



Décision de télécom CRTC 2023-226

Version PDF

Référence : Demande de la Partie 1 affichée le 8 juillet 2022

Ottawa, le 27 juillet 2023

Dossier public : 8663-C374-202203727

Forces armées canadiennes et Garde côtière canadienne – Demande de désignation de centres secondaires de sauvetage maritime et de centres conjoints de coordination des opérations de sauvetage en tant que centres d’appels de la sécurité publique secondaires

Sommaire

Le Conseil **approuve** la demande du Commandement des opérations interarmées du Canada qui souhaite désigner certains centres conjoints de coordination des opérations de sauvetage, centres secondaires de sauvetage maritime et installations de secours des Forces armées canadiennes et de la Garde côtière canadienne comme centres d’appels de la sécurité publique secondaires afin qu’ils soient interconnectés aux réseaux 9-1-1 de prochaine génération.

Contexte

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a établi un cadre pour la mise en œuvre et la prestation des services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) et a ordonné à toutes les entreprises de services locaux titulaires d’établir leurs réseaux 9-1-1 PG sur leurs territoires d’exploitation¹. Ces réseaux 9-1-1 PG comprennent des connexions avec les centres d’appels de la sécurité publique (CASP) primaires et secondaires. Les CASP relèvent de la compétence des gouvernements provinciaux, territoriaux ou municipaux.
2. Un CASP primaire est un CASP auquel les appels 9-1-1 et les données associées sont acheminés directement comme premier point de contact avec un téléphoniste 9-1-1. Dans la plupart des cas, le CASP primaire communique ensuite avec l’organisme concerné afin de déployer le service d’intervention d’urgence. Cependant, lorsque les autorités locales déterminent qu’une intervention d’urgence nécessite une expertise

¹ Au Canada, les services 9-1-1 PG s’appuient sur la norme d’architecture i3 de la National Emergency Number Association (NENA) [norme i3 de la NENA]. Le Conseil a approuvé la norme i3 de la NENA comme norme d’architecture des services 9-1-1 PG dans la décision de télécom 2015-531.

spécialisée pour prendre en charge l'appel 9-1-1, tels les services médicaux d'urgence, ledit appel est transféré à un CASP secondaire.

3. Un CASP secondaire est un CASP vers lequel les demandes des services d'urgence 9-1-1 et les données associées sont transférées depuis un CASP primaire. Les CASP secondaires envoient les intervenants d'urgence, tels que la police, les pompiers et les ambulances. La National Emergency Number Association (NENA) définit un CASP secondaire d'une manière compatible avec la définition du Conseil; dans leurs définitions respectives, ni le Conseil ni la NENA ne précisent quel type de services d'urgence peut être fourni par un CASP secondaire.
4. Dans le cadre des services 9-1-1 PG établi dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a déterminé que les entités qui sont connectées aux versions précédentes des services 9-1-1 (le 9-1-1 de base et le 9-1-1 évolué)² telles que les entreprises de services sans fil, les entreprises de services locaux concurrentes et les CASP sont estimés comme des entités de confiance et peuvent donc continuer à s'interconnecter avec les réseaux 9-1-1 dans le contexte des services 9-1-1 PG. Le Conseil a également indiqué qu'étant donné que les services 9-1-1 PG devraient être fournis par diverses entités à l'avenir, il pourrait être amené à procéder à un examen ultérieur afin de déterminer quelles entités supplémentaires devraient être autorisées à s'interconnecter directement avec les réseaux 9-1-1 PG, et si les coûts d'interconnexion associés seraient recouvrables au moyen des tarifs des services d'accès aux réseaux 9-1-1 PG³.
5. Au Canada, le Programme national de recherche et de sauvetage est responsable de la recherche et du sauvetage aérien et maritime, les Forces armées canadiennes (FAC) conservant la responsabilité des incidents aériens et la Garde côtière canadienne (GCC), celle des incidents maritimes. Les FAC et la GCC assument leurs responsabilités fédérales en matière de recherche et de sauvetage par l'intermédiaire des centres conjoints de coordination des opérations de sauvetage et des centres secondaires de sauvetage maritime. Les centres conjoints de coordination des opérations de sauvetage coordonnent également les demandes d'utilisation des ressources fédérales de recherche et de sauvetage émanant d'autres paliers de

² Le service 9-1-1 de base permet aux appelants de parler aux téléphonistes du service 9-1-1, qui répartissent alors 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 des renseignements supplémentaires aux téléphonistes du service 9-1-1 comme le numéro de téléphone et l'emplacement de l'appelant.

³ Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a fait remarquer que dans un environnement 9-1-1 PG, les entités autres que les entreprises de services sans fil mobiles et les entreprises de services locaux concurrentes peuvent chercher à se raccorder directement aux réseaux 9-1-1 PG pour transmettre des demandes de services d'urgence aux CASP. Parmi les exemples, mentionnons les entités qui fournissent des services comme la télématique et les applications de messagerie texte offertes par l'entremise des médias sociaux.

gouvernement. Le Programme national de recherche et de sauvetage gère environ 9 000 appels de détresse par année.

Demande

6. Le 8 juillet 2022, le Conseil a reçu une demande du Commandement des opérations interarmées du Canada (COIC) au nom des FAC et de la GCC, demandant que certains centres soient désignés comme CASP secondaires afin d'être interconnectés avec les réseaux 9-1-1 PG. Plus précisément, la demande du COIC concerne trois centres conjoints de coordination des opérations de sauvetage situés à Halifax (Nouvelle-Écosse), à Trenton (Ontario) et à Victoria (Colombie-Britannique), deux centres secondaires de sauvetage maritime situés à Québec (Québec) et à St. John's (Terre-Neuve), ainsi que les trois installations de secours du COIC associées à ces centres (collectivement dénommés centres des FAC et de la GCC).
7. Le COIC a indiqué que ces centres fonctionnent de la même manière que les CASP secondaires en termes de rôles et de responsabilités. Les centres n'étant pas interconnectés avec les réseaux 9-1-1 évolués ou les réseaux 9-1-1 PG, les renseignements relatifs aux interventions d'urgence leur sont transmis oralement par les CASP secondaires. Le COIC a indiqué que si les centres étaient interconnectés aux réseaux 9-1-1 PG en tant que CASP secondaires, ils recevraient automatiquement les renseignements concernant les interventions d'urgence dans leurs systèmes, ce qui augmenterait l'efficacité de leurs interventions d'urgence. L'interconnexion avec les réseaux 9-1-1 PG permettrait également d'améliorer la communication entre les centres, le public et les autres CASP.
8. Le COIC a indiqué que les FAC et la GCC seraient prêtes à accepter tous les coûts et responsabilités associés à l'interconnectivité aux réseaux 9-1-1 PG au-delà des points de démarcation pour tous leurs centres.
9. Le COIC a indiqué qu'un obstacle majeur à l'interconnexion avec une version antérieure des réseaux 9-1-1 (pour le 9-1-1 évolué) était que les centres relevant du COIC sont des entités fédérales, et que les ententes actuelles concernant les réseaux 9-1-1 entre les fournisseurs de réseaux 9-1-1 et les autorités du 9-1-1 sont conclues avec des gouvernements municipaux, provinciaux ou territoriaux. Jusqu'à présent, aucune entité du gouvernement fédéral n'a conclu de telles ententes avec les fournisseurs de réseaux 9-1-1. Par conséquent, il n'existe actuellement aucune entente concernant les réseaux 9-1-1 permettant de modéliser l'interconnexion des entités fédérales aux réseaux 9-1-1.
10. Le Conseil a reçu des interventions de Bell Canada, de TELUS Communications Inc. (TCI), de Rogers Communications Canada Inc. (RCCI), de deux CASP qui ont répondu à une [lettre](#) du Conseil datée du 9 novembre 2022, du Barrie Fire and Emergency Service (Barrie Fire) et du Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec (CAUREQ).

Quels sont les avantages de l'interconnexion des centres des FAC et de la GCC avec les réseaux 9-1-1 PG, et serait-il approprié de désigner ces centres comme CASP secondaires ou entités de confiance?

Positions des parties

11. Tous les intervenants étaient d'avis que le fait de permettre aux centres des FAC et de la GCC de s'interconnecter avec les réseaux 9-1-1 PG augmenterait l'efficacité des interventions d'urgence. Cette interconnexion permettrait une transmission efficace des appels et un transfert efficace des renseignements pertinents par voie électronique, plutôt que verbale, entre les centres et les CASP primaires et secondaires concernés.
12. Les intervenants ont exprimé des points de vue différents sur la question de savoir si les centres des FAC et de la GCC devaient être désignés comme des CASP secondaires ou des entités de confiance. Bell Canada et TCI ont indiqué que les centres devraient être désignés comme CASP secondaires. Bell Canada a indiqué que cela serait conforme aux tarifs des services d'accès actuels aux réseaux 9-1-1 PG et aux conclusions du Conseil dans la décision de télécom 2018-188, dans laquelle le Conseil a reconnu que l'exclusion des CASP secondaires des tarifs des services d'accès aux réseaux 9-1-1 PG pose un risque pour le déploiement du 9-1-1 PG. Bell Canada et TCI ont en outre indiqué que les centres des FAC et de la GCC fonctionnent déjà d'une manière compatible avec les CASP secondaires.
13. Le CAUREQ a indiqué que la désignation d'un organisme relevant de la compétence fédérale comme CASP secondaire ne poserait pas de problème si cet organisme est familiarisé avec les opérations de recherche et de sauvetage. Le CAUREQ a déclaré qu'il existe déjà une relation opérationnelle étendue entre lui et la GCC pour les opérations actuelles de recherche et de sauvetage. En effet, le CAUREQ transfère les appelants à la GCC, participe à la coordination des services de sécurité incendie agissant en soutien à la GCC et envoie les ambulances nécessaires pour les interventions. Les CASP utilisent principalement le réseau téléphonique public commuté pour transmettre verbalement les renseignements à la GCC. Cette coopération a mené aux ententes opérationnelles existantes qui définissent les interactions entre les CASP et les centres secondaires de sauvetage maritime.
14. Barrie Fire et RCCI ont indiqué que les centres des FAC et de la GCC ne devraient pas être estimés comme des CASP secondaires, mais plutôt comme des entités de confiance, parce qu'ils ne sont pas des organisations provinciales ou municipales qui offrent précisément des services de police, d'incendie et d'ambulance, comme indiqué dans la décision de télécom 2018-188. Barrie Fire et RCCI ont également fait part de leurs préoccupations concernant les normes techniques élevées auxquelles les centres des FAC et de la GCC doivent satisfaire pour être interconnectés avec tous les CASP requis et les réseaux 9-1-1 PG.
15. RCCI a également indiqué que la désignation des centres des FAC et de la GCC comme CASP secondaires entraînerait un processus long et complexe pour les

fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, qui devraient déposer à nouveau leurs études de coûts et les tarifs des services d'accès correspondants pour tenir compte de ces nouveaux CASP secondaires. Si les centres étaient désignés comme des entités de confiance, ils seraient alors responsables de tous les coûts de connexion aux réseaux 9-1-1 PG.

16. TCI a demandé au Conseil d'approuver les modifications apportées aux tarifs des services d'accès aux réseaux 9-1-1 PG afin d'inclure les entités nationales en tant qu'autorités 9-1-1, ce qui permettrait à ces entités de signer des ententes concernant les réseaux 9-1-1 avec les fournisseurs de services 9-1-1 PG; par conséquent, les fournisseurs de services 9-1-1 PG recouvreraient les coûts engagés du fait de l'interconnexion avec les réseaux 9-1-1 PG.
17. De même, Bell Canada a fait remarquer que les coûts que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG engageraient en fournissant des installations 9-1-1 PG appropriées au COIC n'ont pas été inclus dans l'étude de coûts qu'elle a déposée à l'appui de son tarif des services d'accès aux réseaux 9-1-1 PG, et que l'inclusion de ces coûts dans le tarif serait conforme aux conclusions du Conseil dans la décision de télécom 2018-188. Toutefois, Bell Canada a indiqué qu'elle ne disposait pas, à l'heure actuelle, de suffisamment de renseignements pour déterminer quels seraient ces coûts et qu'elle devrait donc travailler en étroite collaboration avec les centres des FAC et de la GCC pour déterminer tous les coûts de service associés avant de modifier la demande tarifaire initiale déposée auprès du Conseil.

Analyse du Conseil

18. L'interconnexion des centres des FAC et de la GCC avec les réseaux 9-1-1 PG permettrait à ces centres de recevoir des renseignements, des services et un soutien de haute qualité, ce qui permettrait aux intervenants d'urgence d'aider plus efficacement la population canadienne qui a besoin d'une aide pour la recherche et le sauvetage en cas d'urgence. Le Conseil est d'avis que l'interconnexion de ces centres avec les réseaux 9-1-1 PG serait compatible avec le cadre des réseaux 9-1-1 PG actuel.
19. Barrie Fire et RCCI ont indiqué dans leurs interventions que les centres des FAC et de la GCC n'offrent pas de services de police, d'incendie et d'ambulance et ne devraient donc pas être estimés comme des CASP secondaires. Le Conseil et la NENA ont tous deux défini un CASP secondaire comme un CASP vers lequel les demandes de services d'urgence des réseaux 9-1-1 et les données associées sont transférées à partir d'un CASP primaire; l'intervention d'urgence n'est pas limitée aux pompiers, aux services médicaux d'urgence ou à la police dans l'une ou l'autre définition. Les centres des FAC et de la GCC envoient des agents de recherche et de sauvetage, et le Conseil est d'avis qu'il s'agit là de l'envoi d'intervenants d'urgence. Le Conseil estime donc que le rôle des centres des FAC et de la GCC est déjà compatible avec celui des CASP secondaires.
20. La possibilité d'accéder automatiquement aux renseignements des appelants au moyen des réseaux 9-1-1 PG serait bénéfique pour les centres des FAC et de la GCC,

car cela améliorerait leurs délais de réponse face aux urgences. Le Conseil est donc d'avis qu'il est dans l'intérêt public de désigner ces centres comme CASP secondaires.

21. Le concept d'entité de confiance est une nouvelle catégorie d'entités d'interconnexion aux réseaux 9-1-1 PG; une entité de confiance aurait un rôle différent de celui d'un fournisseur de réseau d'origine ou d'un CASP. Par exemple, une entité de confiance pourrait chercher à s'interconnecter directement avec les réseaux 9-1-1 PG pour envoyer des demandes de services d'urgence aux CASP ou pour fournir des renseignements supplémentaires comme des données télématiques. Les centres des FAC et de la GCC n'entrent pas dans la catégorie des entités de confiance, qui fournissent des renseignements supplémentaires relatifs à une intervention d'urgence; leur rôle correspond plutôt à celui d'un CASP secondaire, qui reçoit et traite les demandes de services d'urgence et les données associées à ces demandes.
22. En ce qui concerne les préoccupations soulevées par Barrie Fire et RCCI au sujet des normes techniques élevées que les centres des FAC et de la GCC doivent satisfaire pour s'interconnecter avec tous les CASP requis et les réseaux 9-1-1 PG, le Conseil estime que les FAC et la GCC sont conscientes de cette responsabilité. Le COIC a reconnu dans sa demande qu'il était prêt à accepter les responsabilités inhérentes à l'interconnexion aux réseaux 9-1-1 PG.
23. Dans la décision de télécom 2019-353, le Conseil a demandé à tous les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG d'inclure certaines conditions d'interconnexion dans leurs ententes de services 9-1-1 PG et de prendre des mesures raisonnables pour garantir que seuls les CASP conformes à ces conditions soient connectés aux réseaux 9-1-1 PG. Le Conseil estime qu'en tant que CASP secondaires, les centres des FAC et de la GCC devront se conformer à toutes les exigences qui s'appliquent aux autres CASP et avoir mis en place toutes les ententes appropriées. Les centres des FAC et de la GCC sont donc soumis à toutes les exigences techniques, de fiabilité, de résilience et de sécurité applicables, telles que définies dans la norme d'architecture NENA i3, les spécifications d'interconnexion des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, les conclusions du Conseil et les ententes de service 9-1-1 PG. Les coûts d'exploitation engagés par les centres des FAC et de la GCC en tant que CASP restent à leur charge.
24. En désignant les centres des FAC et de la GCC comme CASP secondaires, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG peuvent recouvrer les coûts liés à l'interconnexion de ces centres avec les réseaux 9-1-1 PG au moyen des tarifs des services d'accès aux réseaux 9-1-1 PG. Les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG dans les territoires où les centres sont situés peuvent déposer des études de coûts révisées pour refléter les coûts supplémentaires, ainsi que des tarifs révisés pour inclure les centres. Le Conseil estime que le dépôt de nouvelles études de coûts et de nouveaux tarifs n'est pas une préoccupation pour les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, étant donné que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG eux-mêmes n'ont pas soulevé la question et que l'ajout ou le retrait de CASP est un phénomène courant. En outre, l'interconnexion des centres des FAC et de la GCC ne devrait pas avoir de répercussions importantes sur les tarifs des services d'accès aux réseaux 9-1-1 PG.

25. Le Conseil est d'avis qu'il serait plus efficace d'ordonner aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de tenir compte de toute modification potentielle des tarifs des services d'accès aux réseaux 9-1-1 PG résultant de la présente décision dans leur dépôt de modifications tarifaires ultérieures avant la mise hors service des réseaux 9-1-1 de base et évolué en 2025, comme indiqué dans la décision de télécom 2021-199.

Conclusion

26. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande du COIC et désigne leurs centres comme CASP secondaires à interconnecter aux réseaux 9-1-1 PG.

27. En outre, le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, s'ils souhaitent recouvrer les coûts associés à l'interconnexion avec ces nouveaux centres, de déposer des études de coûts avec leurs propositions de tarifs des services d'accès aux réseaux 9-1-1 PG de gros et de détail suffisamment tôt pour que les tarifs prennent effet à la date à laquelle leurs réseaux 9-1-1 existants doivent être mis hors service (qui doit avoir lieu d'ici le 4 mars 2025).

28. Le Conseil attend des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et du COIC qu'ils collaborent pour interconnecter les centres avec les réseaux 9-1-1 PG en temps opportun.

Secrétaire général

Documents connexes

- *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
- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus sur les questions liées à la compatibilité, à la fiabilité, à la résilience et à la sécurité des services 9-1-1 de prochaine génération*, Décision de télécom CRTC 2019-353, 22 octobre 2019
- *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, 1er juin 2017; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182-1, 28 janvier 2019

- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant une norme d'architecture des réseaux 9-1-1 de prochaine génération pour le Canada, Décision de télécom CRTC 2015-531, 30 novembre 2015*