



Avis de consultation de télécom CRTC 2012-686

Version PDF

Ottawa, le 17 décembre 2012

Appel aux observations

Désignation d'un enquêteur chargé d'examiner les questions ayant trait aux services 9-1-1

Numéro de dossier : 8665-C12-201215781

Le Conseil annonce la nomination du conseiller Timothy Denton au poste d'enquêteur en vertu de l'article 70 de la Loi sur les télécommunications. À ce titre, M. Denton mènera des études sur les services 9-1-1 au Canada et fera état de ses constatations au Conseil d'ici la fin mai 2013.

Le rapport de M. Denton portera sur les trois grands sujets suivants :

- *le rendement et le caractère adéquat de la technologie actuellement employée par les services 9-1-1, telle que celle qui sert à repérer l'appelant qui utilise un téléphone cellulaire;*
- *les questions liées à la fourniture des services 9-1-1 sur des réseaux de prochaine génération, y compris la façon dont les systèmes devraient être conçus et les ententes institutionnelles pertinentes;*
- *les considérations de politique générale liées aux questions touchant les services 9-1-1.*

Introduction

1. Le réseau téléphonique public commuté est en train d'évoluer vers un réseau de prochaine génération qui gèrera un éventail de types de communication en utilisant des normes fondées sur le protocole Internet. Cette transition aura une incidence sur l'architecture du système actuel et sur les ententes requises pour la fourniture des services d'urgence 9-1-1 aux Canadiens, lesquels avaient été conçus pour le réseau téléphonique public commuté existant.
2. Le 6 septembre 2012, le Conseil a publié un plan triennal brossant un tableau des activités qu'il compte mener pour la période de 2012 à 2015. Pendant ce laps de temps, le Conseil articulera ses efforts sur trois grands axes, à savoir « créer », « brancher » et « protéger ». Parmi les activités au programme pour 2014-2015, notons un examen du cadre réglementaire pour les services 9-1-1 de prochaine génération.

Désignation d'un enquêteur

3. Pour améliorer l'efficacité de l'instance sur le cadre de réglementation des services 9-1-1 de prochaine génération, le Conseil juge indiqué d'élargir ses connaissances des questions liées aux services en cause. En vertu de l'article 70 de la *Loi sur les télécommunications*, il nomme donc le conseiller Timothy Denton enquêteur, et le charge de procéder à un examen de ce dossier, et de faire état de ses constatations au Conseil.

Étendue de l'examen

4. Le Conseil juge que cet examen devrait porter principalement sur les trois grands sujets suivants :
 - a. le rendement et le caractère adéquat de la technologie actuellement employée par les services 9-1-1, telle que celle qui sert à repérer l'appelant qui utilise un téléphone cellulaire;
 - b. les questions liées à la fourniture des services 9-1-1 sur des réseaux de prochaine génération, y compris la façon dont les systèmes devraient être conçus et les ententes institutionnelles pertinentes;
 - c. les considérations de politique générale liées aux questions touchant les services 9-1-1.

Procédure

5. Les entreprises de services locaux titulaires, les entreprises de services locaux concurrentes et les entreprises de services sans fil sont désignées comme parties à cet examen.
6. L'enquêteur procédera à cet examen par le truchement de rencontres individuelles ou en petits groupes avec les principaux intervenants ainsi qu'au moyen d'une revue de la documentation pertinente.
7. De plus, l'enquêteur sollicitera les observations du public relativement aux questions énoncées à l'annexe 1.
8. Toute personne voulant faire part de ses observations à l'enquêteur au sujet des questions présentées à l'annexe 1 peut le faire en utilisant le lien électronique suivant ou en s'adressant au secrétaire général du Conseil (par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, ou par télécopieur au numéro 819-994-0218), au plus tard le **1^{er} février 2013**. On rappelle aux intéressés que les renseignements fournis à l'enquêteur peuvent être désignés confidentiels, conformément à l'article 39 de la *Loi sur les télécommunications*.
9. Peu après, le Conseil affichera les observations sur son site Web.

10. Tout intéressé qui dépose des observations conformément au paragraphe 7 ci-dessus peut présenter des observations en réplique auprès de l'enquêteur au plus tard le **15 février 2013**.
11. L'enquêteur terminera son examen et fera état de ses constatations au Conseil d'ici la fin mai 2013.
12. Le Conseil rappelle aux intéressés que, conformément aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, si un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée. Le document doit être déposé auprès du Conseil au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa), à la date d'échéance.
13. Les intéressés peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
14. Les mémoires présentés par voie électronique devraient être en format HTML. Comme autre choix, on peut utiliser Microsoft Word pour les présentations de textes et Microsoft Excel pour les présentations de tableaux numériques.
15. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra à l'enquêteur de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.

Avis important

16. Tous les renseignements fournis à l'enquêteur au cours de la période d'observations publiques de cet examen, sauf ceux estimés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur, ainsi que tout autre renseignement personnel fourni.
17. Les renseignements personnels ainsi fournis peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
18. Les documents reçus en version électronique ou autrement au cours de la période d'observations publiques de cet examen seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été envoyés, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.

19. Les renseignements fournis à l'enquêteur au cours de la période d'observations publiques de cet examen sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de cet examen. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de cet examen.

Emplacement des bureaux du CRTC

20. Les documents déposés peuvent être examinés aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau ou seront accessibles rapidement sur demande.

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Édifice central
Les Terrasses de la Chaudière
1, promenade du Portage, bureau 206
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Téléphone : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Bureaux régionaux

Place Metropolitan
99, chemin Wyse, bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5
Téléphone : 902-426-7997
Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504
Montréal (Québec) H2Z 1G2
Téléphone : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624
Toronto (Ontario) M4T 1M2
Téléphone : 416-952-9096

360, rue Main, bureau 970
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3
Téléphone : 204-983-6306
Télécopieur : 204-983-6317

2220, 12^e Avenue, bureau 620
Regina (Saskatchewan) S4P 0M8
Téléphone : 306-780-3422

100, 4^e Avenue S.-O., bureau 403
Calgary (Alberta) T2P 3N2
Téléphone : 403-292-6660
Télécopieur : 403-292-6686

858, rue Beatty, bureau 290
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1C1
Téléphone : 604-666-2111
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Questions au sujet desquelles l'enquêteur aimerait recevoir des observations du public

L'enquêteur sollicite des observations et des renseignements en réponse aux questions ci-après. On encourage les personnes et les institutions concernées (p. ex. les agences gouvernementales, les centres d'appel de la sécurité publique [CASP], les premiers intervenants et les organismes de normalisation) à fournir des observations ou des renseignements à l'enquêteur, le cas échéant.

La personne ou l'institution peut soulever toute autre question sur les services 9-1-1 qu'elle estime pertinente pour l'enquêteur.

A. Situation actuelle

1. Le système 9-1-1 actuel prend en charge les communications vocales par téléphone. Donnez votre avis sur le système actuel en abordant les points suivants et tout autre point pertinent :
 - les aspects positifs du système actuel;
 - les problèmes avec le système;
 - comment, et avec quel degré de précision, l'emplacement de l'appelant est déterminé.
2. En ce qui concerne le modèle de financement utilisé pour appuyer le système 9-1-1 actuel, fournir les renseignements demandés ci-dessous, y compris les montants précis (en dollars) :
 - les parties qui appliquent ou recueillent des frais, la manière dont elles le font, et les montants précis de ces frais;
 - les parties qui reçoivent un financement, la manière dont elles le reçoivent et le montant précis du financement;
 - les coûts liés à la fourniture/la maintenance de l'infrastructure du réseau 9-1-1 actuel et des CASP.
3. Indiquer dans quelle mesure, s'il y a lieu, le système actuel est capable de recueillir les types de données suivants sur les appels 9-1-1 ou a recueilli de telles données :
 - le nombre d'appels reçus;
 - le type d'incident;
 - l'heure de l'appel;
 - le type d'appareil utilisé pour effectuer l'appel (p. ex. un téléphone sans fil);

- le pourcentage de faux appels de tous genres par rapport aux vraies urgences.

B. Services 9-1-1 de prochaine génération

1. Avec les services 9-1-1 de prochaine génération, nous avons la possibilité de bâtir un système qui comporte de nouvelles fonctions évoluées. Indiquer comment le système 9-1-1 de prochaine génération devrait fonctionner en abordant les points suivants et tout autre point pertinent :
 - comment les Canadiens pourraient communiquer avec les CASP et les équipes d'intervention d'urgence, par exemple les types d'appareils utilisés et les moyens de communication privilégiés, comment répondre aux besoins précis des personnes handicapées, etc.;
 - les types d'information et de données, comme les photos, les vidéos, les dossiers médicaux, etc., qui pourraient être transmis aux CASP et échangés entre ces derniers;
 - comment, et avec quel degré de précision, l'emplacement de l'appelant devrait être déterminé;
 - comment financer la mise en œuvre et l'exploitation continue du système 9-1-1 de prochaine génération.
2. La transition à une architecture fondée sur la technologie IP permet de réinventer la structure logique du système 9-1-1. Par exemple, certaines fonctions de secours ou bases de données pourraient avoir une portée nationale ou provinciale, tandis que la prestation de services pourrait continuer de se faire à l'échelle locale ou régionale. Indiquez les fonctions ou les bases de données qui, selon vous, devraient être fournies à l'échelle nationale ou provinciale afin de promouvoir la solidité, la résilience et l'efficacité du système.
3. On a proposé la solution i3 de la National Emergency Number Association (NENA) pour l'infrastructure du système 9-1-1 de prochaine génération. Cette solution a-t-elle fait l'objet d'un consensus au Canada?

Si on a déterminé que la solution i3 est appropriée :

- quelles mesures le Canada doit-il prendre pour mettre en œuvre cette infrastructure?
- quelles institutions (p. ex. organismes de sécurité publique, organismes de normalisation, le Conseil, entreprises, CASP, premiers intervenants) devraient participer à la mise en œuvre de l'infrastructure?
- quels rôles occuperaient ces institutions?
- quel serait le calendrier des étapes du projet?

S'il n'y a pas consensus, donnez votre point de vue.

4. Le système 9-1-1 de prochaine génération permettra de recueillir des données détaillées et d'analyser les cas d'urgence.
 - Quelles données devrait-on recueillir pour aider les décideurs et les directeurs de l'exploitation à réagir aux situations d'urgence et à planifier les secours en cas de catastrophe?
 - Comment devrait-on recueillir ces données?