



Décision de télécom CRTC 2019-226

Version PDF

Ottawa, le 27 juin 2019

Dossier public : 8621-C12-01/08

Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus sur les spécifications techniques pour la messagerie texte 9-1-1 de prochaine génération fondée sur le texte en temps réel

*Le Conseil **approuve** la recommandation présentée par le Groupe de travail Services d'urgence du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion concernant les spécifications techniques pour la mise en œuvre de la messagerie texte 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) fondée sur le texte en temps réel (TTR). Le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de services sans fil de mettre en œuvre ces spécifications pour la fourniture de la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR au Canada au plus tard le **31 décembre 2020**.*

Contexte

1. À l'heure actuelle, les Canadiens ont accès au service 9-1-1 de base ou au service 9-1-1 évolué¹ au moyen de la téléphonie filaire, la téléphonie sans fil ou la voix sur protocole Internet (VoIP) dans les régions où des centres d'appels 9-1-1, aussi appelés centres d'appels de la sécurité publique (CASP), ont été mis sur pied.
2. Lorsqu'un appel 9-1-1 est effectué au Canada, l'appel est transmis du réseau d'où il provient (le réseau d'origine) vers le réseau 9-1-1 spécialisé local. Le réseau 9-1-1 détermine quel CASP dessert la région d'où provient l'appel et dirige celui-ci vers le CASP concerné. Le CASP répartit ensuite au besoin les intervenants d'urgence comme le service d'incendie, la police ou le service ambulancier.
3. Dans le contexte du 9-1-1, le rôle du Conseil consiste à assurer une surveillance réglementaire sur l'accès aux services 9-1-1 fourni par les fournisseurs de services de télécommunication (FST)² afin de permettre aux Canadiens de communiquer avec les

¹ Le service 9-1-1 de base permet d'acheminer les appels aux personnes recevant les appels 9-1-1 aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP), qui dépêchent sur les lieux les intervenants d'urgence appropriés. Pour sa part, le service 9-1-1 évolué comprend le service 9-1-1 de base, mais permet en outre de fournir automatiquement aux personnes recevant les appels 9-1-1 aux CASP le numéro de téléphone et l'emplacement de la personne qui appelle.

² Dans le présent contexte, les FST sont actuellement limités aux fournisseurs de réseaux d'origine de services locaux de téléphonie vocale, y compris les réseaux traditionnels filaires, sans fil et les réseaux téléphoniques VoIP locaux. À l'avenir, ces services pourraient comprendre d'autres types de fournisseurs à mesure que de nouveaux services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) seront mis en œuvre.

CASP partout où ils ont été établis par l'administration locale. Dans le cadre de cette surveillance, le Conseil a tenu une instance sur la mise en œuvre et la fourniture de réseaux et de services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) au Canada.

4. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a ordonné à toutes les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) d'établir leurs réseaux 9-1-1 PG et de se préparer à fournir les services d'appels vocaux 9-1-1 PG au plus tard le 30 juin 2020 dans les régions où des CASP ont été établis³. Le Conseil a aussi ordonné à ces ESLT en tant que fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et aux fournisseurs de services sans fil (FSSF) de fournir la messagerie texte 9-1-1 PG, un nouveau service pour tous les Canadiens, au plus tard le 31 décembre 2020⁴.
5. Afin de soutenir la mise en œuvre de la messagerie texte 9-1-1 PG, le Conseil a demandé au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI)⁵ de présenter des recommandations concernant les spécifications techniques pour la mise en œuvre de la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le texte en temps réel (TTR).
6. La messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR offrira une solution de rechange pour demander une aide d'urgence⁶, par exemple lorsqu'il est impossible d'effectuer un appel vocal ou lorsqu'il serait dangereux pour l'appelant de parler. Le TTR est un service de messagerie texte reposant sur le protocole Internet (IP) qui utilise le protocole d'initiation de session, lequel permet aux caractères d'être envoyés et reçus dès qu'ils sont tapés, simulant ainsi une conversation en temps réel typique. L'acheminement des demandes d'urgence fondées sur le TTR et la transmission des informations sur l'emplacement connexes se dérouleront de la même manière que pour les appels vocaux 9-1-1 PG sans fil.
7. La messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR est mise au point pour remplacer le service Texto au 9-1-1, qui a été lancé en 2015 comme solution provisoire à l'intention des personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole⁷. La messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR n'a pas les mêmes restrictions inhérentes au service Texto au 9-1-1. Par conséquent, les utilisateurs finals n'auront pas à s'inscrire d'avance auprès de leur FSSF pour obtenir ce service ni à attendre

³ Voir le paragraphe 71 de la politique réglementaire de télécom 2017-182, modifié dans la décision de télécom 2018-188, pour les obligations particulières.

⁴ Voir le paragraphe 182 de la politique réglementaire de télécom 2017-182 pour les obligations particulières.

⁵ Le Conseil a créé le CDCI afin qu'il contribue à l'élaboration de documents d'information, de procédures et de lignes directrices pouvant être nécessaires dans le cadre de certaines activités de réglementation de l'organisme.

⁶ Les demandes d'aide d'urgence comprennent les appels vocaux 9-1-1 et comprendront le service des demandes d'urgence envoyées par messagerie texte une fois qu'il sera déployé.

⁷ À cette fin, dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a demandé au CDCI de présenter des recommandations au sujet d'un plan de transition pour les utilisateurs actuels du service Texto au 9-1-1 et un plan de sensibilisation du public pour l'introduction de la messagerie texte 9-1-1 PG, dans des rapports ultérieurs, attendus respectivement pour le 30 juin 2020 et le 30 septembre 2020.

que la personne recevant l'appel au CASP réponde par message texte après le lancement de la session au moyen d'un appel vocal, contrairement au service Texto au 9-1-1.

Le Rapport

8. Le 15 novembre 2018, le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CDCI a présenté au Conseil le rapport de consensus (le Rapport) ci-dessous aux fins d'approbation :
 - *RTT-based NG9-1-1 Text Messaging Specifications*, 15 novembre 2018 (ESRE0083) [en anglais seulement]
9. On peut consulter le Rapport sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, dans la section « Rapports » de la page du GTSU, qui se trouve sous la rubrique du CDCI. Le Rapport tient compte du point de vue des intervenants en matière de services 9-1-1 PG, y compris les FSSF, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, les CASP et les représentants des personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole.
10. Comme il est décrit dans le Rapport, selon l'appareil utilisé, les utilisateurs finals lanceraient les demandes d'urgence fondées sur le TTR en composant le 9-1-1 sur le composeur natif de leur appareil, puis en cliquant sur la touche de TTR (représentée par une icône sur le clavier du téléphone ou sur l'écran tactile, par exemple). Une session 9-1-1 PG sera alors lancée par messagerie vocale et textuelle⁸. Une fois que la session TTR sera établie entre l'utilisateur final et la personne recevant l'appel au CASP, l'utilisateur final pourra commencer à taper sa demande. Les deux parties auront la possibilité de mettre fin à la session de messagerie vocale ou textuelle en tout temps. Pour mettre fin à la session, il suffira de cliquer sur la touche servant à raccrocher.
11. Le Rapport précise quatre conditions que doit remplir un utilisateur final pour lancer une demande d'urgence par l'intermédiaire de la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR :
 - l'utilisateur final doit utiliser un appareil sans fil dont le composeur natif est doté d'une touche de TTR;
 - l'utilisateur final doit i) être inscrit à un forfait de services sans fil mobiles⁹ valable auprès d'un FSSF canadien, ii) avoir un appareil muni d'une carte

⁸ Tant que la session vocale sera active, la personne recevant l'appel au CASP pourra entendre les bruits de fond, ce qui pourra l'aider à évaluer l'urgence et à fournir des renseignements sur la situation.

⁹ Un examen approfondi devra être effectué pour déterminer s'il existe des limites techniques, notamment en ce qui concerne le statut du compte ou le type de forfait de services (p. ex. un forfait de services vocaux pourrait être nécessaire). Ces permutations seront testées dans le cadre de la mise à l'essai du service 9-1-1 PG.

d'identification d'abonné et iii) activer la fonction de voix sur évolution à long terme (VoLTE);

- au moment de la demande, l'utilisateur final doit se trouver dans une zone desservie par le réseau sans fil du FSSF et être connecté à ce réseau, lequel doit i) être doté d'un sous-système multimédia IP compatible, comme les réseaux VoLTE¹⁰ et ii) prendre en charge la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR;
- au moment de la demande, l'utilisateur final doit se trouver dans une zone desservie par un CASP qui prend en charge la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR.

12. Le GTSU a proposé que i) conformément aux pratiques actuelles concernant les appels 9-1-1, aucuns frais d'utilisation ne soient facturés pour les demandes d'urgence envoyées par TTR et ii) lorsqu'ils choisiront des appareils dotés de fonctions d'accessibilité, les FSSF envisagent ceux permettant de changer la taille et la couleur de la police, la couleur de l'arrière-plan et le mode d'affichage de la conversation.

13. Le GTSU a examiné les normes établies par l'Alliance for Telecommunications Industry Solutions (ATIS)¹¹, qui dans leur ensemble sont considérées comme l'architecture de référence actuelle pour la mise en œuvre de la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR, et a cerné trois normes se rapportant à la fourniture de services TTR par les FSSF aux fins des demandes d'urgence. Le GTSU a recommandé au Conseil d'ordonner aux FSSF de mettre en œuvre toutes les parties des normes ATIS-0700029, ATIS-0700030 et ATIS-1000068 qui s'appliquent aux FSSF et qui s'inscrivent dans la portée du Rapport¹², comme il est défini dans ce dernier, afin que la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR soit mise en œuvre au Canada au plus tard le 31 décembre 2020 (conformément à la politique réglementaire de télécom 2017-182).

¹⁰ Les réseaux Wi-Fi et les réseaux de deuxième et troisième générations sont exclus.

¹¹ L'ATIS est un organisme de planification technique qui établit des normes à l'échelle internationale, notamment à l'intention des fournisseurs de services filaires et sans fil, des fabricants d'équipement, des fournisseurs de large bande, des développeurs de logiciels, des compagnies de produits électroniques de consommation, des organismes de sécurité publique et des fournisseurs de services Internet.

¹² La portée du Rapport ne comprend pas : i) le passage du téléimprimeur au TTR; ii) la conversion du TTR au téléimprimeur dans les CASP traditionnels; iii) la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR pour les réseaux filaires d'origine; iv) le passage du service Texto au 9-1-1 à la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR; v) un plan d'éducation du public concernant la mise en place de la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR; vi) la phase de mise à l'essai du service de messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR; vii) les messages textes non urgents fondés sur le TTR; viii) l'interfonctionnalité entre la messagerie texte 9-1-1 PG et les autres services de messagerie, notamment le service de messages courts, le service de messages multimédias et le service de messagerie instantanée; ix) l'évaluation des CASP à l'égard de la mise en œuvre de la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR.

14. Le GTSU a également recommandé que le sous-groupe ayant pris part au Rapport demeure actif afin d'aborder les questions qui exigeront un examen plus approfondi, y compris pour :
- déterminer la capacité des CASP de communiquer avec la personne ayant demandé une aide d'urgence après que la session 9-1-1 a pris fin ou a été interrompue prématurément;
 - déterminer si une solution a été mise au point pour régler les enjeux techniques liés à l'itinérance mondiale sur les réseaux VoLTE;
 - examiner les versions ultérieures de la norme d'architecture i3 établie par la National Emergency Number Association à l'égard des changements liés au TTR;
 - déterminer la capacité des appareils de déterminer l'identité des différentes parties prenant part à la conversation dans les sessions de TTR auxquelles participent plus de deux personnes;
 - examiner les spécifications de l'interface utilisateur-réseau et de l'interface réseau à réseau;
 - opérationnaliser la mise en œuvre de la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR par les CASP;
 - déterminer s'il serait avantageux et possible de connaître à l'avance la préférence linguistique de la personne qui appelle.
15. Le GTSU a déclaré qu'il accorderait la priorité à ces questions ainsi qu'à toute autre question se rapportant à la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR qui sera soulevée dans le cadre de discussions ou de la mise à l'essai des services 9-1-1 PG, et qu'il présenterait des recommandations au Conseil, le cas échéant, pour soutenir l'échéancier fixé par ce dernier.

Résultats de l'analyse du Conseil

16. Le Conseil estime que la représentation des intervenants ayant participé à l'élaboration du Rapport était appropriée. Il estime également que la recommandation du GTSU concernant les spécifications techniques liées à la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR est appropriée, raisonnable et conforme aux objectifs stratégiques généraux établis dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, notamment que les solutions soient fondées sur les normes et soient cohérentes à l'échelle nationale.
17. Par conséquent, le Conseil **approuve** la recommandation présentée par le GTSU et **ordonne** aux FSSF de mettre en œuvre toutes les parties des normes ATIS-0700029, ATIS-0700030 et ATIS-1000068 qui s'appliquent aux FSSF et qui s'inscrivent dans

la portée du Rapport, afin que la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR soit mise en œuvre au Canada au plus tard le **31 décembre 2020**, conformément à la politique réglementaire de télécom 2017-182.

18. Puisque la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le TTR sera ultimement la principale méthode qu'utiliseront les personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole pour demander de l'aide d'urgence, le Conseil rappelle aux FSSF que les exigences liées à l'accessibilité comprennent généralement une attente voulant que les FSSF consultent les clients handicapés pour comprendre leurs besoins et élaborer des options favorisant l'accessibilité des appareils. Par exemple, dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430, le Conseil a demandé aux FSSF de consulter systématiquement les représentants des personnes handicapées avant de choisir les combinés qu'ils mettront à la disposition des personnes handicapées. Le Conseil a également demandé aux fournisseurs de services de consulter ces mêmes représentants en vue d'offrir le soutien d'ordre technique et relatif au cycle de vie de ces combinés de manière à répondre à des besoins particuliers comme ceux que crée la technologie d'assistance. Ces demandes s'appliquent toujours en ce qui concerne les appareils avec capacités TTR.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Bureau du Service d'urgence 9-1-1 du Nouveau-Brunswick, au nom d'organisations de centres d'appels de la sécurité publique – Demande de révision et de modification de la politique réglementaire de télécom 2017-182 concernant les services 9-1-1 de prochaine génération, Décision de télécom CRTC 2018-188, 28 mai 2018*
- *9-1-1 de prochaine génération – Modernisation des réseaux 9-1-1 afin de satisfaire aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182, 1^{er} juin 2017; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182-1, 28 janvier 2019*
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009; modifiée par la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430-1, 17 décembre 2009*