



Décision de télécom CRTC 2013-124

Version PDF

Ottawa, le 14 mars 2013

Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus sur l'essai et la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants

Numéro de dossier : 8621-C12-01/08

Les services de télécommunication d'urgence, dont le service 9-1-1, sont essentiels à la santé et à la sécurité des Canadiens. Le Conseil estime qu'un système 9-1-1 efficace qui répond aux besoins des citoyens s'avère un élément important pour garantir que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial. Par conséquent, le Conseil cherche sans cesse des moyens d'améliorer le système d'urgence 9-1-1.

Un essai portant sur la fonction permettant aux téléphonistes du service 9-1-1 d'obtenir des données actualisées sur l'emplacement d'une personne qui appelle le 9-1-1 au moyen d'un appareil sans fil, soit la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants, s'est déroulé récemment à l'Île-du-Prince-Édouard. Le Conseil estime que la fonction en question améliorerait le service 9-1-1 offert aux Canadiens et qu'elle doit être mise en œuvre partout au pays, et ce, le plus rapidement possible.

Par conséquent, le Conseil ordonne aux entreprises de services sans fil et aux entreprises de services locaux titulaires d'effectuer les modifications requises à leurs réseaux, à leurs systèmes et à leurs processus afin de pouvoir prendre en charge la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants, dans les six mois suivant la date de la présente décision.

Contexte

1. Dans la décision *Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Déploiement des éléments de l'étape 2 de la mise en œuvre de la Phase II du service E9-1-1 sans fil*, Décision de télécom CRTC 2009-697, 6 novembre 2009, le Conseil a demandé au Groupe de travail Services d'urgence du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de développer et de mettre en œuvre une fonction dans le but d'améliorer le service 9-1-1 sans fil, laquelle permettrait aux centres d'appels de la sécurité publique d'obtenir des renseignements actualisés pour localiser un appel 9-1-1 effectué au moyen d'un appareil sans fil. Les renseignements actualisés qui permettent aux téléphonistes du service 9-1-1 de connaître le nouvel endroit où se trouve la personne qui appelle, par exemple lorsque celle-ci est en déplacement ou

a changé d'endroit, aideraient donc les organismes d'intervention en cas d'urgence. Cette fonction est appelée fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants.

2. Le 14 décembre 2012, le Groupe de travail Services d'urgence du CDCI a déposé pour l'approbation du Conseil le rapport de consensus suivant :
 - Rapport d'évaluation sur l'essai de la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants, 27 novembre 2012 (ESRE0062) [le rapport].
3. On peut consulter le rapport sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet « Rapports » du Groupe de travail Services d'urgence, qui se trouve sous la rubrique du CDCI.
4. Dans son rapport, le Groupe de travail Services d'urgence a conclu que l'essai portant sur la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants, lequel s'est déroulé à l'Île-du-Prince-Édouard en juin 2012, a été un succès, et que la fonction en question améliorerait le service 9-1-1 offert aux Canadiens. Par conséquent, les membres du Groupe de travail Services d'urgence ont recommandé, par consensus, que l'ensemble des entreprises de services sans fil, des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) et des centres d'appels de la sécurité publique mettent en œuvre la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants partout au Canada.
5. Selon le rapport, les entreprises de services sans fil et les ESLT auront besoin d'un délai de mise en œuvre de deux à six mois suivant la date d'approbation du Conseil pour prendre en charge la fonction. De plus, le rapport indique que les délais de mise en œuvre prévus varient pour les centres d'appels de la sécurité publique, et que certains d'entre eux pourraient avoir besoin d'une période allant jusqu'à 29 mois pour apporter les modifications essentielles requises afin de prendre en charge la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants.
6. Le Conseil estime que la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants améliorerait le service 9-1-1 fourni aux Canadiens et qu'elle devrait être mise en œuvre à l'échelle nationale le plus rapidement possible. De plus, le Conseil estime qu'il convient de fixer une date limite de mise en œuvre, et que six mois donnent le temps aux entreprises de services sans fil et aux ESLT de modifier leurs réseaux, leurs systèmes et leurs processus afin de prendre en charge ladite fonction.
7. Par conséquent, le Conseil **approuve** les recommandations du rapport et ordonne à toutes les entreprises de services sans fil et les ESLT d'effectuer les modifications requises afin de prendre en charge la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants dans les six mois suivant la date de la présente décision.

8. Le Conseil fait remarquer que la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants dans une région donnée dépend de la capacité du centre d'appels de la sécurité publique, chargé de répondre aux appels 9-1-1 pour la région, de prendre en charge la fonction. Le Conseil invite donc les administrations municipales et les gouvernements provinciaux à effectuer rapidement les modifications requises afin que les systèmes des centres d'appels de la sécurité publique puissent prendre en charge la fonction en question.

Instructions

9. Les Instructions¹ stipulent que, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), le Conseil doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions.
10. Le Conseil estime que les conclusions qu'il a tirées dans la présente décision contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*, notamment aux alinéas 7a), 7b), 7f) et 7h)². Le Conseil estime également que, conformément au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions, les mesures en question sont efficaces et proportionnelles au but visé et ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique susmentionnés. À cet égard, le Conseil fait remarquer que ses conclusions reposent sur le rapport du Groupe de travail Services d'urgence, dans lequel les membres ont recommandé par consensus que toutes les entreprises soient tenues de mettre en œuvre la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants. De plus, conformément à l'alinéa 1b)(iii) des Instructions, le Conseil estime que les conclusions qu'il a tirées dans la présente décision seront mises en œuvre de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.

Secrétaire général

¹ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

² Les objectifs de la politique cités dans la *Loi* sont les suivants :

7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;

7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;

7f) favoriser le libre jeu du marché en qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire;

7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.