



Circulaire de télécom CRTC 2008-2

Ottawa, le 28 juillet 2008

Bulletin d'information

Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux mobiles à l'égard des services d'urgence visant à déterminer l'emplacement de la personne qui appelle le 9-1-1

1. Le présent bulletin d'information a pour but de résumer les obligations des fournisseurs de services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) locaux mobiles à l'égard des services d'urgence visant à déterminer l'endroit où se trouve la personne qui appelle le 9-1-1.

Historique

2. Il y a deux types de services 9-1-1 : le service de base et le service évolué. Le service 9-1-1 de base achemine les appels 9-1-1 vers un centre spécialisé de réponse aux appels d'urgence – appelé centre d'appels de la sécurité publique (CASP) – désigné pour répondre aux appels 9-1-1 en provenance d'une région donnée. Un agent du CASP, après avoir déterminé la nature de l'urgence, met en communication la personne qui appelle le 9-1-1 avec le service d'urgence requis (services de police, d'incendie ou d'ambulance). Même si, en règle générale, l'agent du CASP voit le numéro de téléphone de la personne qui appelle, il ou elle ne dispose d'aucun renseignement sur l'endroit où se trouve la personne qui appelle. Par conséquent, il est essentiel que la personne qui appelle le 9-1-1 et qui est abonnée au service de base indique à l'agent du CASP l'endroit où elle se trouve.
3. Le service 9-1-1 évolué (E9-1-1) offre les mêmes fonctions que le service 9-1-1 de base ainsi que certaines fonctions additionnelles telles que l'affichage automatique de l'adresse (AAA). L'AAA garantit notamment que l'agent du CASP obtient automatiquement l'information concernant l'adresse de la personne qui appelle le 9-1-1.
4. Le service VoIP local mobile est offert sur Internet et, par conséquent, un abonné peut accéder aux services téléphoniques de n'importe quel endroit au moyen d'une connexion Internet haute vitesse. Les fournisseurs de services VoIP locaux mobiles ne peuvent donc pas déterminer automatiquement si un abonné utilise le service depuis l'adresse qu'il a indiquée (soit l'adresse de service enregistrée) ou depuis un autre endroit. Ainsi, si un abonné déménage et omet de faire modifier son adresse de service enregistrée, un fournisseur de services VoIP locaux mobiles ne pourra fournir la véritable adresse de l'abonné appelant le 9-1-1.
5. Dans la décision de télécom 2005-21, le Conseil a fait remarquer qu'aucune solution complète n'existait à l'heure actuelle pour garantir l'exactitude des renseignements obtenus grâce à l'AAA lors d'appels 9-1-1 effectués au moyen du service VoIP local mobile. Par conséquent, le Conseil a ordonné aux entreprises canadiennes offrant des services VoIP locaux mobiles de mettre en œuvre une solution provisoire qui assure un niveau de service 9-1-1 fonctionnellement comparable au service 9-1-1 de base, dans les régions où le service 9-1-1 est

offert. De plus, le Conseil a ordonné aux entreprises canadiennes, comme condition pour fournir des services de télécommunication à des fournisseurs de services VoIP locaux mobiles, d'exiger dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec ces fournisseurs que ces derniers se conforment également à la directive les enjoignant de mettre en œuvre une solution provisoire.

6. Le Conseil a décrit la solution provisoire qu'il a envisagée, solution qui offre des avantages similaires à ceux du service 9-1-1 de base pour les abonnés du service VoIP local mobile, au paragraphe 60 de la décision de télécom 2005-21, comme une solution consistant à « acheminer les appels 9-1-1 directement au centre d'appels d'un tiers. Là, des préposés répondent aux appels et **déterminent, en parlant à l'appelant, la nature de l'urgence ainsi que l'endroit où se trouve la personne**, puis ils transfèrent l'appel au bon CASP ou au service d'urgence approprié » [c'est nous qui soulignons]¹.

Obligations à l'égard des services d'urgence visant à déterminer l'endroit où se trouve la personne qui appelle le 9-1-1

7. Dans la décision de télécom 2005-21, le Conseil a établi que, pour que les fournisseurs de services VoIP locaux mobiles puissent offrir un service 9-1-1 fonctionnellement équivalent au service 9-1-1 de base, il incombe d'abord au centre d'appels de la tierce partie de déterminer, en parlant avec la personne qui appelle le 9-1-1, l'endroit où elle se trouve. C'est la seule façon de garantir que l'endroit où se trouve la personne qui appelle le 9-1-1 est correctement déterminé, étant donné les limites actuelles du service VoIP local mobile.
8. Il s'ensuit donc que lorsqu'une personne appelle le 9-1-1 et que la communication est interrompue avant que le téléphoniste du centre d'appels de la tierce partie n'ait réussi à déterminer, en parlant avec la personne, l'endroit où elle se trouve, le téléphoniste doit tenter de rétablir la communication avec la personne qui appelle le 9-1-1.
9. Même si une adresse de service enregistrée peut être utilisée pour confirmer l'adresse d'une personne qui appelle le 9-1-1, on ne doit pas se servir uniquement de cette adresse pour déterminer l'endroit où se trouve la personne qui appelle le 9-1-1, à moins qu'il soit impossible de déterminer, en parlant avec la personne, l'endroit où elle se trouve. Lorsqu'une personne appelle le 9-1-1 et ne peut indiquer l'endroit où elle se trouve ou lorsque la communication est interrompue et ne peut être rétablie, il convient, à ce moment-là, d'utiliser l'adresse de service enregistrée pour déterminer l'endroit où se trouve la personne qui appelle le 9-1-1.
10. En résumé, les principales obligations à l'égard des services d'urgence découlant de la décision de télécom 2005-21 et visant à déterminer l'endroit où se trouve la personne qui appelle le 9-1-1 en se servant du service VoIP local mobile sont les suivantes :
 - a) au départ, le téléphoniste doit tenter de déterminer, en parlant avec la personne qui appelle le 9-1-1, l'endroit où elle se trouve;

¹ Le Conseil a décrit de nouveau cette solution, y compris l'obligation de déterminer en parlant avec la personne qui appelle le 9-1-1 l'endroit où elle se trouve, au paragraphe 10 de la décision de télécom 2007-44.

- b) si l'appel 9-1-1 est interrompu avant que le téléphoniste n'ait réussi à déterminer, en parlant avec la personne qui appelle le 9-1-1, l'endroit où elle se trouve, le téléphoniste doit tenter de rétablir la communication avec la personne afin de déterminer l'endroit où elle se trouve;
- c) il ne faut recourir à l'adresse de service enregistrée que lorsque la personne qui appelle le 9-1-1 est incapable de fournir son adresse ou lorsque l'appel 9-1-1 est interrompu avant que le téléphoniste n'ait réussi à déterminer l'endroit où se trouve la personne qui appelle le 9-1-1 et qu'il ne parvient pas à rétablir la communication avec celle-ci.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Acheminement des appels 9-1-1 effectués par les abonnés des services VoIP fixes/non propres à une circonscription et mobiles aux centres d'appels de la sécurité publique*, Décision de télécom CRTC 2007-44, 15 juin 2007
- *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005

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>