



Décision de télécom CRTC 2010-387

Version PDF

Ottawa, le 17 juin 2010

Viabilité des propositions relatives à la fourniture d'un service E9-1-1 aux abonnés aux services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription

Numéros de dossiers : 8663-C12-200905995, 8621-C12-01/00, 8663-C12-200402892, 8663-B2-200316101 et 8663-C12-200717738

Dans la présente décision, le Conseil détermine qu'il n'existe aucune solution de rechange viable au service 9-1-1 de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) actuellement offert dans le cadre des services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription. Le Conseil ordonne aux entreprises qui proposent des services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription d'apporter certaines améliorations à leur service 9-1-1 VoIP actuel en attendant la mise en œuvre d'un service 9-1-1 de la prochaine génération. Il demande également au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) sur l'interconnexion de surveiller les progrès accomplis pouvant améliorer le service 9-1-1 VoIP actuel ou mener à une solution de rechange viable, puis de déposer un rapport annuel sur ses conclusions.

Introduction

1. Dans la décision de télécom 2006-60, le Conseil a approuvé les recommandations du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion relativement aux obstacles techniques et opérationnels qui entravent la fourniture d'un service 9-1-1 ou 9-1-1 évolué (E9-1-1) dans le cadre des services VoIP locaux mobiles ou fixes/non propres à une circonscription¹. Pour surmonter ces obstacles, le GTSU a recommandé une solution à long terme, fondée sur la norme i2 mise au point par la National Emergency Number Association et modifiée au besoin afin d'être appliquée au Canada. Le Conseil a également demandé au GTSU de déposer un rapport présentant l'architecture fonctionnelle découlant de cette proposition de solution pour la mise en œuvre au Canada du service E9-1-1 associé aux services VoIP.
2. Par la suite, le GTSU a déposé auprès du Conseil le Rapport de non-consensus ESRE0044, intitulé *Report on a Functional Architecture for the Implementation of VoIP E9-1-1 Service in Canada* (le Rapport). Le Rapport comprend une

¹ Les services VoIP fixes/non propres à une circonscription visent l'utilisation d'un numéro de téléphone qui n'est associé à aucune circonscription de la zone de desserte du centre de prise d'appels pour la sécurité du public dont dépend le client.

architecture fonctionnelle d'une version canadienne de la norme i2 (solution Ci2), telle que l'ont proposée Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, Bell Canada, Saskatchewan Telecommunications et la Société TELUS Communications (collectivement les compagnies).

3. Dans la décision de télécom 2007-125, le Conseil a indiqué, qu'en principe, la solution Ci2 répondait aux exigences établies dans la décision de télécom CRTC 2006-60. Toutefois, il a également noté que les membres du GTSU n'avaient pas réussi à s'entendre sur la solution Ci2 et que Cogeco Cable Inc., Rogers Communications Inc. (RCI), Shaw Communications Inc. et Quebecor Média inc. (collectivement les entreprises de câblodistribution)², ainsi que MTS Allstream Inc., mettaient en doute la viabilité de cette solution.
4. Le Conseil a donc estimé qu'il était nécessaire de déterminer la viabilité de la solution Ci2 avant d'exiger de l'industrie qu'elle procède à sa mise en œuvre. Par conséquent, dans la décision de télécom 2007-125 et dans l'avis de consultation de télécom 2009-194, le Conseil a ordonné aux compagnies, aux entreprises de câblodistribution, à MTS Allstream et aux parties intéressées de déposer des renseignements complémentaires, des solutions de rechange et des évaluations économiques de la solution Ci2.
5. Le Conseil a reçu des observations de diverses entreprises de services locaux titulaires (ESLT), de fournisseurs d'accès Internet à haute vitesse (fournisseurs de services d'accès [FSA]), de fournisseurs de services VoIP mobiles, de vendeurs de matériel et d'autres parties intéressées.
6. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 20 novembre 2009. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

Questions

7. Le Conseil a cerné les questions ci-dessous à régler dans la présente décision :
 - I. La solution Ci2 proposée est-elle viable?
 - II. Parmi les solutions proposées en remplacement de la solution Ci2, certaines sont-elles actuellement viables?
 - III. Peut-on améliorer le service 9-1-1 VoIP actuel et, le cas échéant, de quelle façon?

² Lors de la publication de la décision de télécom 2007-125, Rogers Communications Inc. et Quebecor Média inc. étaient connues, respectivement, sous les noms de Rogers Cable Inc. et de Vidéotron ltée.

8. Le Conseil remarque que les observations des parties sont principalement axées sur les services VoIP mobiles, alors que la solution Ci2 concerne également les abonnés aux services VoIP fixes/non propres à une circonscription. Pour cette raison, le Conseil s'est lui aussi concentré sur les services VoIP mobiles, mais il considère que son raisonnement au sujet de la viabilité de la solution Ci2 et des solutions de rechange est généralement applicable aux services VoIP fixes/non propres à une circonscription.

I. La solution Ci2 proposée est-elle viable?

9. Selon le dossier de l'instance, le Conseil a conclu qu'il devait tenir compte des aspects techniques de la solution Ci2, en plus des tendances technologiques et de l'évolution du marché, pour déterminer si celle-ci est viable ou non.

Aspects techniques, tendances technologiques et évolution

10. Les entreprises de câblodistribution, MTS Allstream et certaines autres parties ont fait valoir que la solution Ci2 avait été devancée par l'évolution du marché et de la technologie, qu'elle ne tenait pas compte du marché futur des communications Internet, et qu'elle deviendrait désuète avant d'avoir pu être mise en œuvre en raison de l'arrivée du service 9-1-1 de la prochaine génération. Elles ont indiqué que les efforts des membres de l'industrie et des organismes chargés d'établir les normes internationales étaient axés sur le développement du service 9-1-1 de la prochaine génération. De ce fait, elles ont soutenu que la mise en œuvre de la solution Ci2 entraînerait le Canada dans une impasse technologique et que des modifications coûteuses devraient être apportées afin de convertir une solution hautement personnalisée en une solution fondée sur des normes internationales. Elles ont en outre indiqué que le service 9-1-1 VoIP actuel, qui assure aux abonnés aux services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription un niveau de service 9-1-1 comparable sur le plan fonctionnel au service d'urgence 9-1-1 de base, devrait être maintenu jusqu'au déploiement du service 9-1-1 de la prochaine génération.
11. Les compagnies ont soutenu que les abonnés qui accèdent au service 9-1-1 par connexion à large bande, filaire ou sans fil profiteraient, dans une certaine mesure, de la mise en œuvre de la solution Ci2 à long terme et que cette dernière pourrait servir de tremplin pour le service 9-1-1 de la prochaine génération. Toutefois, les compagnies ont ajouté que si la solution Ci2 n'est pas adoptée, le service 9-1-1 VoIP actuel devrait être maintenu jusqu'au déploiement du service 9-1-1 de la prochaine génération.

Résultats de l'analyse du Conseil

12. Le Conseil remarque qu'aucune des parties n'a indiqué si la solution Ci2 ou un service E9-1-1 VoIP semblable avait été mis en œuvre dans d'autres pays. Il considère donc que la solution Ci2 proposée n'a pas été mise à l'essai et que l'on ne dispose d'aucune expérience pratique quant à la faisabilité et aux coûts de mise en œuvre d'une telle solution.

13. Le Conseil note également que toutes les parties s'entendent que l'objectif à long terme, dans l'évolution du service 9-1-1, est de migrer les clients vers le service 9-1-1 de la nouvelle génération. En outre, le Conseil note que la mise en œuvre de la solution Ci2 devrait nécessiter au moins deux ans et que, de façon similaire, le déploiement du service 9-1-1 de la prochaine génération devrait, pour sa part être effectué dans quelques années. Le Conseil estime que les solutions de l'avenir, fondées sur le service 9-1-1 de la prochaine génération, supporterait le service VoIP mobile, au moyen de dispositifs de détection de l'emplacement pour déterminer l'emplacement d'un utilisateur, ce qui éliminerait le besoin pour les FSA de mettre en œuvre une plateforme de détection de l'emplacement sur leurs réseaux.
14. Le Conseil est d'avis que le service 9-1-1 de la prochaine génération offre plusieurs avantages et qu'il devrait vraisemblablement s'avérer une solution avancée sur le plan technologique puisqu'il est fondé sur des normes internationales, qu'il utilise des technologies améliorées pour la détection de l'emplacement et qu'il permet l'accès au moyen de multiples technologies et dispositifs de communication, tant sur les réseaux filaires que sur les réseaux sans fil.
15. Le Conseil note que, pour accéder aux services VoIP mobiles, les abonnés délaissent le service filaire au profit du service d'accès Internet à haute vitesse sans fil en raison de l'utilisation d'appareils sans fil comme les téléphones cellulaires. Toutefois, pour des raisons techniques, la solution Ci2 ne peut être utilisée pour déterminer le lieu d'où provient un appel 9-1-1 lorsque l'abonné au service VoIP mobile utilise une connexion sans fil.
16. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que d'ici à ce qu'elle puisse être mise en œuvre, la solution Ci2 sera probablement dépassée en raison de l'évolution des technologies et du marché, par exemple avec l'arrivée du service 9-1-1 de la prochaine génération.

Autres questions

Demande des consommateurs et habitudes d'utilisation

17. Les parties ont convenu, de façon générale, que le nombre d'abonnés aux services VoIP mobiles au Canada était actuellement inférieur à 200 000 et que, malgré les millions d'abonnés attendus, la demande prévue pour ces services ne s'était pas matérialisée.
18. Les entreprises de câblodistribution et MTS Allstream ont présenté des éléments prouvant que le nombre d'abonnés aux services VoIP mobiles était en fait en déclin, tout comme le nombre d'appels au service 9-1-1 effectués par ces abonnés, lequel ne représente qu'une petite part du nombre total d'appels vers ce service. Les entreprises de câblodistribution, MTS Allstream et d'autres parties ont soutenu que la mise en œuvre de la solution Ci2 n'est viable ni sur le plan technique ni sur le plan économique étant donné que la clientèle des services VoIP mobiles est peu nombreuse et sur le déclin.

Résultats de l'analyse du Conseil

19. Le Conseil note que, selon son *Rapport de surveillance sur les communications 2009*, le nombre d'abonnés aux services VoIP mobiles est passé de 161 000 en 2007 à 153 000 en 2008, et représentait 0,8 % des abonnés au service téléphonique filaire en 2008. Selon ces statistiques, en présumant que le nombre ne diminuera pas davantage, le Conseil fait remarquer que les abonnés aux services VoIP mobiles qui pourraient éventuellement employer la solution Ci2 représentent 0,4 % de tous les abonnés au service 9-1-1 et 2 % des abonnés au service d'accès Internet à haute vitesse.
20. Le Conseil constate également que l'étude intitulée *Nomadic VoIP Usage in Canada* présentée par les entreprises de câblodistribution dans le cadre de la présente instance indique que deux tiers des foyers canadiens qui sont abonnés au service VoIP mobile ne l'utilisent pas comme service téléphonique principal. De plus, lors de déplacements, 73 % des abonnés au service VoIP mobile utilisent leur téléphone cellulaire plutôt que le service VoIP mobile, et seulement 4 % utilisent leur adaptateur pour téléphone avec service VoIP mobile. Le Conseil fait remarquer que ces chiffres démontrent que la plupart des abonnés au service VoIP mobile utilisent un autre service filaire ou sans fil comme principal service téléphonique, service qu'ils peuvent utiliser pour accéder aux services d'urgence. À la lumière de l'étude des entreprises de câblodistribution, et comme il est indiqué précédemment, le Conseil note en outre que, pour accéder aux services VoIP mobiles, les abonnés délaissent le service filaire au profit du service d'accès Internet à haute vitesse sans fil.
21. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que le nombre d'abonnés au service VoIP mobile ne représente qu'une petite portion des utilisateurs du service 9-1-1 et que ce nombre diminue. Il conclut également que les abonnés, qu'ils soient à la maison ou en déplacement, sont habituellement en mesure de recourir à d'autres services filaires ou sans fil comparables à la solution Ci2 pour accéder au service 9-1-1. Par conséquent, le Conseil estime que la mise en œuvre de la solution Ci2 ne représenterait un avantage supplémentaire que pour une proportion faible, et décroissante, d'abonnés au service VoIP mobile.

Coûts de mise en œuvre

22. Les entreprises de câblodistribution ont fait valoir que les coûts de la mise en œuvre de la solution Ci2 s'élèveraient à environ 200 millions de dollars. Les entreprises de câblodistribution, MTS Allstream et certaines autres parties ont soutenu que ces coûts étaient trop élevés et que, de ce fait, la solution Ci2 n'était pas viable. Elles ont indiqué qu'il existe des solutions de rechange qui seraient plus viables sur le plan économique que la solution Ci2.
23. Les parties ont formulé différentes recommandations concernant la répartition des coûts entre les diverses entreprises. Certaines parties ont indiqué que la solution Ci2 ne pouvait être viable sur le plan économique que si tous les coûts

sont portés par l'ensemble des utilisateurs du service E9-1-1, tandis que d'autres ont soutenu que les coûts ne devraient pas être portés par les abonnés aux autres services filaires, sans fil et Internet à haute vitesse puisque la solution Ci2 ne bénéficierait qu'aux abonnés au service VoIP mobile.

24. Les parties ont également formulé des commentaires concernant les coûts particuliers pour les FSA. Certaines parties ont soutenu que les coûts élevés liés à la mise en œuvre de la solution Ci2 contraindraient les petits FSA à se retirer du marché. Elles ont indiqué qu'étant donné que les petits FSA ne disposaient pas de l'expertise et des connaissances techniques nécessaires à la mise en œuvre, ils ne devraient pas avoir à porter aucun coût. D'autres parties ont fait valoir que les coûts engagés par les FSA devraient être portés par les fournisseurs de services VoIP.
25. En dernier lieu, certaines parties ont indiqué que les petits FSA ne devraient pas être tenus de mettre en œuvre la solution Ci2 afin de réduire les coûts liés à la mise en œuvre. D'autres parties ont soutenu qu'une telle exemption provoquerait des interruptions de la couverture du service E9-1-1 associé aux services VoIP mobiles dans les zones desservies par les petits FSA, ce qui pourrait compromettre la sécurité publique.

Résultats de l'analyse du Conseil

26. Selon le dossier de l'instance, le Conseil estime que les coûts totaux liés à la mise en œuvre de la solution Ci2 s'élèveraient à plus de 180 millions de dollars.
27. Traditionnellement, le fournisseur de services dont les abonnés bénéficient de l'accès au service 9-1-1 doit porter la totalité des coûts liés à ce service. Les fournisseurs répercutent habituellement ces coûts sur leurs abonnés. C'est grâce à ce procédé que les fournisseurs de services sans fil, filaires traditionnels, VoIP fixes et VoIP mobiles couvrent actuellement les coûts engagés pour fournir le service 9-1-1 à leurs abonnés. Le Conseil fait cependant remarquer que cette approche n'est pas viable en ce qui concerne le service VoIP mobile, étant donné que les fournisseurs ne seraient pas en mesure de générer des revenus suffisants pour couvrir les coûts liés à la mise en œuvre et à l'exploitation de la solution Ci2, évalués à 15 \$ par mois par abonné au service VoIP mobile.
28. Enfin, le Conseil est d'avis que, même s'il permettait de réduire les coûts totaux liés à la mise en œuvre de la solution Ci2, le fait d'exempter les petits FSA de la mise en œuvre représenterait un risque pour la sécurité publique dans les zones qu'ils desservent. De plus, comme il existe des centaines de petits FSA partout au Canada, les abonnés ne sauraient pas que le service peut être interrompu à certains endroits ou auraient de la difficulté à déterminer ces endroits.

Conclusion

29. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que la mise en œuvre de la norme Ci2 n'est pas viable, en raison des limites techniques de celle-ci vis-à-vis la technologie évolutive du service 9-1-1, de la baisse de la demande et de l'utilisation du service VoIP mobile et des coûts de mise en œuvre.

II. Parmi les solutions proposées en remplacement de la solution Ci2, certaines sont-elles actuellement viables?

30. Le Conseil a invité les parties à présenter des solutions de rechange à la norme Ci2 qui ont pu être dégagées depuis que la norme i2 a été proposée. Voici les solutions de rechange proposées : « suiveur IP », variations de la norme Ci2 et service 9-1-1 de la prochaine génération.

Suiveur IP

31. RCI a proposé le « suiveur IP » qui est une variation du service 9-1-1 VoIP actuel. Selon cette proposition, le fournisseur de services VoIP mobiles devrait être en mesure de détecter un changement important de l'adresse IP utilisée pour accéder à Internet et aiguiller automatiquement l'abonné vers le centre d'appels du fournisseur de services VoIP pour qu'il puisse procéder à la mise à jour de ses coordonnées. Lorsque l'abonné compose le 9-1-1, le centre d'appels aiguille l'appel vers le centre d'appels de la sécurité publique (CASP) ou fournit verbalement les renseignements relatifs à l'emplacement, comme c'est le cas actuellement pour le service 9-1-1 VoIP.
32. Les entreprises de câblodistribution ont appuyé la solution de rechange du suiveur IP parce que cette dernière est beaucoup moins coûteuse et plus rapide à mettre en œuvre que la norme Ci2. Toutefois, elles ont reconnu que cette solution ne s'appuyait que sur des suppositions qui ne fonctionneraient que dans le cas des réseaux de câblodistribution et non dans le cas des réseaux des FSA qui reposent sur la technologie ligne d'abonné numérique (LAN).
33. Le Conseil estime que la proposition relative au suiveur IP présente un certain nombre de lacunes, principalement en raison du fait que le fournisseur de services VoIP ne pourrait peut-être pas détecter les modifications importantes des adresses IP attribuées aux utilisateurs du service Internet à haute vitesse de certains FSA, notamment ceux qui utilisent la technologie LAN. En outre, le Conseil estime que la solution relative au suiveur IP ne permettrait pas aux fournisseurs de détecter des modifications mineures plus courantes des adresses IP, qui pourraient découler du changement de l'emplacement de l'abonné.
34. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que la proposition relative au suiveur IP ne représente pas une solution de rechange viable.

Variations de la norme Ci2

35. Les entreprises de câblodistribution ont proposé, à titre de solutions de rechange, d'apporter quelques modifications à une partie précise ou à des parties de la norme Ci2, modifications qui, dans l'ensemble, laissent la majeure partie de l'architecture et des processus de la norme Ci2 intacts, et qui ont permis de réduire le coût total.

36. Le Conseil souligne que les modifications apportées à la norme Ci2, telles qu'elles ont été proposées, entraîneraient une réduction des fonctions et le retrait de certains processus et caractéristiques importants faisant partie de la norme Ci2. Le Conseil estime que cela aurait une incidence négative sur le fonctionnement général de la norme Ci2 et sur l'exactitude des renseignements fournis aux CASP. Par conséquent, le Conseil conclut que les modifications proposées compromettraient l'intégrité générale de la norme Ci2, et que la mise en œuvre de ces propositions risque de compromettre la sécurité publique.
37. En outre, le Conseil indique que les entreprises de câblodistribution ont fait remarquer dans leurs observations que les modifications proposées à l'architecture de la norme Ci2 visaient principalement à réduire le coût total et la complexité de la mise en œuvre de la norme Ci2 au sein de leurs réseaux. Même si les études de coûts connexes déposées par les entreprises de câblodistribution indiquent que les modifications entraîneraient une réduction des coûts généraux liés à la norme Ci2, le Conseil conclut que ces économies ne sont pas importantes.

Service 9-1-1 de la prochaine génération

38. Les entreprises de câblodistribution, MTS Allstream, et d'autres parties ont fait valoir que les solutions futures reposant sur le service 9-1-1 de la prochaine génération permettraient de fournir les renseignements sur l'emplacement pour les fournisseurs de services VoIP mobiles. Elles ont fait valoir que de telles solutions exigeraient l'utilisation de dispositifs de localisation d'emplacement (comme des dispositifs munis d'un système de localisation global [GPS]) pour déterminer l'emplacement de l'abonné et, par conséquent, n'exigeraient pas la mise en œuvre d'une plateforme de localisation au sein des réseaux des FSA. Elles ont ajouté que les fournisseurs et l'industrie mettent au point actuellement des technologies et des normes pour les services 9-1-1 de la prochaine génération.
39. Le Conseil considère que, même si les services 9-1-1 de la prochaine génération sont susceptibles de devenir des solutions de rechange viables, les technologies et les normes connexes ne sont pas assez développées pour qu'on les reconnaisse actuellement à titre de solutions de rechange viables.

Conclusion

40. Le Conseil note que toutes les parties ont fait valoir que le maintien du service 9-1-1 VoIP actuel serait préférable à la mise en œuvre de toute solution de rechange proposée, et certaines parties n'ont appuyé les solutions de rechange que parce que celles-ci sont moins coûteuses que la norme Ci2. Le Conseil estime que les solutions de rechange proposées ne sont pas viables sur le plan technique, risquent de compromettre la sécurité publique et ne répondent pas aux normes en matière d'intégrité et de robustesse requises pour les services 9-1-1.
41. Par conséquent, le Conseil conclut qu'aucune des propositions ne représente une solution de rechange viable permettant de fournir le service 9-1-1 VoIP.

III. Peut-on améliorer le service 9-1-1 VoIP actuel et, le cas échéant, de quelle façon?

42. Le Conseil note qu'un certain nombre d'améliorations obligatoires apportées au service 9-1-1 VoIP actuel ont déjà permis d'accroître la qualité du service. Par exemple, dans la décision de télécom 2007-44, le Conseil a rendu obligatoire la mise en œuvre d'un service d'acheminement des appels 9-1-1 VoIP permettant aux CASP de recevoir des appels 9-1-1 VoIP mobiles et fixes/non propres au moyen du même accès et de la même desserte prioritaire des appels que les autres appels 9-1-1. Dans la circulaire de télécom 2008-2, le Conseil a fourni des directives concernant les processus et les procédures que doivent suivre les fournisseurs de services VoIP mobiles pour déterminer l'emplacement de la personne qui compose le 9-1-1. En outre, dans la décision de télécom 2005-61, le Conseil a exigé que les fournisseurs de services VoIP locaux mettent en œuvre un régime contraignant pour aviser les clients au sujet des limites du service et des mesures qu'ils devraient prendre, comme fournir leur emplacement lorsqu'ils font un appel 9-1-1.
43. Le Conseil souligne que l'une des améliorations proposées dans le cadre de la présente instance est d'exiger que les fournisseurs de services VoIP demandent à leurs clients de fournir ou de confirmer leur adresse municipale la plus probable lorsqu'ils changent leur adresse de facturation. Une autre amélioration proposée est d'exiger que les fournisseurs de services VoIP permettent à leurs clients de mettre à jour en ligne leur adresse municipale la plus probable. Dans ces deux exemples, les renseignements liés à l'emplacement ne doivent être utilisés que si l'abonné qui fait un appel 9-1-1 est incapable de fournir ses coordonnées verbalement.
44. Le Conseil fait remarquer que de nombreux fournisseurs de services VoIP ont déjà mis en œuvre les améliorations proposées ci-dessus et il estime que de telles mesures permettent d'assurer la disponibilité de renseignements supplémentaires pouvant s'avérer essentiels en situation d'urgence. Le Conseil estime que ces mesures sont complémentaires à l'exigence existante selon laquelle les fournisseurs de services VoIP doivent demander ou confirmer verbalement l'emplacement de toutes les personnes qui font un appel 9-1-1, et que leur mise en œuvre permettrait d'accroître la sécurité publique.
45. Le Conseil ordonne donc à toutes les entreprises canadiennes qui offrent des services VoIP mobiles et fixes/non propres de mettre en œuvre les mesures suivantes, dans les **90 jours** suivant la date de la présente décision :
 - 1) communiquer avec les clients lorsqu'ils changent leur adresse de facturation pour confirmer leur adresse municipale la plus probable en cas d'urgence; et
 - 2) s'assurer que les clients peuvent mettre à jour en ligne leur adresse municipale la plus probable. Le Conseil ordonne également aux entreprises canadiennes, comme condition pour offrir des services de télécommunication aux fournisseurs de services VoIP mobiles et fixes/non propres, d'inclure dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec ces fournisseurs, l'obligation pour ceux-ci de respecter les présentes instructions.

46. Enfin, le Conseil demande au GTSU de surveiller les progrès accomplis qui pourraient améliorer le service actuel 9-1-1 VoIP ou mener à une solution viable permettant de fournir automatiquement aux CASP l'emplacement d'une personne qui utilise un service VoIP mobile ou fixe/non propre pour faire un appel 9-1-1. Le Conseil demande au GTSU de présenter un rapport annuel au Conseil au sujet de ses constatations.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – Service E9-1-1 associé aux services VoIP mobiles*, Avis de consultation de télécom CRTC 2009-194, 15 avril 2008, modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2009-194-1, 4 juin 2009
- *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*, Circulaire de télécom CRTC 2008-2, 28 juillet 2008
- *Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Rapport de non-consensus sur une architecture fonctionnelle pour la mise en œuvre du service E9-1-1 associé au service VoIP mobile au Canada*, Décision de télécom CRTC 2007-125, 7 décembre 2007
- *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
- *Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Rapport de consensus concernant les services E9-1-1 offerts aux abonnés de services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription*, Décision de télécom CRTC 2006-60, 21 septembre 2006
- *Suivi de la décision Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence, Décision 2005-21 – Exigences relatives à un avis aux clients*, Décision de télécom CRTC 2005-61, 20 octobre 2005