



## Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-12

Version PDF

Référence : 2015-369

Ottawa, le 14 janvier 2016

Numéro de dossier : 8663-C12-201508392

### **Application des obligations réglementaires relatives aux services 9-1-1 directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et fournissent des services de télécommunication**

*Le Conseil **ordonne** à toutes les entreprises autres que les entreprises de télécommunication, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, y compris des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services de communication vocale sur protocole Internet locaux et des services de téléphones payants, qu'elles se conforment à l'ensemble des obligations actuelles et futures qui s'appliquent relativement aux services 9-1-1.*

*En outre, le Conseil modifie l'exigence actuelle obligeant les entreprises sous-jacentes d'offrir les services 9-1-1 dans leurs contrats de service ou les différentes ententes qu'elles concluent avec des entreprises autres que les entreprises de télécommunication. En vertu de cette exigence modifiée, les entreprises sous-jacentes doivent également déclarer, dans les plus brefs délais, toute violation de ces obligations relatives aux services 9-1-1. Le Conseil impose aussi ces exigences modifiées aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent des services à des entreprises qui ne sont pas des entreprises de télécommunication.*

*Par la présente décision, le Conseil renforce les obligations réglementaires qui exigent que les Canadiens disposent d'un accès fiable et efficace aux services 9-1-1.*

#### **Contexte**

1. Le Conseil oblige les fournisseurs de services de télécommunication 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 98 % des Canadiens ont accès au service 9-1-1 de base ou au service 9-1-1 évolué (E9-1-1)<sup>1</sup> par la téléphonie

---

<sup>1</sup> Le service 9-1-1 de base permet de connecter les appelants 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, mais en plus, il fournit automatiquement aux téléphonistes le numéro de téléphone et l'emplacement de l'appelant.

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

2. Le Conseil a 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 canadiennes. Cependant, jusqu'à tout récemment, le Conseil n'avait pas l'autorité d'imposer directement ces conditions aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication (personnes qui offrent et fournissent toute forme de service de télécommunication à des tiers qui ne sont pas des entreprises de télécommunication canadiennes, généralement appelées revendeurs)<sup>2</sup>. Dans diverses décisions ponctuelles, le Conseil a plutôt ordonné aux entreprises sous-jacentes qui offrent des services à des entreprises autres que les entreprises de télécommunication de veiller à ce que les ententes contractuelles qu'elles concluent obligent les entreprises autres que les entreprises de télécommunication à respecter ces conditions. Cette démarche a été employée pour s'assurer que lesdites entreprises se conforment aux obligations du Conseil relatives aux services 9-1-1 (ci-après l'exigence relative aux services 9-1-1 visant les entreprises sous-jacentes)<sup>3</sup>.
3. À la suite de la *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2014*, qui est entrée en vigueur le 16 décembre 2014, plusieurs modifications ont été apportées à la *Loi*. Entre autres, de nouvelles dispositions ont été ajoutées, conférant au Conseil le pouvoir :
  - d'imposer des sanctions administratives pécuniaires (SAP) générales pour promouvoir la conformité à la *Loi*<sup>4</sup>;
  - de réglementer directement les entreprises autres que les entreprises de télécommunication<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> Un revendeur de services de télécommunication vend ou loue un service de télécommunication fourni en gros par une entreprise de télécommunication canadienne au revendeur.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Il s'agit d'un ajout au régime de SAP, prévu dans la *Loi*, concernant les cas de violation des *Règles sur les télécommunications non sollicitées*, et à la Partie 16.1, Section 1 de la *Loi électorale du Canada*, laquelle confère au Conseil la responsabilité d'administrer et d'assurer l'application des exigences réglementaires relativement aux services d'appel aux électeurs.

<sup>5</sup> Particulièrement, le nouvel article 24.1 de la *Loi* énonce que 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

## Introduction

4. Dans l'avis de consultation de télécom 2015-369, le Conseil a amorcé 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 VoIP locaux ou des services de téléphones payants. Le Conseil a aussi sollicité des observations sur la question de savoir si les entreprises sous-jacentes devraient toujours être assujetties à l'exigence relative aux services 9-1-1 visant les entreprises sous-jacentes.
5. Le Conseil a reçu des interventions de Bell Canada; du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC); de la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec (Coalition); du Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC); de Paul Mak; de Québecor Média inc., au nom de sa filiale Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron); du Rogers Communications Partnership (RCP); de Shaw Communications Inc. (Shaw); et de la Société TELUS Communications (STC).

## Questions

6. D'après son examen du dossier de la présente instance, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
  - Les obligations relatives aux services 9-1-1 devraient-elles s'appliquer directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui fournissent des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services VoIP locaux ou des services de téléphones payants?
  - L'exigence relative aux services 9-1-1 visant les entreprises sous-jacentes devrait-elle continuer de s'appliquer?

### **Les obligations relatives aux services 9-1-1 devraient-elles s'appliquer directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui fournissent des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services VoIP locaux ou des services de téléphones payants?**

7. L'ensemble des parties qui ont formulé des observations sur cette question ont convenu que les obligations relatives aux services 9-1-1 devraient s'appliquer directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services VoIP locaux ou des services de téléphones payants.

## Résultats de l'analyse du Conseil

8. L'application des obligations relatives aux services 9-1-1 directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication susmentionnées serait conforme à la réglementation des entreprises par le Conseil, lesquelles sont assujetties à ces obligations<sup>6</sup>. En outre, l'application de ces obligations assurerait au Conseil une plus grande souplesse dans ses enquêtes sur les obligations relatives aux services 9-1-1 et dans ses activités de surveillance de la conformité à ces obligations par les entreprises autres que les entreprises de télécommunication.
9. Compte tenu de ce qui précède, et en vertu de l'article 24.1 de la *Loi*, le Conseil **ordonne** aux personnes offrant et fournissant tout service de télécommunication autres que les entreprises de télécommunication canadiennes, comme condition pour fournir des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services VoIP locaux ou des services de téléphones payants, qu'elles se conforment à l'ensemble des obligations actuelles et futures qui s'appliquent relativement aux services 9-1-1, particulièrement aux obligations visant les entreprises autres que les entreprises de télécommunication énoncées en annexe de la présente décision.

### **L'exigence relative aux services 9-1-1 visant les entreprises sous-jacentes devrait-elle continuer de s'appliquer?**

10. Bell Canada, le CORC, le RCP, Shaw et la STC ont soutenu que les entreprises sous-jacentes ne devraient plus être assujetties à l'exigence relative aux services 9-1-1 visant les entreprises sous-jacentes. Ces parties ont estimé que lorsque les obligations relatives aux services 9-1-1 s'appliqueront directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication, il sera inutile et inefficace de continuer d'exiger aux entreprises sous-jacentes de se conformer à l'exigence relative aux services 9-1-1 visant les entreprises sous-jacentes. Bell Canada et le CORC ont fait valoir que le retrait de l'exigence relative aux services 9-1-1 visant les entreprises sous-jacentes, compte tenu du nouveau pouvoir conféré au Conseil de réglementer directement les entreprises autres que les entreprises de télécommunication, serait conforme aux Instructions<sup>7</sup>.
11. La Coalition et le PIAC ont fait valoir que les entreprises sous-jacentes devraient continuer d'être assujetties à l'exigence relative aux services 9-1-1 visant les entreprises sous-jacentes. La Coalition a soutenu que le maintien de cette exigence n'engagerait aucun coût supplémentaire et constituerait un élément de sécurité additionnel. Le PIAC a soutenu que les entreprises sous-jacentes sont susceptibles d'offrir les moyens les plus efficaces pour assurer le suivi des entreprises autres que les entreprises de télécommunication et de veiller à ce que celles-ci se conforment

---

<sup>6</sup> Par exemple, dans la décision de télécom 97-8, le Conseil a obligé les entreprises de services locaux concurrentes de fournir le service 9-1-1 et de respecter certaines obligations relatives aux services 9-1-1. Dans la décision de télécom 98-8, le Conseil a obligé les fournisseurs de services de téléphones payants locaux de fournir le service 9-1-1 et de respecter certaines obligations relatives aux services 9-1-1.

<sup>7</sup> *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

aux obligations relatives aux services 9-1-1. Le PIAC a ajouté que si le Conseil était tenu de surveiller globalement la conformité, il lui faudrait sans doute déployer des efforts et des ressources considérables.

### Résultats de l'analyse du Conseil

12. En vertu de l'actuelle exigence relative aux services 9-1-1 visant les entreprises sous-jacentes, ces dernières sont tenues :
  - de communiquer aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qu'elles doivent se conformer aux obligations relatives aux services 9-1-1;
  - d'assurer la surveillance des entreprises autres que les entreprises de télécommunication à qui elles fournissent des services afin de veiller à ce qu'elles respectent les obligations relatives aux services 9-1-1;
  - d'assurer la conformité (p. ex. menacer de couper un service ou mettre cette menace à exécution) lorsqu'une entreprise autre qu'une entreprise de télécommunication ne respecte pas les obligations relatives aux services 9-1-1.
13. L'actuelle exigence relative aux services 9-1-1 visant les entreprises sous-jacentes s'est avérée très utile au Conseil et aux Canadiens pour veiller à ce que les entreprises autres que les entreprises de télécommunication respectent les obligations relatives aux services 9-1-1. Cependant, puisque le Conseil dispose de nouveaux pouvoirs lui permettant de réglementer directement les entreprises autres que les entreprises de télécommunication et d'imposer des ordonnances obligatoires et des SAP afin de contribuer au respect de la *Loi*, le Conseil devrait moins s'appuyer sur les entreprises sous-jacentes pour veiller à la conformité des entreprises autres que les entreprises de télécommunication aux obligations relatives aux services 9-1-1.
14. Étant donné l'importance des services 9-1-1 pour la sécurité des Canadiens, les fournisseurs de services 9-1-1 doivent être au fait de leurs obligations et le respect de celles-ci doit être assuré de manière efficace. À cet égard, l'exigence relative aux services 9-1-1 visant les entreprises sous-jacentes offre une bonne occasion de communiquer les obligations relatives aux services 9-1-1 directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication, y compris celles qui ne sont pas inscrites auprès du Conseil<sup>8</sup>. Elle permet aussi aux entreprises sous-jacentes d'aider le Conseil à déceler des cas de non-conformité chez les entreprises autres que des entreprises de télécommunication.

---

<sup>8</sup> La décision de télécom 95-2 déclare que tous les revendeurs et les groupes de partageurs 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 partageurs qui ne partagent que des services interurbains.

15. Par conséquent, il est dans l'intérêt public que les entreprises sous-jacentes continuent d'être assujetties à l'exigence relative aux services 9-1-1 visant les entreprises sous-jacentes. Toutefois, cette exigence doit être modifiée de façon à énoncer clairement que les entreprises sous-jacentes doivent aider le Conseil à surveiller les entreprises autres que les entreprises de télécommunication en signalant au Conseil tout cas réel ou soupçonné de violation des obligations relatives aux services 9-1-1 par ces entreprises.
16. Par conséquent, l'exigence relative aux services 9-1-1 visant les entreprises sous-jacentes doit être modifiée :
- pour que les entreprises sous-jacentes passent d'un rôle primaire à un rôle de soutien relativement à la surveillance de la conformité aux obligations relatives aux services 9-1-1 par les entreprises autres que les entreprises de télécommunication;
  - pour officialiser le signalement des entreprises autres que les entreprises de télécommunication que l'on sait ou que l'on soupçonne être en violation des obligations relatives aux services 9-1-1;
  - pour assurer l'application aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui fournissent des services à d'autres entreprises du genre.
17. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil modifie l'exigence relative aux services 9-1-1, en vertu de l'article 24 de la *Loi*, afin qu'elle soit libellée comme suit :

Le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication aux personnes qui offrent et fournissent tout service de télécommunication, y compris des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services de communication vocale sur protocole Internet locaux et des services de téléphones payants, qui ne sont pas des entreprises canadiennes (ci-après « les entreprises autres que les entreprises de télécommunication »), selon le cas, 1) qu'elles incluent l'offre de services 9-1-1 dans leurs contrats de service ou les différentes ententes qu'elles concluent avec ces fournisseurs de service, que ces derniers et n'importe quel ou l'ensemble de leurs clients de gros et clients de gros subordonnés respectent toutes les obligations actuelles ou futures relatives aux services 9-1-1, particulièrement les obligations visant les entreprises autres que les entreprises de télécommunication énoncées en annexe de la présente décision; et 2) qu'elles déclarent, dans les plus brefs délais, toute violation de ces obligations par les entreprises autres que les entreprises de télécommunication, qu'elle soit réelle ou soupçonnée, par l'entremise d'une lettre adressée au Secrétaire général, indiquant le nom et les coordonnées de l'entreprise visée, ainsi que tout détail concernant le comportement non conforme allégué, et qu'elles appliquent tout mesure corrective ordonnée par le Conseil.

18. Le Conseil impose également une exigence relative aux services 9-1-1 en vertu de l'article 24.1 de la *Loi*, applicable aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui fournissent des services à d'autres entreprises du genre :

Le Conseil ordonne aux personnes qui offrent et fournissent tout service de télécommunication, y compris des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services de communication vocale sur protocole Internet locaux et des services de téléphones payants, qui ne sont pas des entreprises canadiennes (ci-après « les entreprises autres que les entreprises de télécommunication »), selon le cas, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication à d'autres entreprises autres que des entreprises de télécommunication 1) qu'elles incluent l'offre de services 9-1-1 dans leurs contrats de service ou les différentes ententes qu'elles concluent avec ces fournisseurs de service, que ces derniers et n'importe quel ou l'ensemble de leurs clients de gros et clients de gros subordonnés respectent toutes les obligations actuelles ou futures relatives aux services 9-1-1, particulièrement les obligations visant les entreprises autres que les entreprises de télécommunication énoncées en annexe de la présente décision; et 2) qu'elles déclarent, dans les plus brefs délais, toute violation de ces obligations par les entreprises autres que les entreprises de télécommunication, qu'elle soit réelle ou soupçonnée, par l'entremise d'une lettre adressée au Secrétaire général, indiquant le nom et les coordonnées de l'entreprise visée, ainsi que tout détail concernant le comportement non conforme allégué, et qu'elles appliquent tout mesure corrective ordonnée par le Conseil.

## Instructions

19. Selon les Instructions, le Conseil, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, 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.
20. Étant donné l'importance des services 9-1-1, on ne peut pas s'appuyer exclusivement sur les forces du marché pour l'offre de ces services; il faut donc une réglementation. Les mesures réglementaires établies dans la présente décision contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a), 7b) et 7h) de la *Loi*<sup>9</sup>.
21. Conformément au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions<sup>10</sup>, les mesures réglementaires établies dans la présente décision sont efficaces et proportionnelles aux buts visés. Plus précisément, les mesures réglementaires qui visent les entreprises sous-jacentes

---

<sup>9</sup> Ces objectifs 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; 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

<sup>10</sup> Le sous-alinéa 1a)(ii) prévoit que lorsqu'il a recours à la réglementation, le Conseil devrait prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs.

et les entreprises autres que les entreprises de télécommunication dans le cadre de la présente instance sont adaptées à la situation canadienne, à savoir l'importance d'offrir à la population un accès fiable et efficace aux services d'urgence.

### **Autre question – nouvelles obligations relatives aux services 9-1-1**

22. Plusieurs parties ont proposé que le Conseil devrait imposer aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication de nouvelles obligations relatives aux services 9-1-1. La Coalition a fait valoir que les entreprises autres que les entreprises de télécommunication devraient être tenues de percevoir et de remettre tous les droits et toutes les taxes s'appliquant au financement des services 9-1-1. Paul Mak a proposé que les entreprises autres que les entreprises de télécommunication devraient soit offrir les services 9-1-1 à leurs clients comme le font les entreprises sous-jacentes, soit choisir de payer l'entreprise sous-jacente pour que cette dernière offre les services 9-1-1 en leur nom client par client. Le RCP a fait valoir que les revendeurs de services sans fil devraient être tenus responsables de l'exactitude de leurs bases de données d'abonnés.

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

23. Dans l'avis de consultation de télécom 2015-369, le Conseil a limité précisément la portée de l'instance à la question de savoir si les obligations relatives aux services 9-1-1 devraient être imposées aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication. Par conséquent, la question de savoir si de nouvelles obligations devraient être imposées ne s'inscrit pas dans la portée de la présente instance et n'a pas été prise en compte.

Secrétaire générale

### **Documents connexes**

- *Application des obligations réglementaires relatives aux services 9-1-1 directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication*, Avis de consultation de télécom CRTC 2015-369, 12 août 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
- *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
- *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
- *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<sup>er</sup> mai 1997
- *Plans de commission aux établissements hôteliers*, Décision Télécom CRTC 95-2, 3 février 1995

## **Annexe à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-12**

### **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. La source de chaque obligation est également fournie.

#### **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'entreprise de services locaux titulaire (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 de télécom 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), sur demande. 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).