



Avis de consultation de télécom CRTC 2013-549

Version PDF

Ottawa, le 10 octobre 2013

Appel aux observations

Questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1

Date limite pour la présentation d'interventions : le 25 novembre 2013

[Soumettre une intervention ou consulter les documents connexes]

Numéros de dossiers : 8665-C12-201313304 et 8665-C12-201215781

Le Conseil invite tous les intéressés à déposer des observations sur le contenu du Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1 préparé par le conseiller Timothy Denton.

De plus, le Conseil invite tous les intéressés à préciser les questions relatives aux services 9-1-1 relevant de sa compétence et à indiquer l'ordre dans lequel il devrait les aborder.

Contexte

1. L'accès aux services d'urgence s'avère essentiel pour la santé et la sécurité des Canadiens. Le Conseil estime qu'un système d'urgence 9-1-1 efficace qui répond aux besoins des citoyens constitue un élément important pour garantir que les Canadiens ont accès à un système de communications de calibre mondial. Par conséquent, le Conseil cherche constamment des façons d'améliorer la fourniture des services 9-1-1.
2. Les fournisseurs de services de télécommunication ainsi que les administrations provinciales, territoriales et municipales collaborent pour fournir les services 9-1-1. En vertu de la *Loi sur les télécommunications*, les pouvoirs du Conseil comprennent la réglementation des entreprises de télécommunications, lesquelles fournissent l'infrastructure de réseau requise pour acheminer les appels 9-1-1 aux centres d'appels de la sécurité publique. Les intervenants en cas d'urgence et les centres d'appels de la sécurité publique relèvent de la compétence des administrations provinciales, territoriales et municipales.
3. Le Conseil a obligé les fournisseurs de services de télécommunication à offrir à leur clientèle les services 9-1-1 partout où les administrations provinciales, territoriales et municipales ont mis en place des centres d'appels de la sécurité publique. Par conséquent, on estime que 98 % des Canadiens dotés du service téléphonique ont accès aux services 9-1-1 au moyen de divers systèmes de communication tels que le

service téléphonique filaire traditionnel, le service sans fil ou les services de communication vocale par protocole Internet (IP).

4. Cependant, les réseaux téléphoniques canadiens se perfectionnent et passeront à des réseaux de prochaine génération, lesquels utiliseront une panoplie de moyens de communication basés sur les normes IP. De tels moyens de communication sont censés offrir aux Canadiens entre autres de nouvelles façons d'accéder aux services d'urgence et d'interagir avec les fournisseurs de tels services. Le passage à la technologie IP aura une incidence majeure sur les réseaux, les systèmes et les ententes servant à offrir les services d'urgence 9-1-1 partout au Canada.
5. Le *Plan triennal du CRTC 2013-2016* décrit les principales activités que le Conseil prévoit effectuer au cours de la période, et l'examen du cadre réglementaire associé aux services 9-1-1 de prochaine génération constitue l'une des activités planifiées. L'examen aura pour objectif premier d'élaborer le cadre politique et réglementaire des services 9-1-1 de prochaine génération nécessaires pour répondre aux besoins en évolution des Canadiens en matière de sécurité.
6. En préparation de cet examen, le Conseil a estimé qu'il convenait d'approfondir les questions entourant les services 9-1-1. Par conséquent, dans l'avis *Désignation d'un enquêteur chargé d'examiner les questions ayant trait aux services 9-1-1*, Avis de consultation de télécom CRTC 2012-686, 17 décembre 2012 (l'avis de consultation 2012-686), le Conseil a nommé le conseiller Timothy Denton au poste d'enquêteur pour mener des études sur les services 9-1-1 au Canada et faire part de ses constatations au Conseil¹.
7. Le rapport de l'enquêteur devait cibler les trois sujets suivants :
 - la performance et le caractère adéquat de la technologie actuellement employée par les services 9-1-1, comme celle qui sert à localiser l'appelant qui utilise un téléphone cellulaire;
 - les questions liées à la fourniture des services 9-1-1 sur les 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.

Le rapport

8. Après avoir consulté de nombreux intervenants et spécialistes au Canada et à l'étranger, et examiné les observations du public, l'enquêteur a présenté ses constatations et recommandations au Conseil dans un rapport intitulé *Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1* (Rapport), lequel est publié en

¹ Le mandat du conseiller Denton s'est terminé le 31 juillet 2013.

même temps que le présent avis. Le Conseil tient à remercier l'ancien conseiller Denton pour son travail et son point de vue lors de la préparation de ce rapport.

Appel aux observations

9. Le Conseil ne s'est pas prononcé sur le contenu du Rapport. Le Conseil estime que les questions d'aujourd'hui et de demain liées à la fourniture des services 9-1-1 sont d'un grand intérêt public et d'une vive importance pour les Canadiens. Par conséquent, le Conseil estime que le public canadien doit pouvoir se prononcer sur le Rapport de l'enquêteur.
10. À la lumière de ce qui précède, le Conseil invite donc tous les intéressés à soumettre des interventions sur :
 - pour commenter le contenu du Rapport, y compris les constatations et les recommandations qu'il contient;
 - pour identifier et classer en ordre de priorité les questions relevant de la compétence du Conseil et que celui-ci devrait aborder, avec justification à l'appui, associées aux services 9-1-1 actuels et de prochaine génération.
11. D'après le Conseil, les observations à venir guideront les mesures à prendre au sujet de questions diverses relevant de sa compétence et associées aux services 9-1-1. Le Conseil tiendra compte de toutes les observations reçues dans le cadre de la planification des prochaines activités liées aux services 9-1-1.

Procédure

12. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à l'instance². Pour mieux comprendre les *Règles de procédure*, on peut consulter les *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*.
13. Tous les documents soumis au Conseil dans le cadre de l'avis de consultation 2012-686 sont versés au dossier de l'instance.
14. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à l'instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **25 novembre 2013**. Conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*, l'intervention doit indiquer de manière explicite que la personne veut être considérée comme intervenante dans l'instance.

² Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le dépôt, le contenu, le format et la signification des interventions et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation; et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie dans le présent avis doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents afférents, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil sous la rubrique « Règles de pratique et de procédure du CRTC ».

15. Les interventions seront affichées sur le site Web du Conseil peu de temps après leur réception. Tous les documents devant être signifiés à l'une ou à l'ensemble des parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
16. Les parties peuvent déposer des observations en réplique auprès du Conseil au plus tard le **9 décembre 2013**.
17. Le Conseil peut demander des renseignements sous la forme de demandes de renseignements de la part de toute partie à l'instance.
18. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des documents soumis. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
19. Le Conseil rappelle aux parties que, conformément aux *Règles de procédure*, 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. Les documents déposés en retard, y compris en raison des délais postaux, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur document ou mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas avisées s'il est reçu après la date limite.
20. Les mémoires de plus de cinq pages doivent comprendre un résumé, et chaque paragraphe doit être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été endommagé lors de la transmission par voie électronique.
21. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance ou le site Web du Conseil pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires ou documents.
22. Les documents doivent être déposés auprès du Secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le

[formulaire d'intervention]

ou

par la poste, à l'adresse

CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur au

819-994-0218

Avis important

23. Tous les renseignements fournis dans le cadre de ce processus public, sauf ceux traités à titre confidentiel, 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 seront affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent notamment les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale, les numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que tout autre renseignement personnel fourni par les parties.
24. 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.
25. Les documents reçus en version électronique ou par un autre moyen seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tel qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront disponibles en version PDF.
26. Les renseignements fournis au Conseil dans le cadre de ce processus public 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 ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée sur le site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Disponibilité des documents

27. On peut consulter, sur le site Web du Conseil, les versions électroniques des documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques* ou au moyen des numéros de dossiers indiqués au début du présent avis. On peut accéder aux documents en sélectionnant la rubrique « Voir la liste des instances en période d'observation ouverte », puis en cliquant sur le lien associé au présent avis pour consulter tous les documents connexes. Toutes les interventions sont accessibles sur le site Web du Conseil, à la même adresse, en cliquant sur le lien « Interventions » associé au présent avis.
28. Les documents sont également disponibles et peuvent être consultés pendant les heures normales de bureau, aux bureaux et centres de documentation du Conseil directement concernés par ce processus, ou encore sur demande et dans un délai de deux jours ouvrables, aux autres bureaux et centres de documentation du Conseil.

Bureaux du Conseil

Numéro 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

Metropolitan Place
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