



Ordonnance de télécom CRTC 2022-119

Version PDF

Référence : 2021-421

Ottawa, le 5 mai 2022

Dossier public : 8740-T66-202107490

TELUS Communications Inc. – Révisions au modèle d’entente sur le service 9-1-1 de prochaine génération pour les gouvernements locaux

Le Conseil **approuve** les révisions apportées au modèle d’entente de TELUS Communications Inc. sur le service 9-1-1 de prochaine génération pour les gouvernements locaux.

Contexte

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a mandaté les entreprises de services locaux titulaires (ESLT), y compris les petites ESLT, afin qu’elles i) fournissent un accès aux utilisateurs finals aux réseaux 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) dans leurs territoires d’exploitation; ii) fournissent un accès de gros à ces réseaux partout où les gouvernements provinciaux, territoriaux ou municipaux ont établi des centres d’appels de la sécurité publique (CASP); et iii) connectent leurs réseaux 9-1-1 PG aux CASP primaires et secondaires dans leurs territoires d’exploitation.
2. Dans la décision de télécom 2021-199, le Conseil a ordonné aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG qu’ils, d’ici le 1^{er} mars 2022, i) mettent en œuvre leurs réseaux 9-1-1 PG; ii) achèvent toutes les activités d’intégration de la production 9-1-1 PG; et iii) soient prêts à fournir des services d’appels vocaux 9-1-1 PG partout où des CASP ont été établis dans une région donnée. Dans cette décision, le Conseil a également ordonné à tous les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de déposer des propositions de tarifs de gros et de détail pour le service 9-1-1 au plus tard le 1^{er} novembre 2021.
3. Le 1^{er} novembre 2021, TELUS Communications Inc. (TCI) a déposé son tarif 9-1-1 PG pour approbation auprès du Conseil. En même temps que le tarif 9-1-1 PG, TCI a déposé un modèle d’entente sur le service 9-1-1 PG pour les gouvernements locaux (ci-après appelé modèle d’entente sur le service 9-1-1 PG pour l’autorité gouvernementale locale [AGL]), à utiliser dans les ententes entre TCI, en tant que fournisseur de réseau 9-1-1 PG, et les autorités gouvernementales locales (AGL) responsables de la fourniture de services d’urgence dans des territoires de compétence en Alberta ou en Colombie-Britannique, pour approbation par le Conseil. Le modèle d’entente sur le service 9-1-1 PG pour l’AGL définit les obligations de TCI et de

l'AGL en matière de fourniture de services 9-1-1 PG dans le territoire de desserte concerné.

4. Dans l'ordonnance de télécom 2021-421, le Conseil a approuvé l'avis de modification tarifaire (AMT) 565 de TCI sur une base provisoire, et a approuvé le modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL de TCI.
5. Le 30 novembre 2021, le Conseil a reçu des observations du district régional de Fraser-Fort George (RDFFG) et le 20 décembre 2021, le Conseil a reçu des observations conjointes de Calgary 9-1-1 et E-Comm 9-1-1 (Calgary/EComm)¹.

Positions des parties

RDFFG

6. Le RDFFG a indiqué que le modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL doit être clarifié afin de faire la distinction entre le rôle de l'AGL et les fonctions techniques d'un CASP. Les AGL peuvent prendre en charge le fonctionnement technique d'un CASP, mais dans de nombreux cas, elles sous-traitent les services à un CASP externe qui est alors responsable de la technologie et des processus requis pour fournir les services 9-1-1 PG.
7. Pour cette raison, le RDFFG a proposé l'ajout et la modification d'un libellé dans le modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL afin de préciser que les exigences techniques pour la fourniture de services 9-1-1 PG ne seront pas nécessairement exécutées par l'AGL elle-même, mais par ses CASP désignés ou sous contrat. Le modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL doit cependant maintenir que l'AGL est responsable de s'assurer que ses CASP désignés répondent à toutes les exigences techniques.

Calgary/EComm

8. Calgary/EComm ont indiqué qu'une entente unique entre une AGL et le fournisseur de réseau 9-1-1 PG² ne permettra pas de traiter adéquatement bon nombre des clauses relatives à la technologie et aux opérations des CASP, en raison des importants changements d'infrastructure, de technologies et de processus requis par le déploiement des services 9-1-1 PG. Calgary/EComm ont demandé qu'une entente

¹En plus des observations sur le modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL, le mémoire de Calgary/EComm proposait également la création d'un programme national et de services 9-1-1 PG pour les laboratoires des CASP financés par les tarifs, ainsi que certains changements au tarif 9-1-1 PG. Ces propositions ne sont pas traitées dans le cadre de la présente ordonnance.

²Dans leurs interventions, Calgary/EComm et le RDFFG ont utilisé le terme « fournisseur de services de base de prochaine génération » pour désigner les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG. Pour des raisons de cohérence, le terme « fournisseurs de réseau 9-1-1 PG » est utilisé tout au long de la présente ordonnance.

distincte soit rédigée entre le fournisseur de réseau 9-1-1 PG et les CASP afin de s'assurer que de telles clauses soient traitées de façon appropriée.

9. Calgary/EComm ont également indiqué que le modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL ne traite pas adéquatement des devoirs et obligations du fournisseur de réseau 9-1-1 PG en matière de protection des renseignements personnels, de confidentialité ou d'indemnisation. Calgary/EComm ont proposé des changements pour rendre les clauses de l'entente réciproques, afin que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG soient responsables des mêmes clauses de protection des renseignements personnels, de confidentialité et d'indemnisation que les AGL. Les modifications proposées sont les suivantes : ajout d'une clause exigeant une évaluation des répercussions sur la vie privée; clarification de la clause relative à l'utilisation de renseignements ou de données fournies par un utilisateur final³; et clarification des termes afin de préciser que la responsabilité doit incomber à la partie responsable du système dans lequel un problème réside.

Réplique de TCI

10. Dans sa réplique, TCI a indiqué que les observations du RDFFG et de Calgary/EComm ont été utiles en vue d'apporter des changements au modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL. TCI a déposé un modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL révisé avec sa réplique, indiquant qu'elle avait adopté les changements proposés par le RDFFG et Calgary/EComm dans la mesure du possible.
11. En ce qui concerne les observations du RDFFG sur les changements apportés à la formulation du modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL afin de distinguer les rôles de l'AGL et du CASP, TCI a indiqué qu'elle a révisé le modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL pour s'assurer que la section 4 (Obligations de l'AGL) fait uniquement référence aux obligations de l'AGL, tandis que la section C de l'entente traite des exigences techniques relatives au CASP.
12. En ce qui concerne la demande de Calgary/EComm de rédiger une entente distincte entre le fournisseur du réseau 9-1-1 PG et les CASP, TCI a précisé que les AGL sont responsables des activités de leurs CASP respectifs. Si une AGL sous-traite à un CASP tiers, l'AGL est responsable de la gestion de la relation contractuelle avec ce fournisseur de CASP. Il serait peu pratique pour TCI d'imposer unilatéralement des obligations à une partie avec laquelle elle n'a pas de relation contractuelle. L'obligation pour une AGL de signer une entente avec un fournisseur de réseau 9-1-1 PG existe parce que les CASP ne sont pas des autorités gouvernementales. Pour cette raison, TCI a indiqué qu'elle ne subdiviserait pas l'entente actuelle entre TCI et

³Plus précisément, Calgary/EComm ont demandé que cette clause relative à l'utilisation des renseignements sur l'utilisateur final soit formulée de manière à inclure d'autres utilisations commerciales appropriées des données, étant donné que les CASP sont tenus de participer à des programmes d'assurance de la qualité et qu'ils ont des besoins en matière d'intelligence commerciale et d'enquête avec les données recueillies.

une AGL en deux ententes (une avec une AGL et une avec un CASP). Les AGL doivent être chargées de définir elles-mêmes les responsabilités d'un CASP, sur la base des responsabilités qui sont définies dans le modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL.

13. Afin de répondre aux préoccupations de Calgary/EComm concernant la symétrie des obligations de protection en matière de la vie privée, de confidentialité ou d'indemnisation entre les AGL et TCI, TCI a ajouté deux nouvelles sous-sections dans la section 7 (Renseignements confidentiels), où TCI s'engage à des obligations semblables à celles des AGL. TCI a indiqué que Calgary/EComm avaient suggéré que des clauses semblables soient ajoutées en ce qui concerne les obligations de TCI afin de garantir que les obligations soient symétriques. Toutefois, en ce qui concerne les préoccupations soulevées par les conditions de limitation de la responsabilité, TCI a indiqué qu'elle ne peut pas inclure des conditions semblables à celles des AGL, car pour tous les services de télécommunication réglementés que TCI fournit, y compris les services 9-1-1 PG, la limitation de la responsabilité de l'entreprise est déjà codifiée dans ses conditions générales de service dans le Tarif général CRTC 21461.
14. En ce qui concerne les observations de Calgary/EComm relatives à la protection de la vie privée, TCI a confirmé qu'une évaluation des répercussions sur la vie privée avait été effectuée par son bureau des données et de la confiance et que de futures évaluations des répercussions sur la vie privée seront effectuées si des changements importants sont apportés aux services 9-1-1 PG. De plus, en ce qui concerne la demande de clarification de Calgary/EComm dans la clause relative à l'utilisation des renseignements des utilisateurs finals, TCI comprend que l'AGL et le CASP recueilleront des renseignements personnels auprès des utilisateurs finals et qu'ils peuvent obtenir le consentement exprès des utilisateurs finals pour utiliser ces renseignements d'une manière autre que celle approuvée par le Conseil, comme cela s'applique à la fourniture des services 9-1-1 PG. En ce qui concerne l'affirmation de Calgary/EComm selon laquelle la responsabilité devrait incomber, dans tous les cas, à la partie responsable de toute défaillance, TCI a indiqué que le fournisseur de réseau 9-1-1 PG a une relation contractuelle avec l'AGL. Par conséquent, l'AGL doit être responsable de refléter toutes les conditions de responsabilité applicables dans son entente avec un CASP. Par conséquent, TCI n'a proposé aucun changement à son modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL à cet égard.

Résultats de l'analyse du Conseil

15. Le modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL a pour but d'établir les responsabilités respectives de TCI et des AGL en ce qui concerne la fourniture des services 9-1-1 PG dans les territoires de desserte par TCI, ainsi que de réduire le fardeau administratif et réglementaire que représente l'élaboration d'ententes uniques entre les parties impliquées dans la fourniture des services 9-1-1 PG. Dans sa demande initiale, TCI a expliqué qu'un modèle d'entente approuvé par le Conseil permettrait d'accélérer le processus d'intégration des AGL et des CASP au réseau 9-1-1 PG de TCI.

16. En approuvant le modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL dans l'ordonnance de télécom 2021-421, le Conseil a reconnu que les signataires pourraient devoir apporter des modifications au modèle afin de tenir compte de leurs contextes particuliers. Cependant, les révisions proposées par TCI vont au-delà du contexte particulier d'une AGL et modifieraient le modèle de manière substantielle. En particulier, les changements proposés par TCI comprennent des clarifications concernant les services 9-1-1 PG et les responsabilités de l'AGL, et améliorent la structure du modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL. Le Conseil estime donc que l'approbation des modifications au modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL serait mutuellement avantageuse pour TCI et les AGL puisque les modifications proposées apportent clarté et certitude à l'industrie dans les négociations pour la fourniture des services 9-1-1 PG.
17. Le Conseil estime également que les modifications apportées au modèle d'entente sur le service 9-1-1 PG pour l'AGL sont raisonnables, car elles répondent aux préoccupations soulevées par les intervenants et sont conformes aux obligations énoncées dans le tarif.

Conclusion

18. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **approuve** le modèle d'entente modifié sur le service 9-1-1 PG pour les gouvernements locaux présenté par TCI.
19. En approuvant une entente type, le Conseil s'attend à ce que les ententes définitives soient modifiées, si nécessaire, afin de tenir compte des contextes individuels des AGL.

Instructions

20. Les Instructions de 2019⁴ précisent que le Conseil doit tenir compte de la manière dont ses décisions promeuvent la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.
21. Le Conseil a examiné la demande de TCI en tenant compte des Instructions de 2019 et a étudié ses aspects dans la mesure nécessaire, en utilisant des mesures qui sont efficaces et proportionnées à son objectif. Le Conseil estime que l'approbation du modèle d'entente modifié sur le service 9-1-1 PG pour les AGL est conforme aux Instructions de 2019, puisqu'elle favorisera les intérêts des consommateurs en assurant le déploiement efficace des services 9-1-1 PG dans les territoires de desserte de TCI.

⁴ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019

22. En outre, conformément au sous-alinéa 1b)(i) des Instructions de 2006⁵, l'approbation de la présente demande fait progresser l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7f) de la *Loi sur les télécommunications*⁶.
23. Le Conseil estime donc que la demande de TCI est raisonnable et conforme aux politiques réglementaires.

Secrétaire général

Documents connexes

- *TELUS Communications Inc. – Approbation provisoire d'une demande tarifaire*, Ordonnance de télécom CRTC 2021-421, 16 décembre 2021
- *Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération*, Décision de télécom CRTC 2021-199, 14 juin 2021
- *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

⁵ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

⁶ L'objectif de la politique cité est le suivant: 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.