



Décision de télécom CRTC 2009-400

Référence au processus : Avis de consultation de télécom 2009-6

Ottawa, le 2 juillet 2009

Établissement d'un modèle tarifaire pour le service d'appel d'urgence 9-1-1 offert par des entreprises de services locaux concurrentes

Numéro de dossier : 8661-C12-200900094

Introduction

1. Le 8 janvier 2009, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom 2009-6 dans lequel il invitait les parties à formuler des observations sur le bien-fondé de la disposition d'un modèle tarifaire unique couvrant toutes les provinces pour le service d'appel d'urgence 9-1-1, et offert par des entreprises de services locaux concurrentes (ESLC). Le Conseil a aussi invité les parties à partager leurs observations quant au modèle tarifaire proposé, lequel a été basé en partie sur un tarif fusionné, proposé par MTS Allstream Inc. (MTS Allstream)¹.
2. Des mémoires ont été déposés auprès du Conseil de la part de l'Association des Sourds du Canada (ASC); de la Ville de Calgary (Calgary); de Cogeco Câble Inc. (Cogeco); de MTS Allstream; de Quebecor Média inc. (QMI) au nom de Vidéotron ltée; de Communications Rogers Câble Inc. (CRCI); et de la Société TELUS Communications (la STC).
3. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 19 février 2009. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
4. Dans ses conclusions, le Conseil se prononcera sur les deux questions suivantes :
 - I. Est-il approprié de disposer d'un seul modèle tarifaire de service d'appel d'urgence 9-1-1 pour les ESLC?
 - II. Dans l'affirmative, des modifications devraient-elles être apportées au contenu du modèle tarifaire proposé?

¹ Article 503 – Service d'appel d'urgence 9-1-1

Historique

5. Dans la décision de télécom 97-8, le Conseil a établi des obligations d'entrée en concurrence pour les ESLC, dont, entre autres, l'obligation de fournir le service 9-1-1. Afin de fournir ce service, les ESLC doivent conclure une entente avec l'autorité locale, comme la municipalité ou le gouvernement provincial, au sein de laquelle le service 9-1-1 doit être offert, ou déposer un tarif auprès du Conseil, aux fins d'approbation. Le Conseil a réaffirmé ces options dans la décision de télécom 2008-72.
6. De 1998 à 2001, le Conseil a approuvé des ententes types entre une ESLC et une municipalité concernant la fourniture du service 9-1-1 visant l'Alberta, la Colombie-Britannique, l'Ontario et le Québec. Ces ententes, lesquelles ont été élaborées par le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion, décrivent les rôles et les responsabilités de chaque partie en matière de fourniture du service d'appel d'urgence 9-1-1 par les ESLC.
7. Le 10 septembre 2008, MTS Allstream a déposé l'avis de modification tarifaire 659, dans lequel elle a proposé de regrouper les tarifs de ses six services provinciaux d'appel d'urgence 9-1-1 en un seul tarif qui s'appliquerait à toutes les zones où l'entreprise offre ses services à titre d'ESLC. Le 16 octobre 2008, CRCI a déposé l'avis de modification tarifaire 12, dans lequel elle a également proposé un seul tarif pour son service d'appel d'urgence 9-1-1 qui s'appliquerait à toutes les zones où elle offre ses services.

I. Est-il approprié de disposer d'un seul modèle tarifaire de service d'appel d'urgence 9-1-1 pour les ESLC?

8. Aucune des parties ne s'est opposée à l'établissement d'un modèle tarifaire unique de service d'appel d'urgence 9-1-1 pour les ESLC. MTS Allstream, QMI et la STC ont fait valoir qu'un tel modèle tarifaire pourrait améliorer l'uniformité de l'approvisionnement du service d'appel d'urgence 9-1-1 et permettre une utilisation plus efficiente des ressources du Conseil et de l'industrie. CRCI a fait valoir qu'un modèle tarifaire serait approprié, car il était devenu de plus en plus difficile pour les ESLC de négocier des ententes auprès de certaines autorités locales.
9. Le Conseil partage l'avis portant sur le fait qu'un modèle tarifaire unique pour toutes les provinces aiderait à assurer l'approvisionnement d'un service d'appel d'urgence 9-1-1 uniforme dans l'ensemble du pays, et allègerait le fardeau administratif, tant pour les ESLC que pour le Conseil.
10. Le Conseil fait remarquer qu'un modèle tarifaire approuvé n'empêcherait en rien qu'une ESLC conclue une entente sur l'approvisionnement d'un service d'appel d'urgence 9-1-1 avec une autorité locale.

II. Quelles modifications devraient être apportées au contenu du modèle tarifaire proposé?

Section 1 – Définitions et Section 2 – Description du service

11. Le Conseil estime que certaines modifications proposées par la STC et CRCI aux définitions comprises à la Section 1 et à la description de service mentionnée à la Section 2 permettraient d'améliorer la clarté et d'assurer l'emploi d'une terminologie uniforme au sein du modèle tarifaire. Ces modifications, lesquelles ont été apportées au modèle tarifaire, sont définies à l'Annexe 2.
12. CRCI a fait valoir que dans la définition du terme « abonné final », il devrait être mentionné que les services de télécommunication peuvent être fournis sur une base de gros ainsi que de détail.
13. Le Conseil fait remarquer que la définition d'« utilisateur final » englobe quiconque fait l'achat de services de télécommunication de détail. Par conséquent, la modification proposée par CRCI s'avère non nécessaire. Le Conseil fait également remarquer qu'il a remplacé le terme « abonné final » par « utilisateur final ».
14. CRCI a proposé d'ajouter à la description du service d'appel d'urgence 9-1-1 que le service est disponible aux municipalités et autres autorités locales ainsi qu'aux utilisateurs finals.
15. Le Conseil fait remarquer que le modèle tarifaire du service d'appel d'urgence 9-1-1 décrit le service qui est rendu disponible aux utilisateurs finals. Par conséquent, la proposition de CRCI n'a pas été intégrée dans le modèle tarifaire. Le Conseil a modifié la description de service afin d'indiquer que le service est rendu disponible aux utilisateurs finals d'ESLC avec la collaboration du fournisseur de service 9-1-1 et de l'autorité locale.
16. La STC a fait valoir que le paragraphe 2.3.3 réfère à une fonction qui n'implique pas l'ESLC ni le client utilisateur final de l'ESLC, et soutient que cet article devrait être supprimé. Ce paragraphe indique que le fournisseur de service 9-1-1 procure une fonction de contrôle d'intégrité qui permet aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP) de vérifier que les lignes 9-1-1 donnant accès à ses bureaux fonctionnent normalement.
17. Le Conseil fait remarquer que le service d'appel d'urgence 9-1-1 est fourni en collaboration avec le fournisseur de service 9-1-1. Le paragraphe 2.3, lequel fait partie de la description de service, indique les fonctions fournies par le fournisseur de service 9-1-1 dont disposent les préposés de centres d'intervention d'urgence. Le paragraphe 2.3.3 décrit l'une de ces fonctions, soit le contrôle d'intégrité. Le Conseil estime que le paragraphe 2.3.3 devrait demeurer dans le modèle tarifaire afin d'assurer que le paragraphe 2.3 soit complet, nonobstant le fait que cela n'implique pas l'ESLC ou ses utilisateurs finals. Le Conseil a modifié le paragraphe 2.3.3 comme suit : i) le terme « centre de prise d'appels » a été inséré, car ces fonctions appuient les préposés de centres de prise d'appels ainsi que les préposés de centres d'intervention d'urgence; et ii) le terme « CASP » a été remplacé par « centre de prise d'appels » afin d'assurer une uniformité avec les termes utilisés dans le modèle tarifaire.

Section 3 – Objet

18. La STC a fait remarquer que le modèle tarifaire proposé comprend une formulation qui permettrait une entente entre une ESLC et une autorité locale conformément au contrat type du Conseil afin de remplacer les dispositions du tarif visé. La STC a proposé qu'une entente négociée qui n'est pas identique au contrat type devrait également prévaloir sur le modèle tarifaire en cas de divergence. La STC a fait remarquer qu'une entente négociée pourrait décrire plus précisément l'approvisionnement du service d'appel d'urgence 9-1-1 dans une zone particulière.
19. Par conséquent, la STC a proposé que la partie de la phrase « conforme au modèle approuvé par le CRTC » devrait être supprimée. Calgary a aussi proposé que cette partie soit éliminée.
20. Le Conseil estime que les parties devraient être en mesure de négocier des modifications à l'entente de contrat type du service d'appel d'urgence 9-1-1 entre l'ESLC et la municipalité afin de refléter leurs situations particulières. Pour plus de clarté, le Conseil a modifié le paragraphe 3.1 afin d'indiquer que le modèle tarifaire s'appliquera, sauf si l'ESLC et l'autorité locale ont conclu une entente de fourniture de service d'appel d'urgence 9-1-1.

Section 4 – Conditions de service

21. La Section 4 du modèle tarifaire établit les obligations de l'ESLC en lien avec le service d'appel d'urgence 9-1-1. Le paragraphe 4.1.6 indique que les ESLC devront répondre à « toute autre demande ne figurant pas précisément dans le tarif, mais relative aux enjeux semblables à ceux présentés à l'article 503.4.1. ».
22. CRCI et la STC ont proposé de supprimer le paragraphe 4.1.6 et suggéré que cet article devrait être référé au Groupe de travail de services d'urgence du Comité directeur sur l'interconnexion pour une étude approfondie.
23. Le Conseil s'attend à ce que les ESLC fournissent toute fonction au sein de leurs opérations qui puisse être requise pour assurer le bon fonctionnement du service d'appel d'urgence 9-1-1. Par conséquent, le Conseil a conservé cet article.

Section 5 – Caractéristiques du service

24. CRCI a proposé l'ajout d'une clause qui indique que la disponibilité et la fiabilité de certaines fonctions dépendent d'un avis préalable portant sur toute modification quant à l'emplacement du CASP/centre de prise d'appels, des limites de la zone desservie ou de la zone de service d'urgence (ZSU).
25. Le Conseil fait remarquer que le paragraphe 5.1.3 réfère déjà à « l'exactitude des données », laquelle repose sur les renseignements issus de diverses sources, dont l'autorité locale. Le Conseil estime que cela inclurait les renseignements liés à l'emplacement du CASP/centre de prise d'appels, aux limites de la zone desservie ou de la ZSU. Par conséquent, le Conseil estime qu'il n'est pas nécessaire d'ajouter une telle clause au modèle tarifaire.

Section 6 – Confidentialité

26. La STC a suggéré de supprimer « par appel » du paragraphe 6.2, indiquant que seul l'affichage automatique du numéro (AAN) est fourni par appel au fournisseur de service 9-1-1. La STC a déclaré que les autres renseignements sont fournis sur une base administrative, par exemple, lors de l'ajout d'un client.
27. Le Conseil a modifié cette section afin d'aborder la préoccupation de la STC et de refléter précisément le rôle de l'ESLC à l'égard de l'approvisionnement des renseignements de la clientèle.

Section 7 – Qualité du service d'appel d'urgence 9-1-1

28. La STC a proposé de supprimer les normes de qualité de la Section 7 du modèle tarifaire, car celles-ci ne sont pas incluses dans toutes les ententes de contrat type de service d'appel d'urgence 9-1-1 entre l'ESLC et la municipalité.
29. Le Conseil fait remarquer que les normes de qualité dans cette section sont à titre d'exemples seulement de normes nord-américaines de service d'appel d'urgence généralement approuvées. Par conséquent, cette partie demeurera dans le modèle tarifaire.

Section 9 – Limitation de responsabilité

30. Le Conseil fait remarquer que le paragraphe 9.2 du modèle tarifaire mentionne que l'ESLC doit maintenir une police d'assurance suffisante afin de se couvrir de ses obligations aux termes du présent tarif, et elle doit en fournir la preuve à l'autorité locale. La STC a proposé de supprimer le paragraphe 9.2, faisant valoir que le tarif ne devrait pas procurer des avantages à l'autorité locale.
31. Le Conseil estime que cette obligation profite à toutes les personnes pour lesquelles l'ESLC pourrait être tenue responsable en vertu du tarif. Par conséquent, le Conseil a conservé ce paragraphe.

Section 11 – Frais municipaux 9-1-1

32. Cogeco, QMI, CRCI et la STC ont soutenu que l'article 503.11 *Frais municipaux 9-1-1* devrait être entièrement supprimé du modèle tarifaire proposé.
33. Cogeco et QMI ont soutenu que la perception des frais 9-1-1 au Québec serait exécutée à la suite de modifications législatives accomplies par la *Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière municipale*², rendant cet article du tarif non nécessaire pour cette province. QMI a aussi mentionné que le fait de personnaliser cet article pour chaque législation provinciale serait trop compliqué, et irait à l'encontre du principe d'un tarif unique dans le but de réduire le fardeau administratif.

² S.Q. 2008, ch. 18.

34. La STC a fait remarquer qu'une section pour les frais municipaux 9-1-1 n'est pas incluse dans toutes les ententes de contrat type de service d'appel d'urgence 9-1-1- entre une ESLC et une autorité locale élaborées individuellement pour une province. Par conséquent, l'entreprise a fait savoir qu'elle ne devrait pas être incluse dans le modèle tarifaire qui s'appliquerait à toutes les provinces. L'entreprise a aussi fait remarquer que puisque le service de facturation et de perception est généralement mandaté par la législation provinciale, il n'y a aucun besoin de copier l'obligation dans le modèle tarifaire.
35. Le Conseil fait remarquer que ce ne sont pas toutes les provinces qui détiennent une législation exigeant que les ESLC fournissent un service de facturation et de perception pour les frais 9-1-1. Le Conseil estime qu'il est important que les ESLC fournissent sur demande un service de facturation et de perception aux autorités locales facturant des frais 9-1-1. Quant aux provinces possédant une telle législation, le Conseil ne voit aucune problématique quant au fait que le modèle tarifaire nécessite aussi que les ESLC fournissent un service de facturation et de perception, puisque le service serait optionnel auprès des autorités locales. Par conséquent, le Conseil estime qu'il s'avère approprié de conserver cet article.
36. CRCI a suggéré plusieurs modifications à cet article si ce dernier était conservé.
37. CRCI a proposé que le paragraphe 11.2 soit modifié afin d'indiquer que l'autorité locale cèdera ses créances relatives aux frais municipaux 9-1-1 à l'ESLC pour un montant équivalant à la valeur intégrale de celles-ci, moins les frais approuvés ou une réduction.
38. Le Conseil estime que la référence existante à la réduction est suffisante pour indiquer qu'il y a des frais quant au service de facturation et de perception offert par les ESLC. Le Conseil fait également remarquer qu'il ne réglemente par les tarifs pour ce service offert par les ESLC. Par conséquent, l'ajout proposé par CRCI de « frais approuvés » ne sera pas inclus dans le modèle tarifaire. Le Conseil a modifié la formulation dans cette section afin que les ESLC ne soient pas obligées d'indiquer un pourcentage de réduction spécifique.
39. CRCI a aussi suggéré de mentionner au paragraphe 11.3 que le service de facturation et de perception pourrait aussi être fourni en vertu d'une loi provinciale.
40. Le Conseil estime que la législation provinciale, lorsque celle-ci existe, s'appliquera peu importe qu'elle soit référée ou non dans le modèle tarifaire. Ainsi, Le Conseil estime que cette modification s'avère non nécessaire, et elle ne sera pas apportée au modèle tarifaire.
41. CRCI a aussi suggéré d'indiquer au paragraphe 11.4 que le service de facturation et de perception pourrait ne pas être offert au sein de toutes les provinces.
42. Le Conseil estime que les ESLC devraient fournir sur demande le service de facturation et de perception au sein de toutes les régions desservies. Par conséquent, le paragraphe ne sera pas modifié, tel qu'il a été suggéré. Par ailleurs, la phrase « Il n'est pas offert aux municipalités de la province d'Ontario. » a été supprimée.
43. Calgary a aussi proposé plusieurs modifications à cette section.

44. Calgary a suggéré de supprimer le paragraphe 11.2, lequel réfère au service de facturation et de perception, faisant remarquer qu'il se situe hors de la compétence du Conseil. Le Conseil fait remarquer que puisqu'il s'agit d'un service de télécommunication offert par les ESLC, il relève de la compétence du Conseil. Par conséquent, cet article demeurera dans le modèle tarifaire.
45. Calgary a aussi proposé de définir le terme « frais municipaux » afin d'inclure des frais de ligne terrestre (0,35 \$ par ligne) et des frais équivalents pour le service sans fil et de voix sur IP. Le Conseil fait remarquer que les frais municipaux 9-1-1 ne sont pas sujets à l'approbation du Conseil. Le Conseil fait aussi savoir que le modèle tarifaire s'applique aux ESLC offrant des services de téléphonie fixe, et non des services sans fil et de voix sur IP. Par conséquent, les modifications proposées ne seront pas intégrées dans le modèle tarifaire.

Autres questions

46. Le Conseil fait remarquer que les propositions de CRCI à intégrer à la formulation du modèle tarifaire sont liées à l'approvisionnement de service d'appel d'urgence 9-1-1 sans fil. Toutefois, comme il est mentionné plus haut, ce tarif est destiné à l'application du service d'appel d'urgence 9-1-1 offert par les ESLC, lesquelles fournissent des services de téléphonie fixes. Ainsi, le Conseil estime que ces propositions ne sont pas visées par cette instance.
47. Le Conseil estime qu'advenant qu'une ESLC offre des services sans fil et soit incapable de conclure des ententes pour l'approvisionnement du service 9-1-1 avec toutes les autorités locales qu'elle dessert, l'entreprise doit déposer un tarif de service d'appel d'urgence 9-1-1 en vue de l'approbation par le Conseil. Le tarif devrait être basé sur le modèle tarifaire compris à l'annexe 1 de cette décision, et modifié au besoin afin de refléter l'application au service sans fil.
48. Le Conseil fait état des observations reçues quant à la mise en oeuvre du service 9-1-1 évolué. Toutefois, le Conseil fait remarquer que ces observations réfèrent à des questions qui ne sont pas visées par cette instance.
49. Le Conseil fait aussi état des observations reçues de la part de l'ASC, qui demande que le modèle proposé soit modifié afin de clarifier le fait que les abonnés sourds utilisant un téléscripteur ou autre technologie sans voix soient inclus dans l'exigence relative à l'accès. Le Conseil fait remarquer que les préoccupations présentées par l'ASC sont actuellement abordées dans le cadre de l'avis public de télécom 2008-8, et qu'elles ne sont donc pas visées par la présente instance.

Conclusion

50. Le modèle tarifaire du service d'appel d'urgence 9-1-1, avec les modifications appropriées telles qu'elles sont établies par le Conseil, figure à l'annexe 1 de la présente décision. Le Conseil ordonne aux ESLC n'ayant pas conclu d'entente pour le service d'appel d'urgence 9-1-1 avec toutes les autorités locales au sein des territoires desservis, de déposer des pages de tarif reflétant le modèle tarifaire du service d'appel d'urgence 9-1-1 ci-joint, en vue de l'approbation par le Conseil, et ce, dans les 30 jours suivant la date de la présente décision.
51. Le Conseil fait remarquer que son examen de l'avis de modification tarifaire 659 de MTS Allstream et de l'avis de modification tarifaire 12 de CRCI a été suspendu en attente de l'achèvement de l'avis de consultation de télécom 2009-6. Le Conseil fait également remarquer qu'il y a des différences entre le modèle tarifaire compris dans l'annexe 1 et les tarifs de service d'appel d'urgence 9-1-1 proposés dans les demandes des compagnies. Le Conseil estime qu'il serait efficace pour MTS Allstream et CRCI de soumettre de nouvelles demandes reflétant le modèle tarifaire. Par conséquent, l'avis de modification tarifaire 659 de MTS Allstream et l'avis de modification tarifaire 12 de CRCI sont fermés.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations sur un modèle de tarif proposé pour le service d'urgence 9-1-1 offert par les entreprises de services locaux concurrentes*, Avis de consultation de télécom CRTC 2009-6, 8 janvier 2009.
- *Examen des exigences réglementaires pour les ententes conclues entre les ESLC et les municipalités concernant la fourniture du service 9-1-1*, Décision de télécom CRTC 2008-72, 11 août 2008.
- *Questions en suspens concernant l'accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion pour les personnes handicapées*, Avis public de télécom CRTC 2008-8, 10 juin 2008, modifié par l'avis public de télécom CRTC 2008-8-1, 24 juillet 2008, et l'avis public de télécom CRTC 2008-8-2, 17 octobre 2008.
- *Concurrence locale*, Décision télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997.

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>

ARTICLE 503 Service d'appel d'urgence 9-1-1

1. Définitions

1.1 Aux fins du présent tarif, les termes suivants sont définis comme suit :

« **Base de données 9-1-1** » : Base de données exploitée par le fournisseur de service 9-1-1 contenant les renseignements nécessaires à l'acheminement sélectif basés sur l'affichage automatique du numéro, l'affichage automatique d'adresse et le répertoire d'adresses municipales.

« **Fournisseur de service 9-1-1** » : Entreprise de services locaux titulaire (ESLT) qui fournit un service 9-1-1 à une autorité locale en vertu d'un tarif ou d'une entente. Le tarif ou l'entente du fournisseur de service 9-1-1 permet aux utilisateurs finals de l'ESLT d'avoir accès au service d'appel d'urgence 9-1-1, dans la zone de desserte de celle-ci.

« **Affichage automatique de l'adresse (AAA)** » : Fonction de la base de données qui permet aux centres de prise d'appels et aux centres d'intervention d'urgence d'afficher des données d'adresse ou d'emplacement correspondant à la ligne téléphonique d'où provient l'appel 9-1-1.

« **Affichage automatique du numéro (AAN)** » : Fonction de la base de données qui permet d'afficher le numéro de téléphone d'où provient l'appel 9-1-1.

« **Centre de prise d'appels** » : Premier point de réception de tous les appels 9-1-1 dans sa zone de desserte. C'est au centre de prise d'appels, en service 24 heures sur 24, toute l'année, qu'incombe le réacheminement ou le transfert des appels d'urgence vers les centres d'intervention d'urgence.

« **Service de la liaison 9-1-1** » : Ensemble de fonctions permettant au téléphoniste du service 9-1-1 de garder le service de la liaison 9-1-1, peu importe ce que fait l'appelant.

« **CRTC** » ou « **Conseil** » : Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

« **Utilisateur final** » : Acheteur final de services de télécommunication de détail auprès d'un fournisseur de service de télécommunications.

« **Centre d'intervention d'urgence (CIU)** » : Centre de communication vers lequel les appels d'urgence sont acheminés à partir d'un centre de prise d'appels. Le CIU est habituellement le service d'incendie, de police ou d'ambulance qui est responsable de dépêcher le personnel d'urgence.

« **Zone de service d'urgence (ZSU)** » : Région restreinte composée d'une combinaison particulière de zones desservies par des municipalités, des organismes d'application de la loi, des services des incendies, des services médicaux d'urgence et des centres de prise d'appels.

« **Service téléphonique** » : Tout service local de télécommunication offert par l'entreprise de services locaux concurrente (ESLC) à ses utilisateurs finals.

« **Autorité locale** » : Municipalité, gouvernement provincial ou autre autorité responsable de l'exploitation d'un centre de prise d'appels.

« **Abonné local** » : Utilisateur final d'une ESLC se trouvant à l'intérieur des frontières de l'autorité locale et qui est abonné à tout service téléphonique de l'ESLC.

« **Centre d'appels de la sécurité publique** » ou « **CASP** » : voir « **Centre de prise d'appels** »

« **Répertoire d'adresses municipales (RAM)** » : Bases de données qui contiennent les noms de rues, l'étendue des adresses, les codes d'acheminement (le cas échéant) et autres données nécessaires à la vérification des adresses entrées dans la base de données 9-1-1 et utilisées pour l'acheminement sélectif et le transfert.

« **Zone de desserte** » : Zone déterminée par l'autorité locale à partir de laquelle les appels 9-1-1 sont acheminés vers un centre de prise d'appels précis.

2. Description du service

- 2.1 Le service d'appel d'urgence 9-1-1 est fourni, aux termes des modalités du présent tarif et en collaboration avec le fournisseur de service 9-1-1 et l'autorité locale, aux utilisateurs finals de l'ESLC qui sont liés au réseau de l'ESLC par l'un des services téléphoniques de celle-ci. Le service est offert selon la disponibilité des installations appropriées. Le service permet l'acheminement des appels 9-1-1 vers les centres de prise d'appels.
- 2.2 Le service permet aux utilisateurs finals de l'ESLC d'utiliser le code d'accès à trois chiffres 9-1-1 pour communiquer avec les centres de prise d'appels desservant leurs collectivités. L'ESLC fournit à ses utilisateurs finals l'accès au code 9-1-1 à partir de chacun de ses centraux pour fournir le service précisé par l'autorité locale. Les services de prise d'appels et d'intervention d'urgence ne sont pas offerts par l'ESLC dans le cadre de son service d'appel d'urgence 9-1-1.
- 2.3 L'appel 9-1-1 est acheminé par le fournisseur de service 9-1-1 à un centre de prise d'appels exploité par l'autorité locale. Le préposé du centre de prise d'appels détermine la nature de l'appel d'urgence et le transmet au CIU approprié. Les préposés du centre de prise d'appels et du CIU disposent des fonctions spéciales suivantes offertes par le fournisseur de service 9-1-1, aux termes de ses tarifs et ententes :
 - 2.3.1 Acheminement sélectif et transfert : Le fournisseur de service 9-1-1 maintient au sein de son réseau une base de données qui permet d'acheminer automatiquement l'appel 9-1-1 vers un centre de prise d'appels prédéterminé en fonction des coordonnées de l'AAA et de l'AAN de la ligne téléphonique d'où provient l'appel 9-1-1.

- 2.3.2 AAA : Le fournisseur de service 9-1-1 maintient une base de données d'AAA.
- 2.3.3 Contrôle d'intégrité : Cette fonction permet au centre de prise d'appels de s'assurer que les lignes 9-1-1 donnant accès à ses bureaux fonctionnent normalement.

L'exploitation des fonctions d'acheminement sélectif et transfert et d'AAA dépendent de l'exactitude des dossiers de l'ESLC et des renseignements obtenus auprès de l'autorité locale et autres, tels des renseignements relatifs aux nouvelles rues et aux changements apportés aux limites territoriales.

3. Objet

- 3.1 Conformément aux modalités du tarif général de l'ESLC, cette dernière doit remplir ses obligations en vertu du présent tarif afin de permettre à ses utilisateurs finals d'avoir accès au service d'appel d'urgence 9-1-1. Elle doit également respecter les dispositions du tarif, sauf si une entente écrite est conclue entre l'ESLC et l'autorité locale pour la fourniture du service d'appel d'urgence 9-1-1.

4. Conditions de service

- 4.1 Aux termes des conditions relatives à la fourniture du service d'appel d'urgence 9-1-1, l'ESLC doit :
 - 4.1.1 Permettre à tous les abonnés locaux de la zone de desserte d'avoir accès au service d'appel d'urgence 9-1-1;
 - 4.1.2 Fournir le service d'appel d'urgence 9-1-1 au moyen du réseau du fournisseur de service 9-1-1;
 - 4.1.3 Fournir les données d'AAA ou d'AAN, les données d'acheminement et toute autre donnée nécessaire au fournisseur de service 9-1-1 qui, à son tour, fournira ces données au centre de prise d'appels et aux CIU, comme l'ESLC, l'autorité locale et le fournisseur de service 9-1-1 le jugent approprié;
 - 4.1.4 Maintenir et mettre à jour le RAM au moment de la réception des renseignements fournis et validés par l'autorité locale relatifs aux données géographiques, y compris les noms de rues, les adresses et les frontières des zones de desserte et des ZSU;
 - 4.1.5 Avant d'offrir des services téléphoniques locaux, fournir, par écrit à l'autorité locale par l'entremise du centre de prise d'appels qu'elle aura désigné, les données suivantes :
 - 4.1.5.1 Un numéro de téléphone accessible tous les jours, 24 heures sur 24, permettant de signaler tout problème concernant le service d'appel d'urgence 9-1-1;

4.1.5.2 Un numéro de télécopieur ou autre adresse, comme une adresse de courrier électronique, permettant de signaler tout problème concernant le RAM et les renseignements des abonnés du service local, et de mettre à jour ces renseignements au besoin.

4.1.6 Répondre à toute autre demande ne figurant pas précisément dans le tarif, mais relative aux enjeux semblables à ceux présentés à l'article 503.4.1.

5. Caractéristiques du service

5.1 Le service d'appel d'urgence 9-1-1 permet l'utilisation de fonctions, dont l'AAA, l'AAN, l'acheminement sélectif et transfert et le service de la liaison 9-1-1. La disponibilité et la fiabilité de ces fonctions reposent sur les conditions suivantes :

5.1.1 les terminaux et les modes d'exploitation choisis par le centre de prise d'appels et les CIU;

5.1.2 le type de service téléphonique local, d'équipement ou de système téléphonique d'où proviennent les appels 9-1-1;

5.1.3 l'exactitude des données, qui elle-même repose sur les renseignements issus de diverses sources (l'ESLC, l'autorité locale, le fournisseur de service 9-1-1, d'autres entreprises de télécommunication, les utilisateurs finals de l'ESLC, etc.);

5.1.4 les caractéristiques et la fiabilité du service 9-1-1 offert par le fournisseur de service 9-1-1, dans la mesure où la participation de l'ESLC à la fourniture du service d'appel d'urgence 9-1-1 repose sur le service 9-1-1 offert par le fournisseur de ce service.

6. Confidentialité

6.1 Tout renseignement fourni par l'ESLC à l'autorité locale, à ses employés, préposés, agents ou cocontractants relativement à la conception, au développement, à la mise en œuvre, à l'exploitation et à l'entretien du service d'appel d'urgence 9-1-1 est confidentiel et ne sera fourni qu'aux personnes qui doivent en prendre connaissance afin de fournir le service d'appel d'urgence 9-1-1.

6.2 L'ESLC transmet au fournisseur de service 9-1-1, aux fins de l'exploitation du service d'appel d'urgence 9-1-1, le nom, le numéro de téléphone, la catégorie de service et l'adresse de l'abonné qu'indiquent les fonctions d'AAA et d'AAN. L'ESLC transmet ces renseignements pour tous ses utilisateurs finals. Le fournisseur de service 9-1-1 fournit à son tour ces renseignements à l'autorité locale lorsqu'un appel 9-1-1 est logé par un utilisateur final de l'ESLC, en incluant, lorsque nécessaire, la catégorie de service. La catégorie de service et l'adresse du service, lorsqu'elles diffèrent de l'adresse répertoriée, sont fournies en toute confidentialité au fournisseur de service 9-1-1, et par ce dernier à l'autorité locale, aux seules fins de répondre aux appels d'urgence 9-1-1.

- 6.3 Les renseignements, composés des noms, des adresses et des numéros de téléphone des utilisateurs finals de l'ESLC qui ne sont pas publiés dans les annuaires ou qui ne figurent pas aux dossiers de l'assistance annuelle, sont confidentiels. L'appelant renonce à son droit à la confidentialité prévu aux termes de tout tarif ou de toute entente avec l'ESLC dans la mesure où le nom, l'adresse et le numéro de téléphone à partir duquel l'appel 9-1-1 a été fait sont fournis à l'autorité locale qui exploite le centre de prise d'appels.
- 6.4 L'ESLC doit respecter toutes les lois en vigueur qui ont trait à la protection des renseignements personnels.

7. Qualité du service d'appel d'urgence 9-1-1

- 7.1 L'ESLC convient d'installer et d'exploiter un service d'appel d'urgence 9-1-1 conforme aux normes de qualité généralement acceptées en Amérique du Nord pour de tels services. Des exemples de normes de qualité généralement acceptées en Amérique du Nord sont présentés ci-dessous :
- 7.1.1 moyenne de blocage de 0,1 % dans le réseau;
 - 7.1.2 capacités diverses de réseautage téléphonique;
 - 7.1.3 informations enregistrées d'AAA et d'AAN mises à jour dans la base de données du fournisseur de service 9-1-1;
 - 7.1.4 fonctions spéciales du service de la liaison 9-1-1 comme la mise en attente - bureau, le rappel d'urgence, le signal de débranchement de l'appelant et le débranchement forcé.
- 7.2 L'ESLC convient de restaurer le service aussi rapidement que possible et en priorité en cas d'interruption, de retard, d'erreur ou de défaut relatifs à la transmission ou aux installations du réseau.

8. Mise en œuvre

- 8.1 La mise en œuvre du service d'appel d'urgence 9-1-1 au sein de la zone de desserte doit être réalisée conformément au calendrier de mise en œuvre convenu par l'ESLC, l'autorité locale et le fournisseur de service 9-1-1 (les parties). Le calendrier de mise en œuvre peut être modifié avec l'accord des parties.

9. Limitation de responsabilité

- 9.1 La responsabilité de l'ESLC quant à l'exécution de ses obligations, conformément au présent tarif, doit être assujettie à [l'article # __ – Modalités de service, du Tarif général de l'ESLC] et être régie par ce dernier.

9.2 L'ESLC doit, pour la durée du présent tarif, maintenir une police d'assurance suffisante afin de se couvrir de ses obligations aux termes du présent tarif, et elle doit en fournir la preuve à l'autorité locale, ou, si l'ESLC est auto-assurée, fournir une preuve suffisante à l'autorité locale qu'elle est et qu'elle sera, pendant toute la période pertinente, en mesure de respecter ses obligations monétaires découlant d'une responsabilité prévue selon le présent tarif.

10. Force majeure

10.1 L'ESLC ne peut être tenue responsable de tout dommage ou retard résultant d'une guerre, d'une invasion, d'une insurrection, d'une manifestation ou de toute décision prise par les autorités civiles ou militaires, d'un incendie, d'une inondation, d'une grève, ou, de façon générale, de tout évènement indépendant de la volonté de l'ESLC.

10.2 L'autorité locale peut désigner un centre de prise d'appels de secours vers lequel les appels 9-1-1 seront acheminés lorsque le centre de prise d'appels principal sera incapable de les recevoir pour quelque raison que ce soit.

10.3 L'ESLC doit, en cas de sinistre ou de force majeure, collaborer et prendre toutes les mesures raisonnables afin d'assurer un service de remplacement temporaire jusqu'à ce que le service permanent soit entièrement rétabli.

10.4 Les coûts relatifs à la fourniture du service de remplacement temporaire seront imputés à l'ESLC, comme il est indiqué à l'article 503.4 du présent tarif.

11. Frais municipaux 9-1-1

11.1 Sur demande de l'autorité locale, l'ESLC fournit un arrangement optionnel de facturation et de perception aux autorités locales adhérant au service d'appel d'urgence 9-1-1 (service de facturation et de perception) en vertu duquel, conformément à l'article 503.11.6, elle perçoit, chaque mois, les frais municipaux 9-1-1 auprès des utilisateurs finals de chacun de ses services téléphoniques.

11.2 L'ESLC fournit un service de facturation et de perception des frais municipaux 9-1-1 pourvu que l'autorité locale lui cède ses créances relatives aux frais municipaux 9-1-1 pour un montant équivalant à la valeur intégrale de celles-ci moins une réduction des frais facturés et moins les frais que les utilisateurs finals de l'ESLC auront expressément refusé de payer à ce titre.

11.3 Le service de facturation et de perception des frais municipaux 9-1-1 est offert aux termes des modalités du présent tarif ou d'une entente de facturation et de perception conclue entre l'autorité locale et l'ESLC.

11.4 Le service de facturation et de perception des frais municipaux 9-1-1 est offert sous réserve de la disponibilité d'installations appropriées.

- 11.5 L'ESLC ne peut suspendre ou résilier aucun service téléphonique fourni à ses utilisateurs finals uniquement en raison du non-paiement de ces frais.
- 11.6 Nonobstant l'article 503.11.1, l'ESLC peut décider de ne pas facturer les frais municipaux 9-1-1 à ses utilisateurs finals ou de ne facturer qu'une partie des frais municipaux. Toutefois, l'ESLC est tenue de verser les sommes prévues conformément à l'article 503.11.2 comme si elle avait facturé les frais municipaux à ses utilisateurs finals.

Modifications à la Section 1 – Définitions et à la Section 2 – Description du service qui ont été intégrées dans le modèle de tarif

Modifications proposées par TCC :

- ajouter des guillemets avant et après les termes et expressions définis pour assurer l'uniformité avec les termes et expressions employés dans le modèle de tarif des ESLC en vigueur
- remplacer « service 9-1-1 » par « service d'urgence 9-1-1 » dans la définition de « Fournisseur de service 9-1-1 »
- modifier la définition de « Base de données 9-1-1 » pour qu'elle reflète plus précisément la fonction de la base de données
- remplacer la définition de « Zone de service d'urgence (ZSU) » par la version utilisée dans la majorité des ententes types entre des ELSC et des municipalités concernant la fourniture du service 9-1-1
- modifier la définition de « Répertoire d'adresses municipales (RAM) » en supprimant l'expression « gestion de..., de l'AAA et de l'AAN »
- modifier la sous-section 2.3 de sorte qu'elle indique que l'appel 9-1-1 est acheminé « par le fournisseur de service 9-1-1 »

Modifications proposées par CRCI :

- ajouter une définition de « centre d'appels de la sécurité publique » pour assurer la conformité à la terminologie employée dans les ententes types en vigueur entre des ELSC et des municipalités concernant la fourniture du service 9-1-1
- supprimer « aux termes des dispositions d'un tarif ou d'une entente » de la définition de « Service téléphonique »