



Avis de consultation de télécom CRTC 2015-369

Version PDF

Ottawa, le 12 août 2015

Numéro de dossier : 8663-C12-201508392

Instance de justification et appel aux observations

Date limite pour le dépôt des interventions : 21 septembre 2015

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Application des obligations réglementaires relatives aux services 9-1-1 directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication

Le Conseil amorce une instance pour permettre aux parties de justifier pourquoi les obligations actuelles relatives aux services 9-1-1 ne devraient pas s'appliquer directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui fournissent des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) locaux ou des services de téléphones payants. Le Conseil sollicite des observations sur la question de savoir si les entreprises sous-jacentes devraient toujours être assujetties à l'exigence du Conseil leur prescrivant d'appliquer les obligations relatives aux services 9-1-1 directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication dans le cadre d'ententes contractuelles qu'elles concluent avec ces dernières.

Introduction

1. L'accès efficace à des services d'urgence est essentiel à la santé et à la sécurité des citoyens, en plus de constituer un élément important du rôle du Conseil visant à garantir que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial. Au fil des ans, le Conseil a adopté des politiques visant à contribuer à un accès fiable et efficace aux services 9-1-1 au Canada.
2. Le Conseil oblige les fournisseurs de services de télécommunication (FST) à offrir à leurs clients un accès aux services 9-1-1 là où le gouvernement provincial ou territorial ou l'administration municipale a instauré des centres d'appels spécialisés des services 9-1-1, également connus sous le nom de centres d'appels de la sécurité publique (CASP). Par conséquent, à l'heure actuelle, on estime que 96 % des Canadiens ont accès au service 9-1-1 de base ou au service 9-1-1 évolué (E9-1-1)¹

¹ Le service 9-1-1 de base permet de connecter l'appelant aux téléphonistes des CASP, qui dépêchent sur les lieux les services d'intervention d'urgence appropriés. Le service E9-1-1 inclut le service 9-1-1 de base,

par la téléphonie filaire, la téléphonie sans fil ou la communication vocale sur protocole Internet (VoIP).

3. Jusqu'à récemment, bien que le Conseil avait l'autorité, en vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, d'imposer des conditions relatives à l'offre et à la fourniture de services de télécommunication par les entreprises de télécommunication canadiennes², le Conseil n'avait pas l'autorité d'imposer ces conditions directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication, c'est-à-dire les fournisseurs autres que les entreprises de télécommunication canadiennes (aussi appelés revendeurs)³. Lorsqu'il l'estimait nécessaire, le Conseil ordonnait plutôt aux entreprises sous-jacentes qui fournissent des services aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication de veiller à ce que ces dernières respectent lesdites conditions par l'entremise d'ententes contractuelles⁴.

Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2014

4. À la suite de la *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2014*⁵, la *Loi* a été modifiée afin d'inclure le nouvel article 24.1, qui se lit comme suit :

24.1 L'offre et la fourniture des services de télécommunication par toute autre personne qu'une entreprise canadienne sont assujetties aux conditions fixées par le Conseil, notamment en matière :

- a) de conditions à prévoir dans les contrats conclus avec les usagers des services de télécommunication;
- b) de protection de la vie privée de ces usagers;
- c) d'accès aux services d'urgence;

mais en plus, il fournit automatiquement aux téléphonistes le numéro de téléphone et l'emplacement de l'appelant.

² Le Conseil a l'autorité d'imposer des conditions à toute entreprise de télécommunication canadienne qui offre des services de télécommunication aux clients potentiels, ou qui fournit des services de télécommunication aux clients.

³ Un revendeur de services de télécommunication vend ou loue un service de télécommunication fourni en gros par une entreprise de télécommunication canadienne au revendeur.

⁴ Par exemple, dans la décision de télécom 97-8, le Conseil a noté que les revendeurs respecteraient certaines exigences en matière de services que le Conseil impose aux entreprises de services locaux (ESL), comme les obligations relatives aux services 9-1-1, en vertu des obligations sous-jacentes des ESL. Dans la décision de télécom 2005-21, le Conseil a exigé des fournisseurs de services VoIP locaux qu'ils offrent les services 9-1-1 et leur a imposé des obligations connexes. Dans la décision de télécom 2012-137, le Conseil a modifié une condition contractuelle dans les contrats de service d'entreprises de télécommunication canadiennes, de sorte que les fournisseurs de services VoIP locaux et tous leurs clients de gros et clients de gros subordonnés doivent se conformer aux obligations relatives aux services 9-1-1 s'appliquant aux fournisseurs de services VoIP locaux.

⁵ Cette loi, qui était initialement le projet de loi C-43, a reçu la sanction royale le 16 décembre 2014.

d) d'accès par toute personne handicapée aux services de télécommunication.

5. En vertu de ce nouvel article, le Conseil a maintenant le pouvoir d'imposer directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication des conditions liées à l'offre et à la fourniture de services de télécommunication, y compris l'exigence pour les entreprises autres que les entreprises de télécommunication de se conformer à la série d'obligations relatives aux services 9-1-1, appelée ci-après les obligations relatives aux services 9-1-1. Ces obligations s'appliqueraient à toutes les entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui sont présentement exploitées et à celles qui commenceront à être exploitées.
6. De plus, la *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2014* a donné au Conseil le pouvoir d'imposer des mesures de conformité, par exemple des ordonnances exécutoires et des sanctions administratives pécuniaires, directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication pour les encourager à se conformer aux obligations relatives aux services 9-1-1.
7. Aux fins de la présente instance, une « entreprise autre qu'une entreprise de télécommunication » réfère à toute autre personne qu'une entreprise de télécommunication canadienne, tel qu'il est indiqué au nouvel article 24.1 de la *Loi*, qui fournit des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services VoIP locaux ou des services de téléphones payants au Canada.

Obligations relatives aux services 9-1-1 pour les entreprises autres que les entreprises de télécommunication

8. Toutes les entreprises autres que les entreprises de télécommunication doivent fournir les services 9-1-1 à leurs clients finals là où un CASP local a été établi. Le type de service 9-1-1 que les Canadiens peuvent recevoir dépend du type de service téléphonique utilisé par le client final et de l'emplacement du client final dans une région où le service 9-1-1 de base ou le service 9-1-1 évolué est offert. Sauf indication contraire du Conseil, le niveau des services 9-1-1 offert (de base ou évolué) doit être équivalent au niveau le plus avancé des services 9-1-1 accessible dans la région desservie.
9. Aux obligations relatives aux services 9-1-1 susmentionnées s'ajoutent les principales obligations relatives aux services 9-1-1 qui figurent à l'annexe⁶. Les entreprises autres que les entreprises de télécommunication sont également tenues :
 - i) d'obtenir une licence de services de télécommunication internationale de base si elles acheminent du trafic de télécommunication entre le Canada et un autre pays;

⁶ Beaucoup d'autres obligations relatives aux services 9-1-1 concernant la mise en œuvre technique de ces services sont imposées aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication et sont établies dans des [rapports](#) du Groupe de travail Services d'urgence approuvés par le Conseil.

ii) de s'inscrire auprès du Conseil en tant que FST⁷; et iii) de fournir des données au Conseil à l'aide des formulaires de collecte de données appropriés⁸.

Instance de justification et appel aux observations

10. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil amorce par la présente une instance pour permettre aux parties de justifier pourquoi les obligations actuelles relatives aux services 9-1-1 ne devraient pas s'appliquer directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication.
11. En outre, le Conseil sollicite des observations sur la question de savoir si les entreprises sous-jacentes devraient toujours être assujetties à l'exigence du Conseil leur prescrivant d'appliquer les obligations relatives aux services 9-1-1 directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication dans le cadre d'ententes contractuelles qu'elles concluent avec ces dernières.

Procédure

12. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique, si applicable. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents afférents, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « Lois et règlements ». Les Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC, telles qu'elles sont établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959, donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.
13. Toutes les entreprises de télécommunication canadiennes et toutes les entreprises autres que les entreprises de télécommunication sont désignées parties à la présente instance. Les parties peuvent déposer des interventions auprès du Conseil concernant les questions susmentionnées au plus tard le **21 septembre 2015**.

⁷ La décision de télécom 95-2 déclare que tous les revendeurs et les groupes de partages doivent s'enregistrer auprès du Conseil, quels que soient les services revendus à l'exception des revendeurs qui ne revendent que des services interurbains et les groupes de partages que ne partagent que des services interurbains.

⁸ On peut obtenir plus de renseignements sur les exigences que le Conseil impose à l'industrie de déposer des données en cliquant sur ce [lien](#).

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 **21 septembre 2015**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
15. Les parties sont autorisées à recueillir, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
16. Toutes les parties qui ont déposé des interventions peuvent déposer des répliques auprès du Conseil au plus tard le **6 octobre 2015**. Compte tenu du nombre important de parties à la présente instance, les parties ne sont pas tenues de signifier une copie de leurs répliques aux autres parties. Les parties doivent consulter le site Web du Conseil pour savoir qui a déposé des interventions afin d'exercer leur droit de réplique.
17. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
18. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
19. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
20. Les mémoires 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 numéro
819-994-0218

21. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document par voie électronique de se montrer prudentes lors du dépôt de documents par courriel, car la preuve du dépôt peut être difficile à faire.
22. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
23. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

Avis important

24. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés 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.
25. Les renseignements personnels fournis par les parties 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.
26. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, 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.
27. Les renseignements fournis au Conseil par les parties 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 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 ce processus public.

Disponibilité des documents

28. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca au moyen du numéro de dossier indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Participer », puis en cliquant sur « Soumettre des idées et des commentaires » et ensuite « les instances en période d'observation ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
29. Les documents sont également disponibles, sur demande, aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau.

Bureaux du CRTC

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

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

Bureaux régionaux

Nouvelle-Écosse

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

Québec

505, boulevard De Maisonneuve Ouest, bureau 205
Montréal (Québec) H3A 3C2
Téléphone : 514-283-6607

Ontario

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

Manitoba

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

Saskatchewan

1975, rue Scarth, bureau 403
Regina (Saskatchewan) S4P 2H1
Téléphone : 306-780-3422
Télécopieur : 306-780-3319

Alberta

220, 4^e Avenue S.-E., bureau 574
Calgary (Alberta) T2G 4X3
Téléphone : 403-292-6660
Télécopieur : 403-292-6686

Colombie-Britannique

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

Secrétaire général

Documents connexes

- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant l'essai d'acheminement de messages textes au service 9-1-1 et la mise en œuvre du service*, Décision de télécom CRTC 2013-22, 24 janvier 2013
- *Service VoIP 9-1-1 – Condition contractuelle modifiée*, Décision de télécom CRTC 2012-137, 7 mars 2012
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 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*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-426, 14 juillet 2011
- *Rapport de consensus du CDCI – Analyse des éléments de l'étape 2 de la phase II du service E9-1-1 sans fil*, Décision de télécom CRTC 2011-177, 11 mars 2011

- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 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, Décision de télécom CRTC 2010-387, 17 juin 2010*
- *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*
- *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*
- *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*
- *Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet, Décision de télécom CRTC 2005-28, 12 mai 2005, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2005-28-1, 30 juin 2005*
- *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005*
- *Demande en vertu de la Partie VII visant la révision du paragraphe 11 des Modalités de service, Décision de télécom CRTC 2005-15, 17 mars 2005*
- *Conditions de service pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et pour les services d'urgence offerts par les fournisseurs de services sans fil, Décision de télécom CRTC 2003-53, 12 août 2003, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2003-53-1, 25 septembre 2003*
- *Concurrence des services téléphoniques payants locaux, Décision Télécom CRTC 98-8, 30 juin 1998*
- *Concurrence locale, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997*
- *Plans de commission aux établissements hôteliers, Décision Télécom CRTC 95-2, 3 février 1995*

Annexe à l'Avis de consultation de télécom CRTC 2015-369

Principales obligations relatives aux services 9-1-1 s'appliquant aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication

Toute personne qui offre ou qui fournit les services de télécommunication suivants et qui n'est pas une entreprise de télécommunication canadienne doit fournir les services 9-1-1 à ses clients finals là où un CASP local a été établi et doit respecter les obligations énumérées ci-dessous. Les services 9-1-1 doivent être les mêmes que ceux fournis par le CASP (p. ex. E9-1-1 ou, si ce service n'est pas disponible, le service de base 9-1-1), sauf dans les cas indiqués ci-dessous.

Services locaux

- Fournir le service 9-1-1 aux utilisateurs finals (voir le paragraphe 286 de la décision de télécom 97-8).
- Dans la mesure où c'est techniquement possible, voir à ce que les renseignements pertinents sur les utilisateurs finals soient fournis à la base de données d'affichage automatique d'adresses (AAA) tout comme ils le sont par l'ESLT (voir le paragraphe 286 de la décision de télécom 97-8).
- Fournir aux abonnés des renseignements sur le service 9-1-1, y compris les frais des abonnés, le cas échéant, avant d'établir le contrat de service (voir le paragraphe 293 de la décision de télécom 97-8).

Services téléphoniques sans fil

- Fournir le service E9-1-1 sans fil aux abonnés dans les collectivités où le service d'accès au réseau E9-1-1 sans fil est fourni par une ESLT (voir le paragraphe 94 de la décision de télécom 2003-53).
- Établir et maintenir une ligne d'accès sans frais d'interurbain à au moins un centre d'exploitation et le doter en permanence, afin de répondre rapidement aux demandes de renseignements du personnel autorisé des CASP sur des abonnés, en cas d'urgence (voir le paragraphe 94 de la décision de télécom 2003-53).
- Donner aux abonnés un avis initial, puis un avis périodique de la disponibilité, des caractéristiques et des limites du service 9-1-1 offert (voir le paragraphe 94 de la décision de télécom 2003-53).
- Suivre le format normalisé de numéros de rappel non composables pour des types d'appels précis qui pourraient être transmis aux CASP (voir le paragraphe 1 de la décision de télécom 2011-177).
- Apporter les changements requis aux réseaux, aux systèmes et aux processus pour pouvoir offrir le service d'acheminement de messages textes au service 9-1-1 (le service T9-1-1) aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la

parole, avec l'attente que le service T9-1-1 soit offert aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole dans une région donnée dès que tous les intervenants (les entreprises de services sans fil, les ESLT et les CASP) seront prêts à le prendre en charge dans cette région (voir le résumé et le paragraphe 16 de la décision de télécom 2013-22).

Services VoIP locaux

- Fournir le service 9-1-1/E9-1-1 là où il est offert par une ESLT (voir le paragraphe 52 de la décision de télécom 2005-21).

Services VoIP locaux fixes/propres à une circonscription

- Fournir le service 9-1-1/E9-1-1 là où il est offert par une ESLT, qui signifie verser les renseignements sur les utilisateurs finals dans la base de données AAA associée au CASP de desserte de l'utilisateur final, et acheminer les appels 9-1-1, avec les données d'affichage automatique des numéros (AAN) et AAA, au bon CASP d'une manière compatible avec les systèmes du CASP. Les fonctions de contrôle des appels doivent également être fournies dans la mesure où c'est possible sur le plan technique (voir le paragraphe 52 de la décision de télécom 2005-21).

Services VoIP locaux fixes/non propres à une circonscription

- Mettre en œuvre une solution provisoire qui fournit un niveau de service 9-1-1 fonctionnellement comparable au service 9-1-1 de base là où le service 9-1-1/E9-1-1 est offert par une ESLT (voir le paragraphe 68 de la décision de télécom 2005-21).
- La solution provisoire doit permettre d'acheminer un appel d'urgence à un intermédiaire qui, à son tour, le transfère au bon CASP ou au service d'urgence approprié (voir le paragraphe 61 de la décision de télécom 2005-21). De plus, cette solution doit assurer que les appels 9-1-1 provenant de services VoIP locaux ne sont pas acheminés à un CASP qui ne dessert pas l'emplacement géographique d'où les appels ont été effectués (voir le paragraphe 68 de la décision de télécom 2005-21).
- Concernant la détermination de l'emplacement où se trouve la personne qui appelle le 9-1-1 en se servant du service VoIP local mobile,
 - au départ, le téléphoniste doit tenter de déterminer, en parlant avec la personne qui appelle le 9-1-1, l'emplacement où elle se trouve;
 - 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'emplacement où elle se trouve, le téléphoniste doit tenter de rétablir la communication avec la personne afin de déterminer l'emplacement où elle se trouve;

- il ne faut recourir à l'adresse de service enregistrée que lorsque la personne qui appelle le 9-1-1 est incapable de fournir son adresse ou lorsque l'appel 9-1-1 est interrompu avant que le téléphoniste n'ait réussi à déterminer l'emplacement où se trouve la personne qui appelle le 9-1-1 et qu'il ne parvient pas à rétablir la communication avec celle-ci (voir le paragraphe 10 de la circulaire de télécom 2008-2).
- Mettre en œuvre la fonction permettant de fournir aux téléphonistes des fournisseurs de services VoIP (FSV) le numéro de téléphone d'un appelant au service 9-1-1, et obliger les téléphonistes des FSV 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 (voir le paragraphe 17 de la politique réglementaire de télécom 2011-426).
- Utiliser le service d'acheminement des appels d'urgence par composition du zéro comme solution provisoire pour acheminer les appels 9-1-1 VoIP fixes/non propres à une circonscription et mobiles vers les CASP, dans l'attente de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une solution à long terme visant les appels E9-1-1 VoIP fixes/non propres à une circonscription et mobiles (voir le paragraphe 60 de la décision de télécom 2007-44).
- Communiquer avec les clients lorsqu'ils changent leur adresse de facturation pour confirmer leur adresse municipale la plus probable en cas d'urgence; et s'assurer que les clients peuvent mettre à jour en ligne leur adresse municipale la plus probable (voir le paragraphe 45 de la décision de télécom 2010-387).
- Informer les clients de toute limite pouvant exister quant à l'accès au service 9-1-1/E9-1-1, et ce, avant de commencer à fournir le service. L'information doit être communiquée dans le matériel de marketing utilisé pour les messages à la télévision, à la radio et dans les médias imprimés; dans les modalités de service; dans le matériel en ligne; par l'intermédiaire des préposés au service à la clientèle; dans les contrats de service et dans les trousseaux de mise en service. De plus, fournir régulièrement aux clients, tout au long de la durée de leur contrat, des rappels dans le matériel de marketing utilisé pour les messages à la télévision, à la radio et dans les médias imprimés; dans les modalités de service; dans le matériel en ligne; par l'intermédiaire des préposés au service à la clientèle; dans les autocollants d'avertissement apposés sur les appareils téléphoniques et dans les encarts de facturation (voir les paragraphes 93 et 94 de la décision de télécom 2005-21).
- Soumettre au Conseil le libellé proposé des avis aux clients, qui doivent satisfaire aux exigences établies dans la décision de télécom 2005-61 (voir le paragraphe 15 de la décision de télécom 2005-61).
- Dans les cas où le service VoIP présente des limites d'accès au service 9-1-1/E9-1-1, obtenir du client, avant le début du service, un consentement exprès

suivant l'une des méthodes approuvées dans la décision 2005-15 et aux termes duquel le client reconnaît qu'il comprend les limites qui existent à l'égard du service 9-1-1/E9-1-1 (voir le paragraphe 98 de la décision de télécom 2005-21).

- Fournir toutes les notifications aux clients, ainsi que toute information imprimée utilisée pour obtenir le consentement exprès, en média substitut (p. ex. en braille ou en gros caractères). De plus, expliquer le contenu de toute notification et de toute information imprimée aux clients, sur demande (voir le paragraphe 98 de la décision de télécom 2005-21).

Services de téléphones payants

- Fournir sans encaissement et sans carte de l'accès au service 9-1-1 ou de l'accès à l'acheminement d'un appel d'urgence par un téléphoniste en composant le 0 à un téléphone payant (voir l'entête xi(a) de la décision de télécom 98-8).
- Dans les cas où les autorités municipales l'exigent, fournir une liste d'emplacements de téléphones payants détaillés à l'administrateur du service 9-1-1 évolué (voir l'entête xi(a) de la décision de télécom 98-8).