauté évolué

Référence : 8665-C12-200507212 et 8665-S62-200405888

*Dans la présente décision, le Conseil conclut qu'il est dans l'intérêt public d'autoriser les entreprises de services locaux titulaires à fournir les données du service 9-1-1 évolué pour offrir un service d'avis à la communauté par téléphone dans certaines circonstances, moyennant l'imposition de garanties appropriées, le respect d'exigences relatives aux avis et autres contraintes.*

#### Introduction

1. Le 14 juin 2004, le comté de Strathcona, en son nom et au nom de la ville de Fort Saskatchewan, de l'Association des municipalités de l'Ontario, de la ville de Brandon, du ministère de la Sécurité publique du Nouveau-Brunswick, du Emergency Management Alberta, de la Gestion des situations d'urgence Ontario, du comté d'Essex et de la ville de Niagara Falls (collectivement, les municipalités), ont déposé une demande en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*. Les municipalités ont demandé qu'une autorité municipale, régionale ou autre autorité administrative responsable de la fourniture des services d'extrême urgence (autorité administrative) puisse accéder à l'information contenue dans la base de données du service 9-1-1 évolué (E9-1-1) dans le but de fournir des alertes d'urgence au public par téléphone.
2. Les municipalités ont indiqué que les avantages pour la sécurité publique que procurent les services actuels d'avis publics d'urgence par téléphone ou les services d'avis à la communauté (SAC) sont limités parce qu'elles n'ont pas accès à une source complète de renseignements, comme les bases de données E9-1-1 des entreprises de services locaux titulaires (ESLT).
3. Les municipalités ont indiqué qu'un SAC qui utilise l'information contenue dans la base de données E9-1-1 (SAC évolué) serait plus utile que les systèmes relatifs au SAC actuels et amélioreraient la sécurité publique.
4. Les municipalités ont indiqué que l'émission d'alertes par le SAC évolué comprendrait généralement les étapes suivantes :
  - 1) une autorité administrative serait informée d'une situation d'urgence et de la région géographique touchée;
  - 2) l'autorité administrative analyserait ensuite les circonstances et les critères pour décider si l'utilisation du SAC évolué est justifiée;

- 3) si l'utilisation du SAC évolué est justifiée, l'autorité administrative, ou son représentant autorisé, demanderait à l'ESLT de fournir les numéros de téléphone des ménages dans la région géographique touchée par l'urgence;
  - 4) l'ESLT extrairait ensuite l'information nécessaire de ses bases de données E9-1-1 et la transférerait au fournisseur du SAC qui est responsable de faire les appels téléphoniques au public;
  - 5) l'autorité administrative préparerait, entre-temps, un message préenregistré contenant l'information sur l'urgence et la transférerait au fournisseur du SAC;
  - 6) le fournisseur du SAC entrerait l'information E9-1-1 remise par l'ESLT, ainsi que le message de l'autorité administrative, dans son système d'appels grand public et émettrait les alertes par téléphone au public.
5. Le Conseil a reçu des observations de Bell Canada, en son nom, au nom de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) et de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); de TELUS Communications Inc., maintenant TELUS Communications Company (TCC); et d'Aliant Telecom Inc., maintenant Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant)<sup>1</sup> (collectivement, les ESLT). Le Conseil a également reçu des observations du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) et du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (le Commissariat à la protection de la vie privée).
  6. Les ESLT ont indiqué qu'elles ne s'opposaient pas au SAC évolué, mais elles ont fait remarquer que leurs bases de données E9-1-1 contenaient tous les dossiers de leurs clients, en plus de ceux de certaines entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) et de petites ESLT (les petites ESLT). Elles ont également fait remarquer que leurs bases de données comprenaient des renseignements confidentiels sur les clients dont les inscriptions ne sont pas publiées dans les Pages blanches ou ne figurent pas dans leurs dossiers d'assistance-annuaire. Les ESLT ont indiqué qu'il faudrait aborder un certain nombre de questions stratégiques et opérationnelles avant de pouvoir offrir le service.
  7. Le PIAC et le Commissariat à la protection de la vie privée ont appuyé séparément le principe d'un SAC évolué, mais ils ont exprimé des préoccupations concernant les questions de protection de la vie privée qu'il soulève. Par conséquent, le PIAC et le Commissariat à la protection de la vie privée ont proposé que le Conseil amorce une instance publique plus vaste.

---

<sup>1</sup> Le 7 juillet 2006, les activités régionales de télécommunication filaire de Bell Canada en Ontario et au Québec ont été regroupées avec, entre autres, les activités de télécommunication filaire d'Aliant Telecom Inc., de la Société en commandite Télébec et de NorthernTel, Limited Partnership en vue de créer Bell Aliant.

8. Dans l'avis *Accès à l'information contenue dans les bases de données d'urgence 9-1-1 des entreprises de services locaux titulaires dans le but de fournir un service d'avis à la communauté*, Avis public de télécom CRTC 2005-7, 22 juin 2005 (l'avis 2005-7), le Conseil a amorcé une instance visant à déterminer si le fait de permettre l'utilisation de l'information E9-1-1 aux fins du SAC évolué serait dans l'intérêt public. Le Conseil a également cherché à déterminer dans quelles conditions le service devrait être fourni, y compris les garanties, les mesures de préavis relatives et les exigences opérationnelles à imposer aux ESLT<sup>2</sup> et aux ESLC.

### **Le processus**

9. Le Conseil a reçu des mémoires, des observations en réplique et/ou des réponses aux demandes de renseignements des municipalités; de Bell Aliant; de Bell Canada, en son nom et au nom de la Société en commandite Télébec et de NorthernTel, Limited Partnership (collectivement, Bell Canada et autres); de MTS Allstream; de SaskTel; de TCC; de Norouestel Inc. (Norouestel); du PIAC; du Commissariat à la protection de la vie privée; de l'Association des Compagnies de Téléphone du Québec (ACTQ); de l'Association canadienne de télévision par câble (ACTC)<sup>3</sup>; et de la ville de Coquitlam, de la Nova Scotia Emergency Measures Organization, du Bureau de gestion des urgences de la ville de Toronto, du British Columbia Ministry of Public Safety and Solicitor General, de divers services de la ville et du canton de Langley, du ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique de l'Ontario, du North Shore Emergency Management Office, du Halifax Regional Municipality et de l'Ontario 9-1-1 Advisory Board (collectivement, les Groupes de services de gestion des urgences).
10. Le dossier de la présente instance a été fermé à la suite de la réception des réponses aux demandes de renseignements déposées le 31 janvier 2006.

### **Historique**

11. Le service de base 9-1-1 comprend l'acheminement des appels 9-1-1 vers un centre d'appels de la sécurité publique (CASP) désigné, soit un centre d'appels d'urgence spécialisé qui reçoit tous les appels 9-1-1 en provenance d'une région géographique particulière. Le service E9-1-1 comprend toutes les capacités fournies par le service 9-1-1 de base, en plus de certaines autres fonctions et capacités, y compris la fonctionnalité d'affichage automatique d'adresses (AAA).
12. La fonctionnalité AAA assure le transfert du nom de l'appelant au 9-1-1, du numéro de téléphone inscrit ou non inscrit, de l'adresse, du type de service et d'autres renseignements pertinents figurant dans une base de données E9-1-1 gérée par une ESLT vers le CASP avec chaque appel 9-1-1 d'arrivée.

---

<sup>2</sup> Dans l'avis 2005-7, le terme ESLT désigne les ESLT énumérées ci-dessus plus la Société en commandite Télébec. Tout au long de la présente décision, le Conseil utilise le terme ESLT pour désigner toutes ces compagnies.

<sup>3</sup> Le Conseil fait remarquer que l'ACTC a cessé ses activités en février 2006.

13. Les bases de données E9-1-1 contiennent de l'information sur les abonnés des ESLT, des ESLC et des petites ESLT. Elles contiennent également de l'information sur les abonnés des services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) locaux fixes ou non mobiles, si le fournisseur de services connaît l'adresse d'origine de l'appel et a placé cette adresse dans la base de données E9-1-1. Les bases de données E9-1-1 ne contiennent pas d'information sur les abonnés qui utilisent le service sans fil ou certains autres services VoIP comme leur service local de base.

### **Cadre de réglementation**

14. Le Conseil fait remarquer qu'en vertu de l'article 47 de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi), il doit exercer les pouvoirs et fonctions de manière à réaliser les objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés à l'article 7 de la Loi, notamment :
- a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;
  - ...
  - h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication;
  - i) contribuer à la protection de la vie privée des personnes.
15. Dans la décision *Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale*, Décision Télécom CRTC 86-7, 26 mars 1986 (la décision 86-7), le Conseil a établi des dispositions sur la confidentialité destinées à protéger la confidentialité des renseignements sur les clients et il a ordonné qu'elles soient incorporées aux Modalités de service des ESLT. Le Conseil a conclu qu'à moins d'une exigence des autorités juridiques, les entreprises canadiennes ne peuvent pas divulguer des renseignements sur les clients à toute personne autre que le client sans son consentement écrit, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone inscrit du client. Le Conseil a également établi les conditions dans lesquelles ce consentement n'était pas requis<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Les exceptions aux clauses sur la confidentialité ont ensuite été modifiées par l'Ordonnance Télécom CRTC 86-593, 22 septembre 1986; par l'ordonnance *Fourniture aux organismes d'application de la loi de renseignements sur l'identité des fournisseurs de services de télécommunication des abonnés*, Ordonnance CRTC 2001-279, 30 mars 2001; et la décision *Fourniture aux organismes d'application de la loi de renseignements sur l'identité des fournisseurs de services de télécommunication des abonnés*, Décision de télécom CRTC 2002-21, 12 avril 2002. D'autres modifications aux clauses sur la confidentialité sont entrées en vigueur à la suite des décisions mentionnées au paragraphe 20 de la présente décision.

16. Dans la décision, *AGT, NBTel et Newfoundland Tel – Modifications aux règlements généraux*, Décision Télécom CRTC 95-6, 27 avril 1995, modifiée par la Décision Télécom CRTC 95-6-1, 16 mai 1995, le Conseil a approuvé une modification aux clauses sur la confidentialité pour AGT (qui fait maintenant partie de TCC), qui permettait la divulgation sans consentement écrit aux autorités publiques pour répondre à une urgence<sup>5</sup>.
17. Dans la décision *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1<sup>er</sup> mai 1997, le Conseil a établi un cadre de réglementation selon lequel les ESLC et les revendeurs devaient fournir le service 9-1-1 à leurs abonnés et, dans la mesure où il était techniquement possible, de s'assurer que les renseignements pertinents sur l'utilisateur final soient versés dans les bases de données AAA des ESLT.
18. Dans la décision *Service 9-1-1 – Tarifs applicables aux fournisseurs de services sans fil, aux abonnés du service Centrex et aux abonnés du service multiligne/consultation manuelle de la base de données d'affichage automatique d'adresses*, Décision Télécom CRTC 99-17, 29 octobre 1999 (la décision 99-17), le Conseil a fait remarquer que la capacité d'obtenir de l'information rapidement pouvait se révéler cruciale en cas d'urgence. Par conséquent, le Conseil a établi qu'il était dans l'intérêt public d'autoriser l'accès manuel à la base de données E9-1-1 des ESLT par les CASP exploités par des municipalités dans certains cas précis, moyennant des garanties appropriées.
19. Dans l'ordonnance *Modification des tarifs applicables au service 9-1-1 à la grandeur de la province*, Ordonnance CRTC 2000-630, 6 juillet 2000, le Conseil a jugé qu'il n'était pas approprié d'accorder aux exploitants de services d'urgence autres que les CASP l'accès manuel aux bases de données AAA des ESLT. Il a conclu qu'accorder à des exploitants de services d'urgence autres que les CASP exploités par des municipalités, l'accès manuel aux bases de données AAA soulèverait d'autres questions de confidentialité et de responsabilité.
20. Dans la décision *Clauses de confidentialité des entreprises canadiennes*, Décision de télécom CRTC 2003-33, 30 mai 2003, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2003-33-1, 11 juillet 2003 (la décision 2003-33), le Conseil a rejeté une proposition d'une ESLT selon laquelle un consentement implicite suffisait pour divulguer aux affiliées les renseignements confidentiels sur les clients. Le Conseil a conclu que lorsqu'un consentement était requis, le consentement exprès demeurerait la forme appropriée de consentement pour la divulgation des renseignements confidentiels sur les clients.

---

<sup>5</sup> Le Conseil a approuvé par la suite la même exception pour les autres ESLT dans les ordonnances suivantes : *TELUS Integrated Communications Inc. – Tarif général couvrant les modalités et conditions générales ainsi que les services d'accès approuvés*, Ordonnance CRTC 2000-170, 6 mars 2000; *Bell Canada – Modalités de service*, Ordonnance de télécom CRTC 2003-319, 7 août 2003; *MTS Communications Inc. – Modalités de service*, Ordonnance de télécom CRTC 2003-320, 7 août 2003; *Société en commandite Télébec – Modalités de service*, Ordonnance de télécom CRTC 2003-322, 7 août 2003; *Saskatchewan Telecommunications – Modalités de service*, Ordonnance de télécom CRTC 2003-360, 3 septembre 2003; et *Aliant Telecom Inc. – Modalités de service*, Ordonnance de télécom CRTC 2003-398, 1<sup>er</sup> octobre 2003.

21. Dans la décision *Suivi de la décision de télécom CRTC 2003-33 – Clauses de confidentialité des entreprises canadiennes*, Décision de télécom CRTC 2004-27, 22 avril 2004, le Conseil a ordonné à toutes les entreprises canadiennes, comme condition pour fournir des services de télécommunication, d'inclure dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec des revendeurs l'obligation pour ceux-ci de respecter les clauses de confidentialité approuvées dans la décision 86-7, modifiée de temps à autres.

### **Aperçu des questions soulevées dans la présente instance**

22. Toutes les parties à la présente instance ont indiqué que le SAC évolué pourrait améliorer la sécurité publique et serait généralement dans l'intérêt public, en supposant que des garanties particulières soient imposées pour protéger la vie privée et que l'on aborde certaines questions opérationnelles.
23. Le Conseil énonce ses conclusions comme suit au sujet des questions clés abordées dans la présente instance<sup>6</sup> :

Partie A : L'intérêt public et le SAC évolué;

Partie B : Limites aux circonstances dans lesquelles le SAC évolué est utilisé;

Partie C : Garanties associées au SAC évolué;

Partie D : Obligation en matière de consentement et d'avis applicables au SAC évolué;

Partie E : Questions opérationnelles pour le SAC évolué;

Partie F : Autres questions liées au SAC évolué.

### **Partie A : L'intérêt public et le SAC évolué**

24. Dans cette section, le Conseil étudie si l'utilisation de l'information E9-1-1 pour le SAC évolué est dans l'intérêt public.

#### **Positions des parties**

25. Les municipalités ont fait valoir que les systèmes relatifs au SAC actuels sont un élément important des plans de sécurité publique dans de nombreuses collectivités canadiennes et que lorsqu'ils sont utilisés conjointement avec d'autres systèmes d'alerte publics, comme les alertes en diffusion tous canaux ou le porte-à-porte, ils pourraient représenter une solution d'alerte publique d'urgence efficace. Les municipalités ont fait remarquer que pour les systèmes relatifs

---

<sup>6</sup> Dans l'avis *Services d'alerte en cas d'urgence*, Avis public de radiodiffusion CRTC 2007-20, 28 février 2007, le Conseil présente son approche envers la création des services d'alerte en cas d'urgence pour la radiodiffusion. Cette approche se fonde sur l'élimination des barrières réglementaires qui entravent la mise en œuvre des services d'alerte. Elle permet à toutes les parties intéressées de travailler collectivement et de leur plein gré, au lieu d'en exiger la distribution obligatoire par les entreprises de distribution de radiodiffusion qui peuvent ainsi choisir le système d'alerte le mieux adapté à leurs réseaux.

au SAC actuels, les numéros de téléphone et les adresses sont recueillis au moyen de sources d'information publique disponibles, comme l'information fournie volontairement par les citoyens ou l'information contenue dans les Pages blanches.

26. Toutefois, les municipalités ont indiqué que les sources d'information publique disponibles ne donnent pas l'exactitude ou la fréquence de mises à jour nécessaires pour que les systèmes relatifs au SAC soient efficaces. Les municipalités ont estimé que les bases de données E9-1-1 des ESLT sont la source d'information la plus complète, qu'elles donnent l'exactitude et la fréquence de mises à jour nécessaires pour rejoindre tous les abonnés du téléphone filaire dans une région géographique donnée et qu'elles seraient la meilleure source d'information à utiliser avec un système SAC.
27. Les municipalités ont indiqué que leur participation active à l'élaboration des systèmes d'alerte publique nationaux et leurs années d'expérience dans les cas d'urgence leur donne l'expertise nécessaire pour conclure que le SAC évolué améliorerait la sécurité publique et est donc dans l'intérêt public.
28. Différentes ESLT ont fait valoir qu'elles avaient utilisé des systèmes relatifs au SAC pour lesquels l'information sur les clients provenait de particuliers ou de sources publiques disponibles. Ces ESLT ont indiqué que les avantages des systèmes relatifs au SAC existants sont limités du fait que les sources d'information publique disponibles ne sont ni complètes ni à jour. Les ESLT ont généralement conclu que les systèmes relatifs au SAC existants n'avaient pas accès à une source fiable de données sur les abonnés.
29. Les ESLT ont indiqué que leurs bases de données E9-1-1 respectives sont mises à jour au moins quotidiennement en ajoutant les adresses de service et les numéros de téléphone et qu'elles contiennent, le cas échéant, les données sur les abonnés des ESLC et des petites ESLT. Dans l'ensemble, les ESLT ont estimé que la meilleure base de données concernant l'information sur les clients du service filaire à l'appui du SAC est la base de données E9-1-1.
30. Certaines ESLT ont mis en doute l'efficacité des alertes d'urgence par téléphone et se sont demandées si le SAC évolué apporterait de nouveaux avantages, compte tenu des autres systèmes d'urgence publics existants ou prévus par divers organismes.
31. Le PIAC a fait valoir que le SAC évolué comportait des avantages pour la sécurité publique et devrait être encouragé par le Conseil, mais qu'il devrait être assorti de garanties pour répondre aux préoccupations du public en matière de sécurité et de protection de la vie privée.
32. Le Commissariat à la protection de la vie privée a fait valoir qu'il s'intéresse au SAC évolué en raison des responsabilités de surveillance que lui confère la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE).
33. Le Commissariat à la protection de la vie privée était d'avis que le SAC évolué soulevait des préoccupations concernant la protection de la vie privée dont le type et la gravité varient. Par exemple, le Commissariat à la protection de la vie privée a indiqué que si certaines personnes peuvent juger l'alerte par le SAC intrusive, d'autres pourraient s'inquiéter d'une utilisation abusive de leurs renseignements personnels. Mais le Commissariat à la protection

de la vie privée a indiqué qu'il appuyait le SAC évolué dans une perspective de sécurité publique et que le service ne devait pas être nécessairement contraire à la législation fédérale sur la protection de la vie privée, à condition d'établir des garanties.

34. L'ACTQ a fait valoir que le SAC évolué serait avantageux pour la sécurité publique et que cela devrait l'emporter sur les préoccupations de tous les abonnés sur la protection de la vie privée, mais que la confidentialité de l'information sur les clients ne devrait pas être inutilement compromise.
35. L'ACTC a indiqué que la diffusion rapide et efficace de l'information en cas d'urgence pourrait améliorer la sécurité publique et que les ESLC voulaient créer un système d'alerte publique efficace et compatible. L'ACTC a indiqué qu'un système SAC évolué devrait être complémentaire à d'autres initiatives d'alerte publique en cours et devrait être conforme à d'autres exigences établies par Industrie Canada.
36. Les Groupes de services de gestion des urgences ont indiqué que le Conseil devrait soutenir les initiatives comme le SAC évolué, étant donné que le service améliorerait la sécurité publique.

#### **Analyse et conclusions du Conseil**

37. Le Conseil estime que pour se prononcer sur la pertinence d'autoriser l'utilisation de l'information E9-1-1 aux fins du SAC évolué est dans l'intérêt public, il faut trouver le juste équilibre entre les exigences sociales et économiques des utilisateurs des services de télécommunication et la protection de leur vie privée, comme le prévoient les objectifs énoncés aux paragraphes 7a), h) et i) de la Loi.
38. Le Conseil fait remarquer que là où le service E9-1-1 existe, les bases de données E9-1-1 des ESLT contiennent des renseignements sur les abonnés du service filaire des ESLT et des ESLC, et dans certains cas, des petites ESLT. Le Conseil fait également remarquer que les bases de données E9-1-1 des ESLT contiennent des renseignements sur les abonnés inscrits et non inscrits<sup>7</sup>.
39. Le Conseil estime que les bases de données E9-1-1 des ESLT sont la source la plus complète de renseignements disponibles aux fins du SAC évolué et qu'elles sont nettement plus détaillées que toutes autres sources d'information disponibles. Le Conseil estime également que les systèmes relatifs au SAC qui utilisent les renseignements E9-1-1 permettraient aux alertes d'urgence de joindre plus de personnes, renforçant ainsi l'effet de ces messages pour la sécurité publique.
40. Le Conseil fait également remarquer que l'information contenue dans les bases de données E9-1-1 des ESLT est mise à jour à tout le moins quotidiennement, faisant en sorte que les ajouts, les déplacements ou les changements sont à jour. Le Conseil estime que la fréquence de ces mises à jour permettrait de rendre les alertes d'urgence plus ciblées.

---

<sup>7</sup> Y compris les abonnés des services non publiés et non inscrits.



41. Le Conseil estime que le SAC évolué serait avantageux pour la sécurité publique, mais il fait également remarquer que le SAC évolué soulève des préoccupations en matière de protection de la vie privée auxquelles il faut répondre. Par exemple, le Conseil estime que les abonnés, comme ceux qui ne sont pas inscrits, qui ont limité intentionnellement la diffusion de leur information pourraient ne pas vouloir que leurs renseignements confidentiels soient divulgués. Le Conseil estime également que les autres abonnés peuvent s'inquiéter d'une utilisation abusive ou de la vulnérabilité des systèmes relatifs au SAC évolué et du potentiel d'une divulgation inappropriée de leurs renseignements en l'absence de garanties suffisantes.
42. Le Conseil estime que la capacité d'obtenir rapidement l'information la plus complète et la plus à jour pour émettre des alertes d'urgence pourrait améliorer la sécurité publique et se révéler cruciale dans des cas d'urgence. Le Conseil estime que dans l'ensemble, il serait dans l'intérêt public d'autoriser la divulgation de certains renseignements sur les clients dans des circonstances précises, assortie de garanties appropriées et d'exigences relatives aux avis afin de tenir compte des préoccupations concernant la vie privée.
43. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que le SAC évolué est dans l'intérêt public, mais qu'il y a lieu d'en limiter les conditions d'utilisation et de l'assujettir à des garanties, à des exigences relatives aux avis et au consentement, et à d'autres mesures qui seront définies plus loin dans la présente décision.

### **Partie B : Limites aux circonstances dans lesquelles le SAC évolué serait utilisé**

44. Dans cette section, le Conseil étudie les questions liées aux limites concernant : l'information consultée dans les bases de données E9-1-1, les personnes autorisées à utiliser le SAC évolué, les administrateurs autorisés, la définition d'urgence et son utilisation pour éviter ou minimiser un danger. Le Conseil étudie également les règles concernant la divulgation des renseignements confidentiels.

#### **Positions des parties**

45. Toutes les parties à la présente instance ont recommandé qu'aux fins du SAC évolué, ne soit fournie que l'information minimum nécessaire contenue dans les bases de données E9-1-1. Les parties ont été généralement d'avis que cette information ne comprendrait que le numéro de téléphone et l'adresse.
46. Les municipalités ont fait valoir que seule une autorité administrative, ou son représentant désigné, serait qualifiée pour déterminer la gravité d'une urgence et si l'utilisation du SAC évolué est justifiée. Les municipalités ont indiqué que le pouvoir d'émettre des alertes par le SAC évolué devrait découler des réglementations municipales ou des lois provinciales, territoriales ou fédérales qui affectent la responsabilité à l'égard de la sécurité publique en cas d'urgence dans un territoire donné.
47. Les municipalités ont indiqué qu'il faudrait désigner un administrateur autorisé qui agirait comme intermédiaire entre l'autorité administrative et l'ESLT. Les municipalités ont indiqué que l'administrateur autorisé serait le représentant de l'autorité administrative responsable des systèmes de sécurité publique en cas d'urgence et serait assujéti aux politiques, aux procédures et aux règlements qui régissent les cotes de sécurité personnelle de l'autorité administrative.

48. Les municipalités ont fait valoir que le SAC évolué ne devrait être utilisé qu'en cas d'urgence réelle représentant un danger imminent susceptible d'être évité ou minimisé par des alertes publiques. Les municipalités ont donné des exemples de situations qui, selon elles, répondraient aux critères d'une urgence, notamment les rejets de matières toxiques, les crues subites, les explosions et les graves perturbations météorologiques comme les tornades. Les municipalités ont indiqué qu'elles appuieraient une définition d'urgence qui serait conforme à la LPRPDE.
49. Bell Canada et autres et TCC ont fait valoir que les cas particuliers qui donnent lieu à l'utilisation du SAC évolué varieraient selon les administrations et qu'il ne doit pas incomber aux ESLT de déterminer si une situation justifie l'utilisation du SAC évolué. Les ESLT ont estimé qu'une seule autorité coordonnée habilitée à gérer les situations d'urgence devrait être responsable de déterminer s'il s'agit d'une urgence.
50. SaskTel était d'avis qu'il faudrait désigner un administrateur autorisé, agissant au nom d'une autorité administrative et responsable de communiquer avec l'ESLT. Bell Canada et autres ont indiqué que les organismes qui gèrent les CASP aux fins des services 9-1-1 municipaux seraient les administrateurs autorisés de choix, puisqu'ils connaissent bien l'infrastructure d'intervention actuelle en cas d'urgence là où le service E9-1-1 existe.
51. Les ESLT ont fait valoir en général qu'il faut définir précisément le terme « urgence » aux fins du SAC évolué, définition qui devrait également correspondre à celle d'urgence énoncée dans la LPRPDE.
52. Le PIAC a fait valoir que seule une autorité administrative appropriée devrait être autorisée à utiliser le SAC évolué. Le PIAC a également fait valoir que l'autorité administrative devrait identifier clairement les responsables à qui on a donné la permission de déclencher l'alerte par le SAC évolué.
53. Le PIAC a fait valoir que le Conseil devrait définir les situations dans lesquelles on pourrait recourir au SAC évolué et ne pas laisser aux autorités administratives le soin de définir une urgence. Le PIAC a proposé que si le Conseil ne définit pas la notion d'urgence, les autorités administratives pourraient abuser du SAC évolué en diffusant des alertes dans des situations qui ne constituent pas des urgences, au détriment de la vie privée des consommateurs.
54. Alors que le PIAC a exprimé des préoccupations au sujet d'une définition large d'urgence, il a fait valoir que la définition du Conseil devrait comprendre les dommages importants causés à la propriété puisque ces derniers constituent presque toujours une menace pour la vie ou pour la santé. Par conséquent, le PIAC a proposé que la définition d'urgence aux fins du SAC évolué comprenne les événements réels ou imminents qui exigent une action prompte et exceptionnelle et pour lesquels il faut intervenir pour éviter ou minimiser la menace pour la vie, de graves conséquences pour la santé ou des dommages importants à la propriété.
55. Le Commissariat à la protection de la vie privée a fait valoir qu'une autorité administrative appropriée devrait être responsable de déterminer quand il faut se servir du SAC évolué.

56. Le Commissariat à la protection de la vie privée a indiqué que la définition du Conseil devrait se limiter aux situations qui mettent en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu afin de se conformer à la LPRPDE<sup>8</sup>. L'ACTQ a également appuyé cette définition d'urgence.
57. Le Commissariat à la protection de la vie privée a proposé que la définition du Conseil comprenne également une référence au caractère immédiat de la menace et au fait que la divulgation de renseignements confidentiels est nécessaire en cas d'urgence pour prévenir ou limiter les préjudices.
58. L'ACTC a indiqué que le Conseil doit préciser qui serait autorisé à émettre une alerte par le SAC évolué et dans quelles circonstances.

### **Analyse et conclusions du Conseil**

#### *Limites à l'information consultée dans les bases de données E9-1-1*

59. Le Conseil fait remarquer que les bases de données E9-1-1 contiennent de l'information sur les clients, notamment les numéros de téléphone et les adresses, et que toutes les parties ont généralement estimé qu'il convenait de limiter à ces deux éléments l'information sur les clients utilisée aux fins du SAC évolué.
60. Le Conseil estime que le fait de limiter la quantité d'information des bases de données E9-1-1 utilisée réduirait les craintes concernant la protection de la vie privée et que les numéros de téléphone et les adresses seraient les seuls renseignements nécessaires pour émettre efficacement des alertes par le SAC évolué. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il convient de limiter aux numéros de téléphone et aux adresses l'information provenant des bases de données E9-1-1 aux fins du SAC évolué.

#### *Limites aux autorités publiques*

61. Le Conseil fait remarquer que la plupart des parties étaient d'avis que seules les autorités administratives appropriées, ou leurs mandataires autorisés, devraient recourir au SAC évolué.
62. Le Conseil estime qu'une autorité administrative, dans le contexte du SAC évolué, est une entité publique qui a un mandat particulier en matière de sécurité publique dans une région géographique donnée et que son autorité découle des règlements municipaux ou des lois provinciales, territoriales ou fédérales (autorité publique).
63. Le Conseil conclut que les autorités publiques devraient être les seules parties autorisées à demander qu'une ESLT fournisse l'information nécessaire au SAC évolué, compte tenu de leur mandat et de leur expertise en matière de sécurité publique. Le Conseil conclut également que la décision de mettre en œuvre le SAC évolué dans une région donnée serait à la discrétion de l'autorité publique.

---

<sup>8</sup> Les alinéas 7(2)b) et 7(3)e) de la LPRPDE précisent « une urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu. »

64. Toutefois, le Conseil ne juge pas approprié de donner une définition étroite du terme « autorité publique » aux fins du SAC évolué car la structure des groupes de services d'urgence et la responsabilité de la sécurité publique varient selon les régions. Le Conseil estime que les autorités publiques de régions géographiques qui se chevauchent devraient coordonner la mise en œuvre de leur SAC évolué avec leurs ESLT respectives et entre elles.
65. Le Conseil estime que pour les alertes par le SAC évolué, l'autorité publique serait responsable de définir la région géographique touchée par l'urgence, de déterminer si l'utilisation d'une alerte par le SAC évolué est justifiée, de faire la demande d'information E9-1-1 et de préparer le message à transmettre par le système SAC évolué. Le Conseil conclut que les contrats avec les clients et les ententes entre les ESLT et les autorités publiques devraient mentionner le mandat de l'autorité publique et décrire ses responsabilités à l'égard du SAC évolué.

#### *Limites aux administrateurs autorisés*

66. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada et autres ont proposé que seuls les CASP soient autorisés à agir à titre d'administrateurs autorisés aux fins du SAC évolué. Bell Canada et autres ont également proposé que les CASP servent d'interface entre l'autorité publique et l'ESLT et qu'ils soient responsables de demander l'information E9-1-1 en réponse à une urgence identifiée par l'autorité publique.
67. Le Conseil estime que limiter le rôle d'administrateur autorisé aux CASP minimiserait les craintes concernant la protection de la vie privée, puisque les mandataires des CASP satisfont déjà aux exigences de sécurité nécessaires pour traiter l'information 9-1-1. Le Conseil estime également que cette délégation d'autorité est conforme aux infrastructures d'intervention actuelles en cas d'urgence.
68. Par conséquent, le Conseil conclut que le rôle d'administrateur autorisé du SAC évolué devrait être limité aux CASP exploités par les municipalités ou aux autres autorités publiques responsables de la fourniture des services d'urgence.

#### *Limites à la définition d'urgence*

69. Le Conseil fait remarquer que la plupart des parties ont estimé qu'il fallait définir précisément la notion d'urgence aux fins du SAC évolué et que plusieurs parties ont appuyé une définition d'urgence conforme à la LPRPDE. De plus, le Conseil fait remarquer que plusieurs parties ont proposé que dans la définition d'urgence, on fasse référence au caractère immédiat de la menace.
70. Le Conseil estime que l'utilisation du SAC évolué devrait être limitée aux situations d'urgence imminentes et que le fait de circonscrire davantage la définition d'urgence permettrait également de limiter l'utilisation du SAC évolué à celle pour laquelle il a été conçu et d'empêcher l'utilisation du service dans des situations non critiques.
71. Le Conseil fait remarquer que certaines situations peuvent présenter des risques à la propriété sans toutefois poser de menace immédiate à la vie, à la santé ou à la sécurité d'une personne. Le Conseil estime que l'utilisation excessive du SAC évolué pourrait entraîner une désensibilisation des abonnés à ces alertes. Dans ces conditions, le Conseil estime qu'il ne convient pas d'inclure une référence particulière à la propriété dans sa définition d'urgence.

72. Par conséquent, le Conseil définit la notion d'urgence aux fins du SAC évolué comme « un danger imminent ou en cours qui met en danger la vie, la santé ou la sécurité d'une personne ». Le Conseil estime que cette définition d'urgence est au moins aussi restrictive que celle qui figure dans la LPRPDE.

*Utilisation limitée afin d'éviter ou de minimiser le danger*

73. Le Conseil fait remarquer que les municipalités et le Commissariat à la protection de la vie privée ont proposé que le SAC évolué ne serve que si l'utilisation ou la divulgation de l'information sur les clients est nécessaire pour éviter ou minimiser un danger. Le Conseil estime que le fait de limiter l'utilisation du SAC évolué à ces circonstances minimiserait davantage les craintes concernant la protection de la vie privée et son utilisation excessive.
74. Par conséquent, le Conseil conclut que l'utilisation du SAC évolué devrait être limitée aux urgences pour lesquelles, de l'avis de l'autorité publique, la divulgation de l'information sur les clients est nécessaire pour éviter ou minimiser le danger.

*Règles de divulgation des renseignements confidentiels*

75. Le Conseil fait remarquer qu'il existe déjà une exception liée aux urgences dans les Modalités de service des ESLT qui permet la divulgation de renseignements confidentiels sans le consentement exprès par « ...une autorité publique ou son mandataire, si de l'avis raisonnable de [l'ESLT], il semble y avoir un danger imminent pour la vie ou la propriété qui pourrait être évité ou minimisé grâce à la divulgation de renseignements ».
76. Compte tenu de la définition restrictive d'urgence adoptée ci-dessus et de l'utilisation limitée afin d'éviter ou de minimiser le danger, le Conseil estime qu'il convient d'ajouter une exception aux Modalités de service ou de modifier l'exception existante pour bien déterminer le mode de divulgation de l'information E9-1-1 aux fins du SAC évolué.
77. Le Conseil fait remarquer qu'aucune partie n'a abordé la question de la pertinence de modifier l'exception actuelle ou des conséquences de toute modification. Par conséquent, le Conseil estime qu'il serait prématuré de modifier l'exception actuelle liée à l'urgence conformément aux Modalités de service des ESLT afin d'inclure une référence au SAC évolué.
78. Par conséquent, le Conseil ordonne aux ESLT, à Norouestel, aux ESLC et aux petites ESLT (collectivement, les entreprises de services locaux (ESL)) de soumettre à son approbation, tel que demandé, au moins 90 jours avant la mise en œuvre du SAC évolué, des modifications à leurs Modalités de service, tarifs, contrats avec les clients, ententes et autres arrangements, de manière à inclure l'exception suivante (indiquée en caractères gras) aux règles de divulgation concernant les renseignements confidentiels sur les clients :

À moins que l'abonné n'y consente par écrit ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités juridiques, tous les renseignements que la compagnie détient au sujet d'un client, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone inscrit du client, sont confidentiels et la compagnie ne peut les communiquer à nul autre que :

...

- **une autorité publique ou le mandataire d'une autorité publique, aux fins des alertes publiques d'urgence, si l'autorité publique a conclu être en présence d'un danger imminent ou sur le point de se produire mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu et que le danger pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de l'information.**

79. Le Conseil estime que les ESL pourraient juger judicieux de fusionner les paragraphes ou de remplacer l'exception liée à la divulgation d'urgence actuelle par une exception liée à l'urgence aux fins du SAC évolué. Le Conseil estime que si les ESL jugent bon de le faire, elles doivent déposer des pages de tarif proposées, selon le cas, ainsi que les justificatifs à l'appui, au moins 90 jours avant la mise en œuvre du SAC évolué.

### **Partie C : Garanties associées au SAC évolué**

80. Dans cette section, le Conseil étudie les questions qui concernent les garanties associées aux éléments suivants : limiter le nombre de parties en cause, l'utilisation spécifique et la destruction de l'information, l'interruption ou la cessation du service, les mécanismes de rapport, la non-divulgation de l'information et l'enrichissement de la base de données. Le Conseil étudie également les mesures de garantie supplémentaires.

#### **Positions des parties**

81. Les municipalités ont proposé l'établissement d'un ensemble de lignes directrices pour régir les processus de sécurité et de protection de la vie privée aux fins du SAC évolué. Les municipalités ont fourni une ébauche de ces lignes directrices et ont suggéré qu'elles servent de base aux discussions entre les parties.
82. Les municipalités ont proposé que le fournisseur du SAC responsable de transmettre les alertes par le SAC évolué devrait produire un rapport de vérification et d'examen des systèmes. Elles ont indiqué que le rapport devrait comprendre notamment la date et l'heure de l'alerte, le motif de son activation, le nom de l'administrateur autorisé et une copie du message qui a été transmis au public.
83. Bell Canada et autres ont proposé que l'accès à l'information E9-1-1 soit réservé exclusivement au personnel nécessaire et que l'information aux fins du SAC soit utilisée ou divulguée conformément à des clauses de confidentialité strictes qui en limitent l'utilisation aux seules fins du SAC évolué.
84. Les ESLT ont proposé la suppression de l'information E9-1-1 transmise par l'ESLT une fois que l'alerte par le SAC évolué a été émise, afin d'éviter toute autre diffusion.
85. Bell Canada et autres ont proposé de permettre à une ESLT de suspendre ou d'interrompre la fourniture de renseignements de sa base de données E9-1-1 aux fins du SAC évolué si le Conseil estime que le service est mal utilisé par l'autorité administrative ou utilisé de manière non conforme aux garanties ou autres politiques établies.

86. Bell Canada et autres ont proposé que les fournisseurs du SAC rendent compte de leur utilisation du service pour s'assurer qu'ils ne s'en servent que dans les conditions limitées d'utilisation.
87. Bell Aliant a proposé que les autorités administratives, les administrateurs autorisés et les fournisseurs du SAC ne soient pas autorisés à partager avec une autre partie l'information E9-1-1 obtenue aux fins d'une alerte par le SAC évolué. MTS Allstream a proposé que toute partie qui a accès à l'information E9-1-1 soit tenue de signer une entente de non-divulgence avec l'ESLT.
88. Le PIAC a proposé que :
- l'autorité administrative, l'administrateur autorisé, l'ESLT et le fournisseur du SAC élaborent des règles en matière de divulgation et de responsabilité pour le SAC évolué et mettent cette information à la disposition du public;
  - des mesures de sécurité soient imposées aux fournisseurs du SAC, y compris des mesures physiques, organisationnelles et technologiques visant à réduire le risque d'accès non autorisé;
  - les fournisseurs du SAC s'inscrivent auprès du Conseil pour coordonner la mise en œuvre du service et faciliter la tenue d'enquêtes en cas de divulgation;
  - le Conseil établisse une méthode de vérification de la conformité aux garanties associées au SAC évolué et aux autres politiques établies, ainsi que des mécanismes de mise en application;
  - la négligence ou l'utilisation abusive d'un SAC évolué déclenche de graves pénalités;
  - les parties qui ont accès à l'information E9-1-1 soient tenues de signer des ententes de confidentialité avec les ESLT;
  - l'information aux fins du SAC ne comporte pas de renseignements personnels supplémentaires, comme des problèmes de santé particuliers, car cela soulèverait de nouvelles préoccupations concernant la protection de la vie privée.
89. Le Commissariat à la protection de la vie privée a proposé que :
- les autorités administratives désignent un nombre limité de personnes autorisées à accéder à l'information E9-1-1;
  - les contrats entre les autorités administratives, les administrateurs autorisés, les ESLT et les fournisseurs du SAC précisent que l'information E9-1-1 divulguée par les ESLT ne peut servir qu'aux fins du SAC évolué;

- l'accès par les parties à l'information E9-1-1 soit limité à l'utilisation aux fins du SAC évolué et seulement pendant le temps nécessaire pour émettre l'alerte;
- les fournisseurs du SAC ne soient pas autorisés à conserver l'information E9-1-1 plus longtemps que nécessaire;
- les fournisseurs du SAC autres que les ESLT soient tenus de supprimer ou de détruire l'information E9-1-1 une fois l'urgence passée;
- l'information aux fins du SAC ne doit pas être assortie de renseignements personnels supplémentaires, comme la composition du ménage ou des renseignements sur une personne handicapée, car cela soulèverait encore plus de préoccupations concernant la protection de la vie privée.

### **Analyse et conclusions du Conseil**

90. Le Conseil fait remarquer qu'il a souvent insisté sur l'importance de protéger les renseignements confidentiels sur les clients. Le Conseil estime que l'établissement de garanties pertinentes pour le SAC évolué permettra de protéger la vie privée des utilisateurs de services de télécommunication tout en continuant de respecter les objectifs sociaux et économiques de la Loi.
91. Le Conseil fait remarquer que dans la décision 99-17, il a établi des garanties pour l'accès manuel aux bases de données E9-1-1, lesquelles ont été incluses dans les liens contractuels entre les municipalités et les ESLT. Le Conseil a conclu que l'accès manuel aux bases de données E9-1-1 ne devrait être accordé qu'aux municipalités qui l'ont expressément demandé et qui sont disposées à accepter les garanties et les sanctions connexes.
92. Le Conseil fait remarquer que dans le cadre de la présente instance, les parties ont proposé des garanties pour le SAC évolué semblables à celles établies dans la décision 99-17 pour l'accès manuel aux bases de données E9-1-1. Le Conseil estime que même si l'accès manuel aux bases de données E9-1-1 et au SAC évolué implique le transfert de renseignements confidentiels entre une ESLT et un CASP afin de répondre à une urgence, il y a lieu d'adapter les garanties établies dans la décision 99-17 et de s'en inspirer pour répondre aux préoccupations concernant la protection de la vie privée que soulève le SAC évolué.
93. Le Conseil estime que les garanties associées au SAC évolué devraient servir à minimiser les préoccupations concernant la protection de la vie privée, à renforcer la responsabilisation des parties participant à l'exploitation du service et à nuire le moins possible au déploiement du SAC évolué. Ce faisant, le Conseil estime que les garanties associées au SAC évolué permettraient d'atteindre le juste milieu entre la sécurité publique et la protection de la vie privée.



### *Limite du nombre des parties en cause*

94. Le Conseil fait remarquer que comme il l'a déjà conclu précédemment dans la présente décision, seules les autorités publiques peuvent recourir à un SAC évolué et seuls les CASP exploités par les municipalités ou d'autres autorités publiques responsables de la fourniture des services d'urgence peuvent être des administrateurs autorisés. Le Conseil estime que cela réduira le nombre de parties ayant accès à l'information E9-1-1. Toutefois, le Conseil fait remarquer que les fournisseurs du SAC peuvent eux aussi accéder à l'information E9-1-1. De l'avis du Conseil, plus le nombre de parties et de personnes participant au SAC évolué augmente, plus les risques d'infraction à la vie privée augmentent.
95. Par conséquent, le Conseil conclut que les garanties associées au SAC évolué devraient préciser que l'autorité publique doit indiquer à l'ESLT le nom des personnes autorisées à accéder à l'information E9-1-1, et en limiter le nombre dans la mesure du possible.

### *Utilisation spécifique et destruction de l'information*

96. Le Conseil estime que les parties participant à la fourniture du SAC évolué pourraient envisager de conserver à des fins ultérieures l'information E9-1-1 obtenue pour une alerte par le SAC évolué. Le Conseil estime également qu'un des avantages importants de l'utilisation de l'information E9-1-1 est sa mise à jour régulière et que sa réutilisation pour des alertes ultérieures réduirait l'efficacité du SAC évolué puisqu'une partie de l'information serait désuète.
97. Le Conseil estime également que les parties pourraient envisager de conserver l'information E9-1-1 à des fins autres que pour les alertes publiques. De l'avis du Conseil, l'utilisation de l'information E9-1-1 pour d'autres fins que les alertes publiques soulèverait des craintes importantes concernant la protection de la vie privée et qu'il conviendrait de limiter l'utilisation de l'information à l'alerte qui en a nécessité la divulgation.
98. Le Conseil estime donc qu'il serait bon que les parties détruisent l'information E9-1-1 obtenue aux fins d'une alerte par le SAC évolué pour qu'elle ne soit pas réutilisée ou utilisée à d'autres fins.
99. Par conséquent, le Conseil conclut que les garanties associées au SAC évolué devraient comprendre les dispositions suivantes :
- (a) l'autorité publique, les administrateurs autorisés et les fournisseurs du SAC doivent convenir par contrat que l'information E9-1-1 fournie par l'ESLT ne sera utilisée que pour l'alerte par le SAC évolué qui en a nécessité l'utilisation ou la divulgation;
  - (b) l'information E9-1-1 fournie par l'ESLT doit être supprimée ou détruite par l'autorité publique, l'administrateur autorisé et le fournisseur du SAC une fois que l'avis lié à une urgence particulière a été émis.

### *Interruption ou cessation du service*

100. Le Conseil estime que la possibilité de suspendre ou de supprimer le SAC évolué en cas d'utilisation abusive du service encouragerait le respect des garanties et des conditions d'utilisation établies.
101. Le Conseil estime toutefois qu'il ne devrait pas incomber aux ESLT de déterminer si la fourniture de l'information E9-1-1 aux fins du SAC évolué doit cesser en cas d'utilisation abusive, en raison de l'effet préjudiciable possible de ce type de décision sur la sécurité publique. Le Conseil estime que la décision de suspendre le SAC évolué ou d'y mettre fin en raison d'une utilisation abusive du service doit lui incomber.
102. Par conséquent, le Conseil conclut que les garanties associées au SAC évolué devraient comprendre une disposition précisant que les ESLT doivent interrompre ou faire cesser l'utilisation ou la divulgation de l'information de leur base de données E9-1-1 à l'autorité publique, aux administrateurs autorisés et aux fournisseurs du SAC si le Conseil concluait que le SAC évolué est utilisé de façon abusive ou de manière non conforme aux garanties qu'il a établies et que la suspension ou la cessation du SAC évolué est dans l'intérêt public.

### *Mécanismes de rapport*

103. Le Conseil estime que le dépôt régulier de rapports sur le SAC évolué l'aidera à surveiller les parties participantes afin de vérifier le respect des garanties et des conditions d'utilisation établies. Le Conseil estime que puisque l'autorité publique est responsable de lancer le SAC évolué et qu'elle aura un lien contractuel avec toutes les parties en cause, elle devrait être responsable de produire et de tenir à jour des rapports sur le SAC évolué. Le Conseil estime que ces rapports devraient présenter suffisamment de données pour permettre au Conseil de faire enquête sur les questions liées à une infraction aux garanties.
104. Par conséquent, le Conseil conclut que les garanties associées au SAC évolué devraient comprendre une disposition indiquant que l'autorité publique est responsable de présenter à l'ESLT un rapport annuel sur le SAC évolué. Ce rapport doit au moins comprendre l'information suivante sur chaque utilisation du service :
  - (a) la date de l'alerte par le SAC évolué;
  - (b) les heures de début et de fin de l'alerte;
  - (c) le motif de l'activation du SAC évolué et la région touchée;
  - (d) l'identité de l'autorité publique, de l'administrateur autorisé, du fournisseur du SAC et de l'ESLT ayant participé au lancement et au fonctionnement du SAC évolué;
  - (e) une copie écrite du message transmis au public.

### *Non-divulgence de l'information*

105. Le Conseil estime que la divulgation de l'information E9-1-1 obtenue en réponse à une alerte par le SAC évolué à une partie qui n'offre pas le service soulèverait de graves préoccupations concernant la protection de la vie privée et serait contraire à l'objet du service. Le Conseil estime que l'on réglerait le problème si les parties participant à la fourniture du SAC évolué signaient des ententes de non-divulgence.
106. Par conséquent, le Conseil conclut que les garanties associées au SAC évolué devraient comprendre une disposition indiquant que l'autorité publique, les administrateurs autorisés et les fournisseurs du SAC doivent signer des ententes de non-divulgence avec l'ESLT et qu'il leur est interdit de divulguer à toute autre partie sans le consentement du Conseil l'information E9-1-1 obtenue lors d'une alerte par le SAC évolué.

### *Enrichissement de la base de données*

107. Le Conseil estime que l'ajout de renseignements personnels supplémentaires à l'information E9-1-1 susciterait de nouvelles préoccupations concernant la protection de la vie privée, ce qui exigerait des garanties supplémentaires, selon la nature de l'information. Compte tenu de ces préoccupations concernant la protection de la vie privée, le Conseil estime qu'il ne convient pas de permettre l'ajout de renseignements personnels supplémentaires à l'information E9-1-1.
108. Toutefois, le Conseil estime qu'il pourrait s'avérer nécessaire d'associer des numéros de téléphone avec des renseignements géographiques autres que les adresses, comme les coordonnées cartographiques, afin d'améliorer la diffusion des alertes par le SAC évolué. Le Conseil estime donc opportun d'ajouter à l'information E9-1-1 d'autres renseignements géographiques aux seules fins d'améliorer la prestation du SAC évolué, sans avoir à ajouter de nouvelles garanties.
109. Par conséquent, le Conseil conclut que les garanties associées au SAC évolué devraient comprendre une disposition indiquant que l'information E9-1-1 fournie par l'ESLT ne peut être enrichie de renseignements personnels supplémentaires. Les garanties devraient également indiquer que l'information E9-1-1 peut être assortie de renseignements géographiques supplémentaires afin d'améliorer la prestation du SAC évolué.

### *Mesures de garantie supplémentaires*

110. Le Conseil estime que les contrats avec les clients, les ententes et les autres arrangements concernant le SAC évolué conclus entre les autorités publiques, les administrateurs autorisés, les fournisseurs du SAC et les ESLT devraient tenir compte des garanties établies.
111. Outre ces garanties, le Conseil estime que l'établissement d'un ensemble de lignes directrices normatives, de procédures de sécurité, de processus et de pratiques rehausserait la confidentialité de l'information et réduirait les préoccupations concernant la protection de la vie privée.
112. Le Conseil estime que le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) est le forum le mieux adapté pour aider les parties à établir des normes communes en matière de sécurité, de protection de la vie privée et de responsabilisation à l'égard du SAC évolué.

113. Le Conseil estime que les parties participant à l'exploitation des systèmes relatifs au SAC évolué devraient examiner les projets de lignes directrices des municipalités afin d'établir des normes communes. Le Conseil estime que les normes communes en matière de sécurité, de protection de la vie privée et de responsabilisation devraient être établies avant la mise en œuvre du SAC évolué et devraient être rendues publiques le cas échéant.
114. Le Conseil demande que le CDCI établisse un ensemble de lignes directrices normatives, de procédures de sécurité, de processus et de pratiques pour le SAC évolué. Le Conseil demande également au CDCI de lui soumettre, dans les 12 mois de la date de la présente décision, un rapport faisant état des normes de sécurité, de protection de la vie privée et de responsabilisation qu'il propose; des questions liées à l'établissement de ces normes; de solutions viables aux problèmes cernés; et des recommandations, assorties de justifications, visant à améliorer la sécurité, la protection de la vie privée et la responsabilisation à l'égard du SAC évolué.
115. Le Conseil estime que seules les autorités publiques, dont les ententes signées avec les ESLT tiennent compte des garanties et des conditions d'utilisation établies, devraient être autorisées à utiliser le SAC évolué.
116. Le Conseil ordonne aux ESLT de fournir l'information E9-1-1 aux fins du SAC évolué, lorsque les conditions requises ont été satisfaites et conformément aux garanties établies. Les conditions requises sont énoncées tout au long de la présente décision.

#### **Partie D : Obligations en matière de consentement et d'avis applicables au SAC évolué**

117. Dans cette section, le Conseil étudie les questions liées aux avis préalables et au consentement explicite par rapport au consentement implicite.

##### **Positions des parties**

118. Les municipalités ont indiqué que les abonnés ne devraient pas être consultés au sujet du SAC évolué, puisque l'autorité administrative a l'obligation d'assurer la sécurité publique.
119. Néanmoins, les municipalités ont proposé que les autorités administratives avertissent leurs citoyens avant de déployer le SAC évolué. Les municipalités ont indiqué que là où les systèmes relatifs au SAC existent déjà, les autorités administratives ont averti les citoyens au moyen de dépliants, de journaux locaux et d'assemblées publiques.
120. Les municipalités ont proposé que l'avis de l'autorité administrative contienne l'information suivante :
  - la nature du SAC évolué, notamment le fait que les renseignements téléphoniques soient utilisés pour transmettre des alertes;
  - le processus utilisé pour diffuser les alertes par le SAC évolué;

- les circonstances dans lesquelles le SAC évolué sera utilisé;
- l'information qui serait normalement contenue dans l'alerte;
- les renseignements sur les personnes-ressources de l'autorité administrative;
- la date d'entrée en vigueur du service.

121. Bell Canada et autres et SaskTel ont indiqué que le Conseil devrait veiller à ce que la fourniture du SAC évolué soit conforme aux exigences de la LPRPDE.
122. Les ESLT ont généralement proposé un consentement implicite pour le SAC évolué et certaines ont également indiqué qu'il ne serait pas approprié de demander un consentement préalable exprès des clients pour le SAC évolué puisque le service est dans l'intérêt public et qu'il serait peu pratique d'obtenir ce consentement.
123. Les ESLT ont indiqué que même s'il était approprié d'envoyer un avis aux clients aux fins du SAC évolué, cette responsabilité ne devrait pas retomber sur elle. Plusieurs ESLT ont proposé que l'autorité administrative assume cette responsabilité.
124. Les ESLT ont proposé de modifier leurs tarifs du service des numéros non inscrits et les clauses de confidentialité dans leurs Modalités de service afin de pouvoir donner un avis satisfaisant à leurs clients.
125. Les ESLT ont exprimé diverses préoccupations au sujet de l'imposition d'une obligation d'avis aux clients, notamment le fardeau administratif que représente l'identification des abonnés des ESL et des abonnés non inscrits. Les ESLT ont indiqué que l'imposition d'une obligation d'avis aux clients serait coûteuse à mettre en œuvre et pourrait compromettre la viabilité financière du SAC évolué. De plus, certaines ESLT ont indiqué que leurs méthodes de communication habituelles, comme les encarts de facturation, ne sont pas nécessairement les plus efficaces pour communiquer l'information aux abonnés.
126. Le PIAC a fait valoir que le Conseil devrait établir des normes plus rigoureuses que celles de la LPRPDE concernant la protection de la vie privée pour protéger les renseignements confidentiels sur les clients.
127. Le PIAC a estimé que le SAC évolué porte atteinte à la vie privée de tous les consommateurs étant donné que l'information recueillie au départ pour les bases de données E9-1-1 ne comprenait pas le SAC évolué. Le PIAC a estimé qu'un processus d'avis post-divulgaration serait extrêmement lourd et peu pratique pour le SAC évolué, mais il était d'avis que tous les clients devraient recevoir un avis préalable.
128. Le PIAC a proposé que les ESLT fournissent un avis préalable détaillé aux abonnés inscrits et non inscrits au sujet du SAC évolué avant la mise en œuvre du service. Le PIAC a proposé que cet avis serve à informer les abonnés de l'utilisation et de la divulgation possible de l'information E9-1-1, de l'objet du SAC évolué, ainsi que du pouvoir légal de l'autorité administrative et de l'ESLT qui exploite le service.

129. Le PIAC a estimé que les méthodes de communication des ESLT avec les abonnés, comme les encarts de facturation, seraient un moyen efficace pour transmettre l'avis préalable. Il a également proposé que les ESLT et les autorités administratives publient les détails de la mise en œuvre des systèmes relatifs au SAC évolué sur leurs pages Web, sur copie papier et dans des formats substitués.
130. Le PIAC a fait valoir s'il est vrai que le Conseil peut proposer son propre régime de consentement et d'avis pour le SAC évolué, il reste que le principe du contrôle du client sur les renseignements confidentiels devrait être très prioritaire.
131. Le Commissariat à la protection de la vie privée a fait valoir que la protection de la vie privée ne devrait pas être considérée comme un obstacle à la sécurité publique. Il a cependant indiqué que chaque fois que des renseignements personnels ont été utilisés à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis au départ, des préoccupations concernant la protection de la vie privée ont été soulevées.
132. Le Commissariat à la protection de la vie privée a fait valoir que tout en préférant un régime de SAC évolué qui exige le consentement préalable à l'utilisation ou à la divulgation des renseignements personnels, un consentement préalable ne serait pas pratique pour le SAC évolué car il s'écoulerait probablement une longue période avant l'utilisation ou la divulgation de l'information, ce qui laisse planer le doute sur l'utilité et la validité du consentement obtenu. Le Commissariat à la protection de la vie privée a donc indiqué que l'obtention du consentement préalable ne conviendrait pas pour le SAC évolué.
133. Le Commissariat à la protection de la vie privée a indiqué que la LPRPDE précise les cas où l'utilisation ou la divulgation des renseignements personnels est autorisée sans que la personne le sache ou y consente. Il a également indiqué que dans les cas où l'utilisation et la divulgation sont autorisées, la LPRPDE précise s'il faut ou non envoyer un avis aux personnes.
134. Le Commissariat à la protection de la vie privée a fait valoir que dans les cas où l'ESLT serait un fournisseur du SAC pour le SAC évolué, il n'y aurait pas d'obligation d'avis en vertu de la LPRPDE. Toutefois, le Commissariat à la protection de la vie privée a indiqué que dans les cas où le fournisseur du SAC n'est pas une ESLT, l'ESLT serait tenue de fournir un avis écrit aux abonnés non inscrits après chaque alerte.
135. Le Commissariat à la protection de la vie privée a fait valoir que d'autres articles de la LPRPDE s'appliqueraient aux parties participant au SAC évolué, peu importe qui fournirait le SAC. Le Commissariat à la protection de la vie privée a indiqué, à titre d'exemple, que les ESLT étaient tenues d'indiquer la raison pour laquelle l'information a été recueillie et de faire preuve de transparence en ce qui concerne les politiques et les pratiques de gestion des renseignements personnels.
136. Le Commissariat à la protection de la vie privée a proposé que toutes les ESL informent les clients existants et nouveaux que leurs renseignements personnels seraient utilisés pour le SAC évolué et qu'elles identifient l'autorité juridique qui a permis son utilisation ou sa divulgation. Le Commissariat à la protection de la vie privée a également proposé que les autorités administratives informent leurs citoyens de la mise en œuvre du SAC évolué.

137. L'ACTC a fait valoir que la décision du Conseil concernant le SAC évolué devrait être harmonisée avec la LPRPDE.
138. Aucune des parties n'a appuyé l'idée d'un processus de retrait du SAC évolué et le Commissariat à la protection de la vie privée a indiqué qu'un tel processus irait à l'encontre du but recherché.

#### **Analyse et conclusions du Conseil**

139. Le Conseil fait remarquer que plusieurs parties ont demandé l'établissement de procédures de consentement et d'avis pour le SAC évolué qui seraient conformes à la LPRPDE et qui encourageraient le respect des obligations de la LPRPDE. Le Conseil fait également observer que sa compétence en matière de protection de la vie privée n'est pas dictée par cette loi mais par la *Loi sur les télécommunications* et qu'en travaillant à l'atteinte des objectifs de cette loi et en exerçant les pouvoirs discrétionnaires qu'elle lui confère, il peut appliquer des normes différentes de celles prévues par la LPRPDE.
140. Le Conseil estime que pour établir le type de procédures de consentement et d'avis approprié pour le SAC évolué, il doit trouver le juste équilibre entre la sécurité publique et la protection de la vie privée. Le Conseil estime également que la question du consentement et de l'avis aux clients est essentielle à l'établissement du SAC évolué.

#### ***Consentement explicite par rapport au consentement implicite***

141. Le Conseil fait remarquer que la LPRPDE établit une distinction entre l'exigence d'un consentement explicite ou implicite en fonction de la raison pour laquelle on entend utiliser ou divulguer l'information. Le Conseil estime que l'une ou l'autre forme de consentement peut être envisagée pour le SAC évolué.
142. Le Conseil fait remarquer que les parties ont toutes jugé que l'obtention d'un consentement explicite préalable ne serait pas pratique ni approprié pour le SAC évolué et qu'aucun consensus ne s'était dégagé sur la forme de consentement du client qui conviendrait pour le SAC évolué. Le Conseil estime qu'obtenir un consentement explicite avant l'utilisation ou la divulgation de l'information pour le SAC évolué serait coûteux, long et illogique en cas d'extrême urgence. Par conséquent, le Conseil juge que le consentement explicite préalable ne convient pas pour le SAC évolué.
143. Le Conseil fait remarquer que la LPRPDE permet l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels à des fins comme le SAC évolué sans que la personne ne le sache ou y consente, mais qu'une exigence d'avis post-divulgation aux abonnés non inscrits pourrait s'appliquer aux ESLT si le fournisseur du SAC n'est pas une ESLT.
144. De l'avis du Conseil, un régime d'avis post-divulgation soulèverait plusieurs problèmes de mise en œuvre, notamment l'exigence imposée aux ESLT d'identifier les abonnés inscrits et non inscrits, y compris ceux de leurs concurrents. Le Conseil estime également que dans un tel régime, les ESLT devraient envoyer des encarts de facturation après chaque alerte par le SAC évolué, ce qui rendrait le processus d'alerte encore plus complexe et coûteux.

145. Le Conseil estime que même si ce régime peut s'avérer inutile lorsque c'est une ESLT qui offre le SAC, il aurait un effet dissuasif et nuirait à la compétitivité des fournisseurs du SAC autres que des ESLT. Par conséquent, le Conseil estime que l'établissement d'un régime d'avis post-divulgaration nuirait au déploiement du SAC évolué, et partant, à la sécurité publique, et il ne juge donc pas approprié d'imposer un tel régime.
146. Le Conseil estime qu'en cas d'urgence représentant une menace imminente pour la vie, la santé ou la sécurité, il serait raisonnable de supposer que les abonnés inscrits et non inscrits ne voudraient pas être laissés pour compte. Par conséquent, en plus des avantages que le service représente pour la sécurité publique, le Conseil estime raisonnable d'opter pour un consentement implicite pour utiliser ou divulguer des renseignements confidentiels associés au SAC évolué.
147. Le Conseil fait remarquer que dans la décision 2003-33, il a jugé que le consentement implicite n'est pas un type de consentement approprié pour la divulgation de renseignements confidentiels d'une ESLT à une affiliée à des fins commerciales. Le Conseil a estimé que les ESLT n'avaient pas prouvé que l'intérêt qu'elles ont à réduire le niveau de consentement l'emporte sur l'intérêt des clients à conserver le contrôle de la divulgation des renseignements confidentiels les concernant.
148. Toutefois, le Conseil estime que les fins commerciales de la divulgation dont il est question dans la décision 2003-33 sont différentes des fins liées à l'intérêt public définies pour le SAC évolué. Le Conseil estime que puisque le consentement implicite faciliterait le déploiement du SAC évolué à des fins de sécurité publique et puisque le consentement explicite nuirait considérablement à son déploiement, le consentement implicite est justifié dans ce cas.
149. Le Conseil estime cependant que pour justifier l'utilisation et la divulgation de renseignements confidentiels aux fins du SAC évolué sur la base d'un consentement implicite, il faudrait rendre obligatoire l'envoi d'un préavis.
150. Par conséquent, le Conseil estime qu'il convient, pour le SAC évolué, de privilégier un régime assorti d'avis préalables et de consentements implicites.
151. Le Conseil fait remarquer que le fait que les abonnés puissent refuser que leurs renseignements ne soient utilisés dans le cadre du SAC évolué – ou refuser de recevoir des messages d'urgence du SAC évolué – est lié directement à la question du consentement des clients. Le Conseil fait remarquer cependant qu'aucune des parties n'a appuyé l'idée d'un processus de retrait du SAC évolué et que les abonnés des services locaux de base ne peuvent pas se soustraire du service 9-1-1 pour des raisons de sécurité publique. De même, le Conseil juge que le processus de retrait pour les abonnés ne convient pas au SAC évolué.

### ***Avis préalable***

152. Le Conseil estime que l'envoi d'un préavis aux abonnés inscrits et non inscrits avant la mise en œuvre du SAC évolué les renseignerait sur le service et servirait de base à un consentement éclairé et implicite. Le Conseil estime qu'un encart de facturation représente une bonne méthode de fournir les préavis aux abonnés et que tous les abonnés des ESL devraient recevoir cet avis car les clauses de confidentialité s'appliquent à toutes les ESL.



153. Par conséquent, le Conseil ordonne aux ESL de fournir des encarts de facturation à leurs abonnés dont l'information figure dans les bases de données E9-1-1 et de les informer du déploiement imminent du SAC évolué dans leur zone de service. Le Conseil conclut que cet avis devrait être fourni trois mois avant que le service devienne opérationnel.
154. Le Conseil conclut que les encarts de facturation aux fins du SAC évolué doivent contenir ce qui suit :
- un aperçu du SAC évolué;
  - un avis indiquant que le service peut utiliser ou divulguer les numéros de téléphone et les adresses des abonnés inscrits et non inscrits;
  - le nom de l'autorité publique qui met en œuvre le service;
  - un aperçu des circonstances qui justifient l'utilisation du service;
  - les limites du service, par exemple le fait que les abonnés des services sans fil et VoIP mobile ne reçoivent pas de messages d'alertes par le SAC évolué;
  - la date de sa mise en œuvre;
  - les renseignements sur les personnes-ressources de l'autorité publique.
155. Le Conseil estime que les ESL doivent collaborer avec l'autorité publique à la rédaction de l'information qui figurera sur l'encart de facturation. Le Conseil estime également que puisqu'il incombe à l'autorité publique de mettre en œuvre le SAC évolué en tant que mesure de sécurité publique, les ESL ne devraient pas avoir à assumer les coûts liés à l'obligation d'envoyer un préavis. Par conséquent, le Conseil conclut que l'autorité publique qui met en œuvre le SAC évolué devrait assumer les coûts des encarts de facturation distribués par les ESL.
156. Le Conseil ordonne aux ESL de modifier leurs tarifs applicables au service de numéros non inscrits, le cas échéant, et en fonction du moment du déploiement du SAC évolué, afin de tenir compte de l'exception aux clauses de confidentialité que représentent les urgences.
157. Le Conseil fait remarquer que des autorités publiques ont généralement mis en place un régime d'avis aux clients lors des mises en œuvre précédentes du SAC. Le Conseil estime qu'obliger les autorités publiques à envoyer un préavis serait une bonne façon de renforcer le régime de connaissance préalable et de consentement implicite.
158. Par conséquent, le Conseil conclut que les autorités publiques doivent envoyer des avis aux citoyens avant le déploiement du SAC évolué. Ces avis doivent contenir au moins les mêmes renseignements que ceux contenus dans les encarts de facturation des ESL. Le Conseil estime que les autorités publiques pourront utiliser la méthode qu'elles privilégient pour envoyer les avis préalables.

159. Le Conseil conclut également que seules les autorités publiques qui ont signé des ententes avec les ESLT et qui ont accepté de respecter les exigences établies en matière d'avis devraient pouvoir utiliser le SAC évolué.

### **Partie E : Questions opérationnelles pour le SAC évolué**

160. Dans cette section, le Conseil étudie les questions ayant trait aux ESLT par rapport aux entreprises autres que les ESLT agissant en tant que fournisseurs du SAC, à la fourniture de l'information E9-1-1 destinée au SAC évolué, aux exigences opérationnelles et aux demandes pour que le CDCI se penche sur d'autres questions opérationnelles.

#### **Positions des parties**

161. Les municipalités ont fait valoir qu'elles ne s'intéressaient qu'au modèle dans lequel les ESLT étaient les fournisseurs du SAC et qu'elles ne souhaitaient pas de modèle dans lequel les fournisseurs du SAC ne seraient pas des ESLT.
162. Les municipalités ont également fait valoir que les ESLT devraient être tenues de développer des systèmes d'information géographiques (SIG) qui permettraient à une autorité administrative de demander des numéros de téléphone sur une base géographique, comme les coordonnées cartographiques, plutôt que des adresses. Les municipalités ont fait valoir de plus que les ESLT devraient être tenues de développer une capacité de réponse vocale intégrée (RVI) pour transmettre les alertes par le SAC évolué.
163. Les municipalités ont indiqué que toute exigence opérationnelle dépassant celles indiquées ci-dessus risquerait d'entraîner des coûts supplémentaires et de nuire au déploiement des systèmes relatifs au SAC évolué.
164. Bell Canada et autres ont fait valoir que les ESLT ne seraient pas toutes en mesure de fournir le SAC évolué de la façon envisagée par les municipalités. Les ESLT ont suggéré de façon générale que le Conseil adopte une approche pragmatique à l'égard des systèmes relatifs au SAC évolué qui autoriserait divers modèles opérationnels, mais sans nécessairement les imposer.
165. La plupart des ESLT ont indiqué que les obstacles techniques auxquels est confronté un fournisseur du SAC sont trop importants et qu'elles ne souhaiteraient pas assumer ce rôle. Elles ont généralement indiqué que les solutions et les technologies utilisées pour les alertes publiques appartenaient au marché concurrentiel et qu'elles ne devraient pas avoir à assumer le rôle de fournisseur du SAC.
166. Les ESLT ont relevé plusieurs limites techniques dans les propositions opérationnelles des municipalités. Elles ont fait valoir, par exemple, que leurs bases de données E9-1-1 ne possédaient pas la capacité SIG et que certaines ESLT pourraient ne pas être en mesure de fournir une information géographique sur les clients autre que leurs adresses. Plusieurs ESLT ont indiqué que leur infrastructure RVI ne permettait pas de faire des appels vers le réseau téléphonique public commuté (RTPC). De façon générale, elles ont indiqué que les mises à niveau du système, les augmentations de capacité du réseau et les changements de processus nécessaires au SAC évolué pourraient s'avérer importants et coûteux.

167. Les ESLT ont fait valoir que même si elles n'assument pas le rôle de fournisseur du SAC, la transmission des alertes par le SAC évolué occasionnerait des coûts. Bell Canada et autres ont indiqué que les coûts associés à la fourniture de l'information E9-1-1 pourrait comprendre la création de systèmes et l'administration des bases de données; l'élaboration de méthodes, de processus et de procédures et la rédaction de la documentation connexe; et la formation de ceux qui participent à l'exploitation du service.
168. Norouestel a fait remarquer que la majorité de son territoire de desserte ne dispose pas du service E9-1-1 et que les bases de données E9-1-1, les systèmes RVI et le développement d'un SIG présentent des limites techniques extrêmes de sorte que l'on ne devrait pas envisager d'offrir un SAC évolué dans le Nord pour le moment.
169. Les ESLT ont exprimé des craintes quant à l'impact des appels effectués au grand public par le SAC évolué, notamment l'encombrement du réseau et la réduction de la capacité d'appel des clients, y compris la capacité de faire un appel 9-1-1. Les ESLT ont indiqué que cette capacité d'appels effectués au grand public varierait d'une ESLT à l'autre en raison des différentes contraintes technologiques et de réseau et qu'il fallait prendre des mesures ou apporter des améliorations afin de réduire au maximum les risques pour le réseau. Les ESLT ont indiqué qu'il faudrait accorder une plus grande priorité aux appels 9-1-1 qu'aux alertes par le SAC évolué.
170. MTS Allstream a indiqué que plusieurs facteurs peuvent influencer sur le réseau et la capacité d'une ESLT de transmettre les alertes simultanément par le SAC évolué, notamment le nombre et la taille des interconnexions entre le fournisseur du SAC et le commutateur de l'ESLT, la capacité de traitement des appels par le commutateur de l'ESLT et le nombre d'appels acheminés. MTS Allstream a indiqué qu'il pourrait être nécessaire de limiter le nombre d'appels générés, le nombre de circuits raccordés et la durée du message vocal.
171. Bell Canada et autres ont suggéré que le SAC évolué soit fourni de manière à pouvoir générer sur le réseau et par central d'arrivée un nombre maximal fixe d'alertes simultanées. Bell Canada et autres ont indiqué que même si les répercussions que les applications d'appels au public auront sur le réseau diffèrent de celles attribuables au traitement des appels, il faudrait en tenir compte au moment d'évaluer les probabilités d'encombrement de réseau pour le SAC évolué. SaskTel a indiqué que l'on pourrait traiter le trafic supplémentaire généré par les appels au public en limitant le nombre d'appels entrant sur le réseau.
172. Les ESLT ont généralement dit craindre que tout fardeau supplémentaire imposé par le SAC évolué, comme la capacité d'interrogation SIG, l'indexation potentielle ou l'accès supplémentaire, aurait des répercussions sur leur service E9-1-1 en imposant de nouvelles charges sur les bases de données E9-1-1. Les ESLT ont indiqué que la performance de leurs systèmes 9-1-1 était d'une importance primordiale et qu'elles n'appuyaient pas les propositions qui compromettraient les services d'urgence.
173. Les ESLT ont été généralement d'avis qu'il faudrait une base de données distincte pour le SAC évolué. Elles ont indiqué que cette base de données autonome ne contiendrait que l'information minimum nécessaire au SAC évolué et garantirait l'intégrité et la performance du

service E9-1-1. Les ESLT ont indiqué qu'un répertoire séparé permettrait d'apaiser les craintes concernant la protection de la vie privée, puisqu'il n'y aurait pas d'accès direct aux bases de données E9-1-1.

174. Bell Canada et autres ont indiqué que les ESLT pourraient fournir l'information sur tous les clients figurant dans leurs bases de données E9-1-1, y compris celle qui concerne les abonnés des ESLC et des petites ESLT, et qu'il serait plus facile d'administrer les fonctions centralisées du SAC évolué. Mais Bell Canada et autres ont indiqué que si les ESLT devaient être le seul point de contact pour obtenir l'information sur les clients des ESLC et des petites ESLT pour le SAC évolué, elles devraient être compensées pour la charge de travail et les coûts supplémentaires associés à cette responsabilité.
175. Certaines ESLT ont indiqué que l'information dans les bases de données E9-1-1 pourraient contenir des erreurs que l'on ne constaterait qu'après coup. Ces ESLT ont indiqué que dans le cadre du SAC évolué, il faudrait envisager une façon de corriger les erreurs.
176. Certaines ESLT ont exprimé des préoccupations au sujet des personnes dont les renseignements ne seraient pas versés dans les bases de données E9-1-1, même là où le service E9-1-1 est déployé, et qui ne recevraient donc pas les alertes par le SAC évolué. Elles ont mentionné notamment les clients des services sans fil et certains clients du service VoIP.
177. Le PIAC a fait valoir que les ESLT ne devraient pas être obligées de fournir le SAC, mais elles ont indiqué que le Conseil devrait limiter le nombre d'entités autorisées à fournir le SAC aux entreprises qui relèvent directement de sa compétence.
178. Le PIAC se demandait comment faire pour que les abonnés aux services sans fil puissent recevoir les alertes par le SAC évolué et il a indiqué que le Conseil devrait envisager la mise en œuvre du SAC évolué pour le service sans fil.
179. Le Commissariat à la protection de la vie privée a indiqué qu'il n'était pas en mesure de faire des observations spécifiques sur les questions opérationnelles que soulève le SAC évolué, mais a fait valoir que l'étude de ces questions devrait prendre en compte les préoccupations concernant la protection de la vie privée.
180. L'ACTQ a fait valoir que les petites ESLT devraient dépendre des ESLT pour la fourniture de l'information sur leurs clients puisque ce sont les ESLT qui en sont déjà responsables.
181. Les municipalités et les ESLT ont été généralement d'avis que l'ESLT et l'autorité administrative devraient établir les détails opérationnels de la mise en œuvre du SAC évolué. Mais toutes les parties ont convenu qu'avant un déploiement complet du SAC évolué, il faudrait procéder à un examen approfondi des questions techniques et opérationnelles potentielles dans le cadre d'un forum de l'industrie et que le CDCI serait la tribune appropriée pour ce genre d'exercice.

## **Analyse et conclusions du Conseil**

### ***Les ESLT par rapport aux entreprises autres que les ESLT agissant en tant que fournisseurs du SAC***

182. Le Conseil fait remarquer que le fournisseur du SAC évolué serait la partie responsable d'obtenir l'information E9-1-1 de l'ESLT, de recevoir le message d'urgence fourni par l'autorité publique et de verser ces deux éléments dans le système d'appels grand public pour pouvoir transmettre l'alerte par le SAC évolué.
183. Le Conseil fait remarquer que deux modèles généraux ont été proposés pour la prestation du SAC évolué : l'un selon lequel l'ESLT est le fournisseur du SAC et l'autre selon lequel l'ESLT donne l'information E9-1-1 à un fournisseur du SAC autre qu'une ESLT.
184. Le Conseil fait remarquer que les systèmes actuels relatifs au SAC fonctionnent avec des fournisseurs du SAC qui ne sont pas des ESLT et que l'exploitation de ces systèmes montre que les solutions de fournisseurs du SAC font partie d'un marché concurrentiel. Le Conseil estime que limiter le nombre de parties pouvant être fournisseurs du SAC risque d'entraver inutilement le développement de systèmes relatifs au SAC évolué.
185. Le Conseil fait remarquer que même si les municipalités ont dit ne pas vouloir d'un modèle dans lequel le fournisseur du SAC ne serait pas une ESLT, le Conseil n'est pas convaincu que les municipalités représentent toutes les autorités publiques susceptibles de vouloir déployer un SAC évolué. En fait, le Conseil estime que les autorités publiques pourraient bénéficier d'un choix concurrentiel entre les fournisseurs du SAC qui sont des ESLT et d'autres entreprises.
186. Le Conseil estime qu'il y a lieu de limiter les fournisseurs du SAC autres que les ESLT à l'autorité publique elle-même ou à une tierce partie ayant conclu un contrat avec l'autorité publique, ce qui apaiserait les craintes concernant la protection de la vie privée. Le Conseil estime également que les garanties mentionnées dans la présente décision devraient atténuer toutes nouvelles préoccupations concernant la protection de la vie privée lorsque le fournisseur du SAC n'est pas une ESLT.
187. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il n'y a pas lieu d'empêcher les parties concernées de devenir des fournisseurs du SAC, en autant qu'elles respectent les garanties établies. Étant donné que les fournisseurs seront en position concurrentielle, le Conseil ne juge pas nécessaire d'exiger des ESLT qu'elles fournissent le SAC.

### ***Fourniture de l'information E9-1-1 aux fins du SAC évolué***

188. Le Conseil fait remarquer que le service E9-1-1 est un préalable au SAC évolué, mais que les municipalités ne sont pas obligées d'offrir le service E9-1-1. Le Conseil fait remarquer que les ESLT doivent actuellement offrir les services 9-1-1 et E9-1-1 aux municipalités qui les demandent, mais que ce sont les municipalités qui prennent la décision de leur mise en œuvre et qui en assument les coûts. Le Conseil estime que le SAC évolué devrait fonctionner de la même façon que le service 9-1-1 et que l'autorité publique devrait prendre la décision de mettre en œuvre le SAC évolué et d'en assumer les coûts.

189. Le Conseil estime que les bases de données E9-1-1 des ESLT sont des monopoles, sans alternative concurrentielle aussi complète et à jour. Le Conseil estime donc que les forces du marché actuelles ne peuvent pas encourager les ESLT à fournir l'information E9-1-1 nécessaire au SAC évolué.
190. Le Conseil estime que sans une obligation directe de fournir l'information E9-1-1, la mise en œuvre du SAC évolué serait à la discrétion de l'ESLT, ce qui serait contraire à l'intérêt public. Le Conseil conclut donc que les ESLT doivent fournir l'information E9-1-1 nécessaire à la prestation du SAC évolué, lorsqu'elle est disponible et à la demande d'une autorité publique, sous réserve de toutes les garanties applicables.
191. Le Conseil estime que les ESLT ne devraient être tenues de fournir que les éléments sous-jacents essentiels à la fourniture de l'information contenue dans les bases de données E9-1-1 aux fins du SAC évolué (les éléments sous-jacents). Le Conseil estime que ces éléments pourraient comprendre l'élaboration de systèmes, de méthodes, de processus et de procédures, la rédaction de la documentation connexe et la formation, afin que l'ESLT puisse communiquer avec l'autorité publique, l'administrateur autorisé ou le fournisseur du SAC.
192. Compte tenu du déploiement limité du service E9-1-1 dans certaines régions des territoires des ESLT et dans la majorité du territoire de Norouestel, le Conseil estime que la fourniture de l'information E9-1-1 aux fins du SAC évolué ne devrait être exigée que dans les régions où le service E9-1-1 a été mis en œuvre. Le Conseil estime que si le service E9-1-1 est établi dans le territoire d'une ESLT ou de Norouestel et que la compagnie reçoit une demande de SAC évolué d'une autorité publique à l'intérieur de cette zone, la compagnie sera alors assujettie aux conditions du SAC évolué établies dans la présente décision.

*Exigences opérationnelles liées au SAC évolué*

193. Le Conseil fait remarquer que les ESLT ont signalé plusieurs obstacles liés au développement des capacités SIG et RVI pour le SAC évolué.
194. Le Conseil estime qu'imposer des capacités SIG et RVI nuirait au déploiement du SAC évolué en raison des contraintes techniques auxquelles sont confrontées certaines ESLT. Le Conseil estime également que les systèmes SIG et RVI font l'objet d'une offre concurrentielle et qu'ils ne devraient pas faire partie des éléments sous-jacents. Le Conseil conclut donc que les ESLT ne sont pas obligées d'offrir les capacités SIG ou RVI pour offrir le SAC évolué.
195. Le Conseil fait remarquer que les ESLT ont exprimé des préoccupations concernant l'effet d'encombrement que pourraient avoir la diffusion massive des alertes par le SAC sur leurs réseaux et sur les services d'urgence.
196. Le Conseil estime que la diffusion massive des alertes par le SAC évolué pourraient avoir de graves conséquences sur les réseaux des ESL si les systèmes relatifs au SAC évolué ne sont pas configurés en fonction de leurs capacités opérationnelles. Le Conseil estime également que la protection de l'accès à un service téléphonique fiable, y compris les services d'urgence, demeurerait de la plus haute importance à la suite de la mise en œuvre du SAC évolué. Le Conseil estime en outre que le SAC évolué devrait être configuré de manière à réduire le plus possible l'impact négatif sur les capacités d'appels courantes des abonnés.

197. Par conséquent, le Conseil conclut qu'à la suite de la mise en œuvre du SAC évolué, les ESL doivent configurer et imposer les conditions de service nécessaires aux parties qui fournissent le SAC pour que la diffusion des alertes par le SAC évolué ne nuisent pas aux services d'urgence comme le E9-1-1. Le Conseil estime que les ESL devraient imposer des mesures opérationnelles, notamment permettre un nombre fixe d'appels par le RTPC et limiter la durée des messages vocaux afin de limiter l'encombrement du réseau.
198. Le Conseil fait remarquer que les ESLT ont mentionné la nécessité de créer un répertoire distinct de l'information contenue dans les bases de données E9-1-1 pour le SAC évolué.
199. Le Conseil fait également remarquer que les bases de données E9-1-1 n'ont pas été conçues pour le SAC évolué et il estime que toute autre contrainte découlant du service SAC pourrait avoir des conséquences négatives sur les services d'urgence. Le Conseil estime que l'utilisation du SAC évolué ne devrait pas compromettre les autres services d'urgence et que la création d'une base de données distincte pour le SAC évolué contribuerait à apaiser cette crainte et à répondre aux questions liées à la protection de la vie privée. De l'avis du Conseil, les avantages de la création d'un répertoire distinct pour l'information contenue dans la base de données E9-1-1 pour le SAC évolué l'emporte sur l'inconvénient des coûts supplémentaires éventuels.
200. Par conséquent, le Conseil conclut qu'un répertoire distinct pour l'information contenue dans les bases de données E9-1-1 comprenant les numéros de téléphone et les adresses correspondantes serait un élément sous-jacent et une composante obligatoire du SAC évolué. Le Conseil conclut également que les ESLT devraient continuer d'exercer un contrôle sur le répertoire E9-1-1 pour le SAC.
201. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada et autres ont estimé qu'il convenait de centraliser entre les ESLT la responsabilité des ESL à l'égard du SAC évolué tout en indiquant que la fonction de centralisation pourrait soulever d'autres questions opérationnelles et entraîner des coûts.
202. Le Conseil estime que la centralisation des fonctions du SAC évolué entre les ESL assurerait une prestation efficace du SAC évolué et réduirait les coûts opérationnels du service. Le Conseil estime également que les ESLT devraient être responsables de cette centralisation, compte tenu de leurs responsabilités actuelles à l'égard des bases de données E9-1-1.
203. Le Conseil estime que le répertoire E9-1-1 du SAC créé pour le SAC évolué devrait être centralisé au même niveau que les bases de données E9-1-1 des ESLT et que la centralisation de l'information E9-1-1 n'entraînerait pas de coûts supplémentaires. Mais le Conseil estime que la centralisation des fonctions des ESL pour le SAC évolué pourrait entraîner des coûts opérationnels imprévus. Le Conseil estime que puisque les fonctions de centralisation font partie des éléments sous-jacents, les coûts associés à cette fonction devraient être compris dans le coût du service.
204. Le Conseil fait remarquer que des modifications aux diverses ententes entre les ESL pourraient s'avérer nécessaires à la suite de cette centralisation des fonctions des ESL aux fins du SAC évolué.

205. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil ordonne aux ESLT et à Norouestel de déposer des projets de pages de tarif pour la fourniture du SAC évolué, lorsque le service sera disponible, moyennant la demande d'une autorité publique.

*Demande pour que le CDCI traite d'autres questions opérationnelles*

206. Le Conseil fait remarquer que les parties se sont généralement entendues pour dire que le CDCI pourraient traiter des questions techniques et opérationnelles associées au SAC évolué.
207. Le Conseil estime que la mise en œuvre du SAC évolué demandera du temps, des efforts, des investissements et une collaboration. Le Conseil estime également que le CDCI est le forum approprié pour analyser, évaluer et résoudre les questions particulières liées au SAC évolué. En raison de la complexité et de la personnalisation possible du SAC évolué, le Conseil ne juge pas approprié de fixer une date pour que le CDCI règle toutes les questions liées au SAC.
208. Le Conseil estime que les parties devraient discuter de la mise en œuvre du SAC évolué dans le cadre d'un processus du CDCI. Le Conseil estime également qu'au moment d'examiner les diverses questions liées au SAC évolué, le CDCI pourrait bénéficier de la participation d'Industrie Canada, de la Sécurité publique et de Protection civile Canada et d'autres organismes participant au développement des systèmes d'alerte publique canadiens.
209. Le Conseil fait remarquer qu'aucune des parties n'a identifié les éléments sous-jacents nécessaires. Le Conseil estime qu'il faudra des normes techniques pour les éléments sous-jacents, y compris la structure du répertoire E9-1-1 du SAC, la production des fichiers du répertoire et la méthode d'interrogation du répertoire. Le Conseil estime qu'il conviendrait que le CDCI se penche sur les questions liées aux éléments sous-jacents et qu'il établisse les normes techniques.
210. Le Conseil fait remarquer le désaccord des parties au sujet des méthodes qui permettraient d'aborder les questions d'encombrement du réseau que soulève le SAC évolué. Le Conseil estime que le CDCI pourrait étudier l'impact des alertes par le SAC évolué sur les réseaux des ESL et les mesures nécessaires pour éviter la dégradation des services d'urgence.
211. Le Conseil fait remarquer que les parties n'ont pas mentionné de problèmes particuliers liés à la centralisation des fonctions du SAC évolué entre les ESLT. Le Conseil estime qu'il conviendrait que le CDCI traite, au nom des ESLC et des petites ESLT, de toute future question opérationnelle pouvant survenir à la suite de la centralisation des fonctions du SAC évolué.
212. Le Conseil fait remarquer que l'information contenue dans les bases de données E9-1-1 des ESLT peut inclure des erreurs et que l'on peut s'en apercevoir qu'au moment de l'appel E9-1-1. Le Conseil estime que ces erreurs risquent de compromettre l'efficacité des alertes par le SAC évolué et qu'il conviendrait que le CDCI traite de la question de la correction de l'information erronée sur les clients.
213. Le Conseil prend note des préoccupations des ESLT au sujet des clients qui pourraient ne pas figurer dans la base de données E9-1-1 et qui ne seraient pas rejoints par une alerte du SAC évolué. Le Conseil fait remarquer que le déploiement des systèmes relatifs au SAC évolué sera limité aux régions où le service E9-1-1 existe déjà. Le Conseil fait également



remarquer que l'information E9-1-1 que fournissent les ESLT ne contiendra pas tous les renseignements sur les abonnés dans une région géographique donnée, en particulier l'information sur les abonnés qui utilisent les nouvelles technologies comme les services sans fil ou VoIP mobile.

214. Le Conseil fait remarquer que 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, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2003-53-1, 25 septembre 2003, et la décision *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005, le Conseil a reconnu les problèmes technique et opérationnel que représente la fourniture des services d'urgence aux clients des services sans fil et du VoIP mobile, notamment l'entrée des renseignements sur les abonnés dans la base de données E9-1-1.
215. Le Conseil fait remarquer que dans les décisions énumérées ci-dessus, il a traité des limites à l'information contenue dans la base de données E9-1-1 en demandant que le CDCI trouve des solutions. Par conséquent, le Conseil estime qu'il conviendrait que le CDCI traite de la question de l'inclusion éventuelle des abonnés des services sans fil et VoIP mobile dans les alertes par le SAC évolué et de la façon de procéder.
216. Le Conseil fait remarquer qu'aucune des parties n'a abordé les questions concernant l'efficacité du SAC évolué pour les personnes handicapées, notamment les abonnés malentendants qui reçoivent et retransmettent leurs messages à l'aide de télécriteurs (TTY). Par conséquent, le Conseil estime qu'il conviendrait que le CDCI se penche sur les questions techniques liées à la transmission des alertes par le SAC évolué aux personnes handicapées.
217. Par conséquent, le Conseil demande que le CDCI trouve des solutions opérationnelles aux questions de mise en œuvre du SAC évolué, y compris celles indiquées ci-dessus. Le Conseil demande également que le CDCI lui soumette dans les 12 mois de la date de la présente décision, un rapport initial définissant les questions opérationnelles, ainsi que des solutions viables et des recommandations assorties d'une justification qui permettraient d'améliorer la mise en œuvre du SAC évolué.

## **Partie F : Autres questions liées au SAC évolué**

218. Dans cette section, le Conseil étudie les questions liées au recouvrement des coûts et aux limites de responsabilité.

### ***Recouvrement des coûts***

#### **Positions des parties**

219. Les municipalités ont fait valoir que le SAC évolué serait dans l'intérêt public et qu'il serait une amélioration du service 9-1-1. Les municipalités ont donc proposé que les suppléments qui s'appliquent aux coûts du SAC évolué soient les mêmes que ceux qui s'appliquent aux coûts du service 9-1-1. Les municipalités ont indiqué qu'un supplément supérieur à celui du service 9-1-1 serait coûteux pour les autorités administratives et que cela pourrait compromettre la viabilité du SAC évolué.

220. Les ESLT ont fait valoir que les coûts du SAC devraient être recouverts auprès des autorités administratives au moyen de frais ponctuels, récurrents ou par appel, au choix des ESLT. Les ESLT ont indiqué que cette approche permettrait le recouvrement de tous les coûts causals liés au SAC évolué en demandant aux autorités administratives de couvrir les coûts de démarrage et récurrents du SAC, notamment les coûts du matériel, de logiciels et de la dotation.
221. Les ESLT ont indiqué que le SAC évolué était un service unique et distinctif qui compléterait les services d'urgence actuels, plutôt qu'améliorer les services 9-1-1 ou leur ressembler, et ont fait valoir que l'on ne devrait pas limiter le supplément applicable au service.
222. Aucune des ESLT n'a appuyé l'idée de recouvrer les coûts du SAC au moyen de hausses des tarifs des abonnés du service téléphonique. De même, le PIAC n'a pas jugé approprié d'autoriser le recouvrement des coûts du SAC évolué de cette façon. De l'avis du PIAC, les coûts du SAC évolué devraient être assumés par l'autorité administrative et non par les abonnés du service téléphonique.
223. Le PIAC a indiqué que quelle que soit la méthode utilisée pour recouvrer les coûts, les ESLT ne devraient pas être autorisées à dépasser le recouvrement des coûts du SAC évolué. Le PIAC a indiqué que le SAC évolué serait semblable au 9-1-1 et que les ESLT ne devraient pas être autorisées à tirer profit d'un service qui est dans l'intérêt public.

#### **Analyse et conclusions du Conseil**

224. Le Conseil fait remarquer qu'aucune des parties n'a proposé que les ESLT assurent les fonctions de perception ou de facturation au nom de l'autorité publique pour la mise en œuvre du SAC évolué.
225. Le Conseil n'est pas disposé à permettre le recouvrement des coûts du SAC évolué auprès des abonnés sous la forme de frais supplémentaires ou de hausses des tarifs téléphoniques mensuels. Le Conseil conclut que les ESLT devraient recouvrer les coûts du SAC auprès de l'autorité publique au moyen d'un taux tarifé explicite, ponctuel, récurrent ou par appel, comme en conviendront les parties.
226. En ce qui concerne le supplément du service, le Conseil estime que le fait de laisser aux ESLT l'entière discrétion de la tarification du SAC évolué risquerait de nuire au déploiement du service. De l'avis du Conseil, malgré les grandes différences entre le SAC évolué et le service 9-1-1, les deux répondent à un objectif de sécurité publique dans l'intérêt public. Toutefois, le Conseil estime que certains aspects du SAC évolué font l'objet d'une offre concurrentielle, comme le montre l'exploitation des systèmes relatifs au SAC actuels.
227. Le Conseil estime que la principale différence entre les systèmes existants et le SAC évolué est l'inclusion de l'information E9-1-1 et que seules les ESLT peuvent fournir les numéros de téléphone et les adresses correspondantes de la façon rentable et complète nécessaire au SAC évolué. Par conséquent, le Conseil conclut que le supplément sur le coût lié aux éléments sous-jacents du répertoire E9-1-1 du SAC ne devrait pas dépasser 10 p. cent, comme c'est le cas pour le service 9-1-1.

228. Toutefois, le Conseil estime que les ESLT seront en concurrence active avec les fournisseurs du SAC autres que les ESLT pour fournir d'autres fonctions du SAC évolué qui ne sont pas liés aux éléments sous-jacents et que les forces du marché peuvent protéger les intérêts des utilisateurs. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il n'y a pas lieu de limiter le supplément du coût associé aux autres fonctions du SAC évolué, comme le SIG ou RVI.

### *Limite de responsabilité*

#### **Positions des parties**

229. Les ESLT ont proposé de limiter leur responsabilité à l'égard de l'encombrement du réseau causé par le SAC évolué. Elles ont également proposé de limiter leur responsabilité au sujet des décisions prises par l'autorité administrative ou l'administrateur autorisé concernant la mise en œuvre du SAC évolué. De plus, les ESLT ont proposé de ne pas être tenues responsables des erreurs ou omissions dans les renseignements sur les clients. Finalement, elles ont proposé que les autorités administratives ou les administrateurs autorisés assument la responsabilité des réclamations découlant de l'utilisation non autorisée du SAC évolué.
230. Le PIAC a fait valoir que les ESLT ne devraient pas être tenues responsables de l'encombrement du trafic normal ou de la divulgation des renseignements sur les clients aux fins du SAC évolué. Toutefois, le PIAC a suggéré que la limite de responsabilité des ESLT ne devrait pas aller jusqu'à une immunité complète contre les poursuites découlant d'un manquement, parce que le réseau ne permet pas de traiter les alertes par le SAC évolué. Le PIAC a indiqué que les ESLT devraient être responsables de tout manquement sur le plan de la préparation ou de la priorisation des alertes par le SAC évolué et de leur incapacité à prioriser les fonctions 9-1-1 et E9-1-1 pour ces alertes.

#### **Analyse et conclusions du Conseil**

231. Le Conseil fait remarquer que dans la décision 99-17, il a jugé approprié d'indemniser les ESLT en cas de réclamation par une tierce partie découlant d'une violation de l'entente sur la consultation manuelle par le CASP. Le Conseil a également estimé approprié que l'ESLT indemnise la municipalité en cas de réclamation découlant d'une violation de l'entente par l'ESLT.
232. Le Conseil fait remarquer que les ententes 9-1-1 types entre les ESLT et les municipalités contiennent des dispositions sur les limites de responsabilité de même que les Modalités de service des ESLT.
233. Malgré l'obligation qu'ont les ESLT d'imposer des mesures opérationnelles pour réduire l'encombrement du réseau, le Conseil estime que des problèmes pourraient surgir pendant la prestation du SAC évolué en raison des habitudes d'appel imprévisibles des abonnés dans des situations d'urgence. Par conséquent, le Conseil conclut que les ESLT devraient répondre aux mêmes normes de responsabilité limitée que celles qui s'appliquent au service 9-1-1 dans leurs Modalités de service.

234. Le Conseil estime que lorsqu'elle transmet l'information E9-1-1 aux fins du SAC évolué, le rôle décisionnel de l'ESLT est limité. Par conséquent, le Conseil conclut que les ESLT ne devraient pas être tenues responsables des décisions de mise en œuvre que prennent d'autres parties.
235. Le Conseil estime que des erreurs peuvent se glisser dans les renseignements sur les clients destinés au SAC évolué, tout comme pour le service 9-1-1, et conclut que les ESLT devraient être assujetties aux mêmes dispositions sur les limites de responsabilité que celles établies dans leurs Modalités de service à l'égard des erreurs et des omissions dans les annuaires.
236. De l'avis du Conseil, la limite de responsabilité à l'égard d'une violation d'une entente devrait être la même pour le SAC évolué que pour l'accès manuel à la base de données E9-1-1. Par conséquent, le Conseil estime approprié d'indemniser les ESLT en cas de réclamation d'une tierce partie découlant de la violation d'une entente sur le SAC évolué par l'autorité publique. Le Conseil estime également qu'il convient que l'ESLT indemnise l'autorité publique en cas de réclamation découlant d'une violation de l'entente par l'ESLT.
237. Finalement, le Conseil estime que dans les cas où une ESLT s'acquitte d'autres fonctions du SAC évolué, la répartition des responsabilités particulières devrait être déterminée dans le cadre des accords commerciaux normaux entre l'autorité publique et l'ESLT.
238. Le Conseil ordonne aux ESLT, aux petites ESLT et à Norouestel d'inclure, le cas échéant, ces dispositions sur les limites de responsabilité dans leurs tarifs, les contrats avec les clients et les ententes.

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>*