



## Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-426

Version PDF

Référence au processus : Avis de consultation de télécom 2011-73

Ottawa, le 14 juillet 2011

### **Fourniture du numéro de téléphone d'une personne qui appelle le 9-1-1 aux téléphonistes du service 9-1-1 des fournisseurs de services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription**

Numéro de dossier : 8663-C12-201102318

*Dans la présente décision, le Conseil ordonne aux fournisseurs de services de communication vocale sur protocole Internet mobiles et fixes/non propres à une circonscription de fournir les numéros de téléphone de leurs clients à leurs téléphonistes du service 9-1-1. Les téléphonistes doivent utiliser les numéros fournis à titre de dernier recours afin de rétablir la communication avec une personne qui appelle le service 9-1-1 lorsque l'appel est interrompu avant que l'emplacement de cette personne n'ait été déterminé.*

#### **Introduction**

1. Dans l'avis de consultation de télécom 2011-73, le Conseil a amorcé une instance en vue de déterminer s'il est convenable d'obliger les fournisseurs de services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) mobiles et fixes/non propres à une circonscription de mettre en place une fonction permettant de fournir le numéro de téléphone d'un appelant du service 9-1-1 aux téléphonistes de ce service.
2. Le Conseil a reçu des observations de l'Association des centres d'urgence du Québec et de l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec (collectivement la coalition); de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et de Bell Canada (collectivement les compagnies Bell); de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); de l'Ontario 9-1-1 Advisory Board; de Primus Telecommunications Canada Inc.; de Quebecor Média inc.; de Rogers Communications Partnership et de la Société TELUS Communications (STC). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 31 mars 2011. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

#### **Contexte**

3. Dans la décision de télécom 2005-21, le Conseil a conclu que le type de service 9-1-1 qu'une entreprise doit fournir aux abonnés de services VoIP dépend du type de service VoIP qu'offre l'entreprise. Reconnaisant les problèmes techniques liés à la

fourniture du service 9-1-1 VoIP, le Conseil a ordonné aux fournisseurs de services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription (collectivement les FSV) de fournir l'accès à un service 9-1-1 fonctionnellement comparable au service d'urgence 9-1-1 de base<sup>1</sup>.

4. Dans cette décision, le Conseil a aussi conclu qu'afin de fournir le service 9-1-1 VoIP, les FSV doivent avoir recours à un téléphoniste intermédiaire dont la responsabilité est d'obtenir l'emplacement géographique de l'appelant 9-1-1 et d'acheminer l'appel à un centre d'appel de la sécurité publique (CASP) qui dessert son territoire. Le Conseil a indiqué que le téléphoniste intermédiaire, appelé téléphoniste du FSV, peut être le téléphoniste du centre d'appel interne du FSV ou un fournisseur de services de téléphoniste tiers.
5. Dans la circulaire de télécom 2008-2, le Conseil a résumé les 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. Le Conseil a indiqué que 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, celui-ci doit tenter de rétablir la communication avec la personne afin de déterminer l'endroit où elle se trouve.
6. Actuellement, la plupart des FSV fournissent à leurs téléphonistes le numéro de téléphone de l'appelant 9-1-1 afin qu'il soit possible de rappeler ce dernier. Toutefois, au cours de l'instance qui a mené à la décision de télécom 2011-72, certaines parties ont fait remarquer que, puisque le Conseil n'avait pas ordonné aux FSV de fournir à leurs téléphonistes le numéro de téléphone d'un appelant 9-1-1, certains FSV ne sont pas en mesure d'accueillir cette fonction présentement.
7. Dans la décision de télécom 2011-72, le Conseil a fait remarquer que certaines parties à l'instance ont indiqué que le fait d'obliger les FSV à fournir à leurs téléphonistes le numéro de téléphone d'un appelant 9-1-1 permettrait d'améliorer la sécurité publique des clients des FSV. Par conséquent, le Conseil a publié l'avis de consultation 2011-73 en vue de déterminer s'il doit obliger les FSV à mettre en place une fonction leur permettant de fournir le numéro de téléphone d'un appelant 9-1-1 à leurs téléphonistes.

### **Devrait-on obliger les FSV à mettre en place une fonction permettant de fournir le numéro de téléphone d'un appelant 9-1-1 à leurs téléphonistes?**

8. Les parties à l'instance ont indiqué que le fait d'obliger les FSV à fournir à leurs téléphonistes le numéro de téléphone d'un appelant 9-1-1 permettrait d'améliorer le service 9-1-1 existant des FSV. Elles ont affirmé qu'en ayant accès au numéro d'une personne qui appelle le 9-1-1, le téléphoniste du FSV pourrait rappeler cette

---

<sup>1</sup> Le service 9-1-1 de base permet à une personne qui compose le 9-1-1 d'entrer en communication avec un centre d'appel de la sécurité publique (CASP) qui dessert son territoire. L'emplacement et le numéro de téléphone du client sont fournis oralement à un téléphoniste du CASP.

personne, le cas échéant, si l'appel est interrompu avant que son emplacement n'ait été déterminé.

9. La plupart des FSV qui ont participé à l'instance, mis à part les compagnies Bell, ont confirmé qu'à l'heure actuelle, ils fournissent à leurs téléphonistes les numéros de téléphone de leurs clients. Les compagnies Bell ont appuyé l'idée que le Conseil impose cette obligation et ont indiqué qu'elles seraient en mesure de mettre en œuvre cette fonction dans neuf mois.
10. Les compagnies Bell et la coalition ont exprimé des préoccupations quant à la fiabilité des numéros de téléphone fournis dans certaines situations. Elles ont indiqué que parfois, des abonnés jouent des tours en inventant un numéro de téléphone ou en le changeant pour donner l'impression qu'ils appellent d'un numéro différent. Dans certains cas, ce sont des pirates informatiques qui ont changé le numéro d'un client dans la base de données du FSV. Ainsi, elles ont recommandé que le numéro de téléphone fourni par le FSV soit seulement utilisé à titre de dernier recours.
11. MTS Allstream et la STC se sont opposées à l'idée d'imposer cette obligation dans le cas des clients des services d'affaires multilignes, affirmant que parfois, le numéro de téléphone fourni n'est pas utile. Elles ont indiqué que certains clients des services multilignes pourraient fournir au FSV un numéro de téléphone général de l'organisme ne permettant pas de joindre directement l'appelant 9-1-1 si ce dernier a un numéro de poste, par exemple. Sinon, le numéro fourni pourrait être un numéro qu'on ne peut pas appeler; par exemple, des services téléphoniques permettant les appels sortants seulement.
12. Les parties ont fait remarquer qu'on utilise différents termes pour désigner les numéros de téléphone, comme identification de la ligne du demandeur (ILD)<sup>2</sup> et affichage automatique des numéros (AAN)<sup>3</sup> et que les acteurs de l'industrie utilisent ces termes de façon différente ou interchangeable, car ces derniers font généralement référence au même numéro de téléphone. Même si la majorité des FSV ont indiqué qu'ils préféreraient fournir l'ILD à leurs téléphonistes, d'autres étaient d'avis que les FSV devraient être autorisés à fournir soit l'ILD, soit l'AAN. Les parties ont, de manière générale, demandé que le Conseil établisse une définition claire du numéro de téléphone à fournir aux téléphonistes des FSV.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

13. Le Conseil fait remarquer que la plupart des FSV fournissent déjà automatiquement à leurs téléphonistes les numéros de téléphone de leurs clients lorsque des appels au service 9-1-1 sont effectués. Il signale aussi que les compagnies Bell pourraient mettre en œuvre cette fonction dans neuf mois. Le Conseil estime que le fait d'avoir accès au numéro de téléphone des appelants 9-1-1 permettrait au téléphoniste du FSV, le cas échéant, de rappeler une personne qui compose le 9-1-1 si l'appel est

---

<sup>2</sup> L'ILD fait référence au numéro de téléphone transmis par des commutateurs et associé à la ligne téléphonique ou au matériel d'un client.

<sup>3</sup> L'AAN désigne le numéro de téléphone de facturation.

interrompu avant que l'emplacement de celle-ci n'ait été déterminé. Le Conseil estime que cette fonction permettrait d'améliorer le service 9-1-1 existant des FSV qui ne l'ont pas encore mis en œuvre. Par conséquent, il estime que le fait d'obliger les FSV à fournir à leurs téléphonistes les numéros de téléphone de leurs clients permettra d'améliorer la sécurité publique et ne nécessitera aucun changement du service 9-1-1 existant fourni par la majorité des FSV.

14. Le Conseil fait aussi remarquer que certaines parties ont exprimé des préoccupations quant à la fiabilité et à l'utilité des numéros de téléphone dans certaines situations. Toutefois, le Conseil estime que même dans ces situations, il vaut mieux fournir un numéro de téléphone au téléphoniste du FSV, lequel pourrait s'avérer utile lorsque vient le moment de rétablir la communication avec un appelant 9-1-1, plutôt que de n'avoir aucun numéro où joindre le client. De plus, il n'y a rien de mal à essayer d'appeler un numéro de téléphone, même si celui-ci n'est pas fiable ou ne permet pas de joindre l'appelant directement. À tout le moins, le téléphoniste du FSV pourra demander si l'appel 9-1-1 a été effectué par l'abonné du numéro de téléphone en question. Dans le cas des clients des services d'affaires multilignes, le téléphoniste du FSV pourrait, en appelant le numéro de téléphone du client, déterminer l'emplacement ou l'organisme à partir duquel l'appel 9-1-1 a été effectué.
15. Le Conseil estime donc que si un appel 9-1-1 est interrompu avant que l'emplacement de l'appelant n'ait été déterminé, le téléphoniste du FSV devrait, à titre de dernier recours, utiliser le numéro de téléphone fourni par le FSV pour tenter de rappeler le client.
16. Le Conseil fait remarquer que l'ILD et l'AAN désignent le même numéro de téléphone pour la plupart des abonnés. Il estime qu'il vaut mieux fournir l'ILD ou l'AAN aux téléphonistes des FSV que rien du tout. Par conséquent, puisque la plupart des FSV fournissent déjà l'un de ces numéros à leurs téléphonistes, le Conseil estime que ceux-ci devraient avoir le choix de fournir soit l'ILD, soit l'AAN.
17. Par conséquent, le Conseil ordonne aux FSV :
  - de mettre en œuvre la fonction permettant de fournir à leurs téléphonistes le numéro de téléphone d'un appelant 9-1-1, et ce, dans les **9 mois** suivant la date de la présente décision;
  - d'obliger leurs téléphonistes à utiliser le numéro de téléphone fourni à titre de dernier recours en vue de rétablir la communication avec une personne qui appelle le service 9-1-1 lorsque l'appel est interrompu avant que l'emplacement de cette personne n'ait été déterminé.
18. À titre de condition pour fournir des services de télécommunication aux FSV, le Conseil ordonne aussi aux entreprises canadiennes d'inclure dans leurs contrats de service ou dans toute autre entente conclue avec des FSV l'obligation que ceux-ci,

ainsi que tout revendeur de FSV pouvant revendre ultérieurement ces services, respecte les conclusions du Conseil de la présente décision.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Instance visant à examiner le bien-fondé d'exiger des fournisseurs de services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription de mettre en place une fonction d'affichage automatique des numéros, Avis de consultation de télécom CRTC 2011-73, 8 février 2011*
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et Bell Canada – Demande de révision et de modification de la décision de télécom 2010-387 concernant l'application des directives à l'égard du service 9-1-1 VoIP, Décision de télécom CRTC 2011-72, 8 février 2011*
- *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*
- *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005*