



Décision de télécom CRTC 2024-56

Version PDF

Ottawa, le 13 mars 2024

Dossiers publics : 8621-C12-01/08, 1011-NOC2020-0326 et 8663-C163-202107276

Questions concernant le passage aux services 9-1-1 de prochaine génération dans les régions disposant du service 9-1-1 de base

Sommaire

Chaque jour, la population canadienne compte sur la disponibilité des services 9-1-1 pour accéder à des services d'urgence essentiels. C'est la raison pour laquelle le Conseil continue de prendre des mesures afin d'améliorer les services 9-1-1 en soutenant la transition vers les réseaux 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG).

Les services 9-1-1 PG fourniront l'accès à de nouveaux services et outils d'urgence qui profiteront à toute la population canadienne et renforceront sa sécurité. Par exemple, lorsque les services 9-1-1 PG seront en place, il sera possible d'interagir avec les centres d'appels des services 9-1-1 en envoyant des messages textes, des photos et des vidéos.

Le Conseil a établi la date limite pour l'achèvement de la transition vers les services 9-1-1 PG partout au Canada au 4 mars 2025. Dans la présente décision, le Conseil examine si c'est possible de respecter cette date limite dans les régions éloignées du Canada qui disposent encore des services 9-1-1 de base (B9-1-1).

Le Conseil a reçu trois mémoires distincts, mais liés entre eux, portant sur la transition des services B9-1-1 vers les services 9-1-1 PG :

- Le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion a déposé un rapport de consensus portant sur la transition des services B9-1-1 vers les services 9-1-1 PG.
- Norouestel Inc. (Norouestel) a déposé un plan de transition des services 9-1-1 PG actualisé dans lequel elle a demandé une exemption partielle de ses obligations en matière de services 9-1-1 PG.
- CityWest Cable (North) Corp. (CityWest) a déposé une demande dans laquelle elle a demandé une exemption totale de ses obligations en matière de services 9-1-1 PG.

Tous les mémoires susmentionnés indiquent que, dans les régions où les services B9-1-1 sont fournis, il n'est pas possible de mettre en œuvre les services 9-1-1 PG de la même manière ou dans les mêmes délais que dans les régions qui disposent des services 9-1-1

évolués. L'absence d'adressage municipal dans les régions vastes et peu peuplées disposant des services B9-1-1 a été déterminée comme l'obstacle principal à leur transition vers les services 9-1-1 PG. À l'heure actuelle, on prévoit que la solution technologique à ce problème sera disponible en mai 2027.

Un des objectifs principaux du Conseil est de faciliter l'accès universel aux réseaux et services 9-1-1 de grande qualité pour toute la population canadienne, peu importe son emplacement. Le GTSU et les entreprises visées partagent cet objectif et ils développent une voie à suivre proposée qui prend en considération les circonstances précises des régions actuellement desservies par le service B9-1-1. Il existe un consensus général entre les intervenants du GTSU que le service B9-1-1 devrait être maintenu jusqu'à ce que la technologie possible pour améliorer les services 9-1-1 PG de façon à ce qu'il bénéficie au service 9-1-1 local.

Entre-temps, le GTSU a recommandé la mise en œuvre de trois fonctions provisoires concernant les services 9-1-1 afin d'améliorer les services B9-1-1 et de mieux servir la population canadienne vivant dans des régions éloignées. Entre autres avantages, ces fonctions permettraient aux centres d'appels 9-1-1 de communiquer avec les membres de la communauté des personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole au moyen de messages textes.

Un rapport de suivi du GTSU fournira une feuille de route concernant la transition vers les services 9-1-1 PG, particulière aux régions desservies par les services B9-1-1, avec des jalons et des échéances.

Grâce au consensus au sein du GTSU, le Conseil reconnaît qu'une double approche de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG au Canada est justifiée. Par conséquent, le Conseil établit un nombre de directives et de demandes fondées sur les recommandations qui se trouvent dans le rapport du GTSU, avec quelques modifications, afin de favoriser la mise en œuvre rapide des fonctions provisoires du service 9-1-1 dans les régions desservies par le service B9-1-1. Leur mise en œuvre fera en sorte que la population canadienne vivant dans ces régions bénéficie des services 9-1-1 améliorés lors de la transition vers les services 9-1-1 PG.

Le Conseil demande également au GTSU de déposer son rapport de suivi d'ici le **30 juin 2026**.

En ce qui concerne la demande de Norouestel, le Conseil suspend les dates limites pour la mise en œuvre des services 9-1-1 PG dans le territoire de desserte dont Norouestel est titulaire jusqu'à ce que le Conseil publie une décision concernant le rapport de suivi du GTSU.

Le Conseil **refuse** la demande de CityWest d'être exemptée de ses obligations en matière de services 9-1-1 PG. Toutefois, le Conseil suspend les dates limites pour la mise en œuvre des services 9-1-1 PG sur le territoire de desserte dont CityWest est titulaire jusqu'à ce que le Conseil publie une décision concernant le rapport de suivi du GTSU.

Pour s'assurer que la mise en œuvre des services 9-1-1 PG reste une priorité, le Conseil **ordonne** également à Norouestel et à CityWest de déposer un rapport d'étape concernant la transition vers les services 9-1-1 PG dans leurs territoires de desserte respectifs dont elles sont titulaires d'ici le **30 septembre 2024**.

Introduction

1. Lorsque la population canadienne devra passer des appels d'urgence, elle aura accès aux services 9-1-1 partout où un centre d'appels 9-1-1, également appelé centre d'appels de la sécurité publique (CASP), a été mis en place par un gouvernement provincial, territorial ou municipal (autorité compétente en matière de services 9-1-1).
2. Environ 2 % de la population canadienne vit dans des régions dotées de services 9-1-1 de base (B9-1-1). Ces régions sont les Territoires du Nord-Ouest, le Yukon, certaines collectivités du nord de la Colombie-Britannique et du nord de l'Alberta, ainsi que Terre-Neuve-et-Labrador (régions desservies par les services B9-1-1). Les services B9-1-1 dans ces régions sont fournis par Norouestel Inc. (Norouestel), CityWest Cable (North) Corp. (CityWest) et Bell Canada (collectivement les fournisseurs de services B9-1-1)¹.
3. En revanche, environ 96 % de la population canadienne a actuellement accès aux services 9-1-1 évolués (E9-1-1). Depuis mars 2022, un nombre croissant d'appels E9-1-1 ont été transférés vers les réseaux 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) reposant sur le protocole Internet (IP).
4. Les trois types de services 9-1-1 (c.-à-d. les services B9-1-1, E9-1-1 et 9-1-1 PG) permettent aux appelants de parler aux téléphonistes des services 9-1-1, qui répartissent alors les intervenants d'urgence appropriés. Cependant, les services B9-1-1 sont différents des services E9-1-1 et des services 9-1-1 PG en ce sens qu'ils n'ont pas la capacité d'acheminer sélectivement un appel 9-1-1 vers le CASP approprié en fonction de la localisation de l'appelant, ni de fournir automatiquement de l'information sur la localisation aux téléphonistes des services 9-1-1. Lorsqu'un appel B9-1-1 est connecté au CASP, le téléphoniste doit confirmer verbalement la localisation de l'appelant.
5. La fonction d'acheminement sélectif des appels des services E9-1-1 repose sur la disponibilité d'un adressage municipal approprié, comprenant le numéro de l'adresse municipale, le nom de la rue, la municipalité, la province ou le territoire et le code postal. L'absence d'adressage municipal dans les régions desservies par les services B9-1-1 est l'une des raisons principales pour lesquelles les services B9-1-1

¹ Environ 2 % de la population canadienne vit où aucun CASP n'a été mis en place par le gouvernement local. Le Nunavut en est un exemple. Pour passer des appels d'urgence, les résidents de ces régions doivent composer le numéro de téléphone standard à dix chiffres du service d'urgence spécifique recherché.

n'ont pas encore été modernisés vers les services E9-1-1 ou encore les services 9-1-1 PG.

Services 9-1-1 PG

6. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a imposé la mise en œuvre uniforme des réseaux et services 9-1-1 PG dans l'ensemble du Canada. Dans la décision de télécom 2021-199, le Conseil a établi au 4 mars 2025 la date limite révisée de la mise hors service des composantes du réseau 9-1-1 traditionnel (date de mise hors service).
7. Étant donné que les services B9-1-1 et E9-1-1 fonctionnent dans des contextes très différents, ils représentent deux points de départ distincts pour la transition vers les services 9-1-1 PG.
8. Dans la décision de télécom 2018-217, le Conseil a approuvé l'acheminement éventuel des appels sans fil 9-1-1 en fonction des coordonnées de latitude et de longitude des appelants (acheminement géodésique), comme le prévoit la norme d'architecture i3 de la National Emergency Numbering Association (NENA) [norme NENA i3] pour les services 9-1-1 PG. Sa mise en œuvre est actuellement prévue pour mai 2027. Dans l'intervalle, le Conseil a ordonné aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de maintenir le mécanisme d'acheminement des appels E9-1-1 basé sur l'adressage municipal.
9. Pour les régions desservies par les services B9-1-1, l'utilisation continue du mécanisme d'acheminement des appels E9-1-1 signifie que l'absence d'adressage municipal continuera à être un obstacle à la transition vers les services 9-1-1 PG jusqu'à ce que l'acheminement géodésique soit disponible. En outre, l'utilisation du mécanisme d'acheminement des appels des services E9-1-1 dans les régions desservies par les services B9-1-1 pourrait entraîner des retards dans les interventions d'urgence si le système ne peut pas déterminer l'adresse municipale de l'appelant. Dans un tel cas, l'appel est acheminé vers un centre d'appels tiers, qui confirmerait verbalement avec l'appelant le lieu de l'urgence, puis transférerait manuellement l'appel au CASP approprié.
10. Dans la décision de télécom 2019-348, le Conseil a reconnu qu'il existe des défis en matière d'adressage municipal dans les régions passant des services B9-1-1 aux services 9-1-1 PG, et que l'établissement et le maintien de l'adressage municipal relèvent de la responsabilité des autorités compétentes en matière de services 9-1-1.
11. La transition des services B9-1-1 vers les services 9-1-1 PG a fait l'objet des demandes indépendantes, mais interdépendantes suivantes auprès du Conseil, chacune d'entre elles étant traitée dans la présente décision :
 - un rapport de consensus du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI);
 - un plan de transition des services 9-1-1 PG actualisé de Norouestel;

- une demande de CityWest.
12. Chacun des documents déposés propose que la transition des services B9-1-1 vers les services 9-1-1 PG suive une voie distincte de la transition des services E9-1-1 vers les services 9-1-1 PG, compte tenu des défis relatifs à l'adressage municipal propres aux régions desservies par les services B9-1-1 et du calendrier prévu pour la mise en œuvre de la solution technologique pour faire face à ces défis.

Rapport du GTSU

13. Le 9 décembre 2022, le GTSU a déposé le rapport de consensus (rapport) ci-dessous auprès du Conseil aux fins d'approbation :

- *Initial report re B9-1-1 to NG9-1-1 Stakeholder Considerations*, 8 décembre 2022 ([ESRE0099](#)) [rapport initial concernant les considérations des intervenants concernant les services 9-1-1 PG] (en anglais seulement).

14. Le rapport peut être consulté sous la rubrique « Rapports » de la page du GTSU, dans la section du CDCI sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca.

15. Le rapport traite de la tâche confiée au GTSU dans le formulaire d'identification de la tâche (FIT) 94 du CDCI concernant la transition des services B9-1-1 vers les services 9-1-1 PG. En particulier, le rapport présente un plan concret pour l'introduction de trois fonctions provisoires des services 9-1-1 qui renforceraient la sécurité de la population canadienne dans les régions desservies par les services B9-1-1 en attendant la mise en œuvre complète des services 9-1-1 PG (fonctions B9-1-1+).

- Envoyer un message texte au 9-1-1 (services T9-1-1) permet aux CASP de communiquer avec les membres de la communauté des personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole au moyen de messages textes. Les services T9-1-1 exigent que l'utilisateur passe un appel vocal au 9-1-1 et qu'il dispose d'un enregistrement valide qui peut être vérifié au moyen d'Impresario911 de Bell Canada, décrit ci-dessous.
- Impresario911 est une application de Bell Canada qui permet aux CASP de requérir le numéro de téléphone d'un appelant en temps réel afin de déterminer i) si l'appelant est inscrit aux services T9-1-1 et, le cas échéant, sa préférence linguistique; et ii) le fournisseur de réseau d'origine² qui possède le numéro de téléphone et peut fournir des renseignements supplémentaires concernant l'appelant. Elle est disponible sur les territoires de desserte de

² Le fournisseur de réseau d'origine est l'exploitant du réseau commercial filaire, sans fil ou de téléphonie vocale IP d'où vient un appel 9-1-1.

Bell Canada et de Norouestel dont elles sont les titulaires, mais pas sur le territoire de CityWest.

- Le Registre des centres d'appels de la sécurité publique du Canada constitue une base de données qui contient les coordonnées de tous les CASP primaires desservis par les services E9-1-1 et de certains CASP desservis par les services B9-1-1. L'accès au Registre des centres d'appels de la sécurité publique du Canada peut faciliter les transferts d'appels entre CASP.
16. Le rapport présente également les résultats d'un essai de preuve de concept qui a été mené au CASP du Yukon. La preuve de concept a impliqué Bell Canada et Norouestel en tant que fournisseurs de services B9-1-1, et divers fournisseurs de réseau d'origine tels que TELUS Communications Inc. et Rogers Communications Canada Inc. Elle était également fondée sur la mise en œuvre réussie des fonctions B9-1-1+ à Terre-Neuve-et-Labrador en 2014.
 17. Le point principal de l'essai de la preuve de concept a été le déploiement réussi d'un réseau privé virtuel IP (RPV-IP) au CASP du Yukon, qui lui a permis d'accéder aux fonctions B9-1-1+ hébergées sur les serveurs de Bell Canada. Cet essai réussi a confirmé que les fonctions B9-1-1+ pouvaient être mises en œuvre dans d'autres régions desservies par les services B9-1-1 grâce à la passerelle IP.
 18. Le CASP du Yukon a fourni des commentaires positifs sur la valeur des fonctions B9-1-1+, soulignant l'importance des services T9-1-1 pour la communauté locale des personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole, ainsi que l'amélioration de l'efficacité dans la détermination du fournisseur du réseau d'origine et dans le transfert des appels vers d'autres CASP primaires.
 19. Le rapport indique également que dans les régions desservies par les services B9-1-1 où les fonctions B9-1-1+ ne sont pas encore en place, les autorités compétentes en matière de services 9-1-1 et leurs CASP devraient notifier à leur fournisseur de services B9-1-1 s'ils ont besoin des fonctions B9-1-1+ au plus tard à la fin de l'année 2023.
 20. En vue de favoriser l'introduction rapide des fonctions B9-1-1+ dans un plus grand nombre de CASP dotés de services B9-1-1, le rapport recommande que le Conseil :
 - a) encourage les autorités compétentes en matière de services 9-1-1 et leurs CASP des services B9-1-1 à collaborer avec leurs fournisseurs de services B9-1-1 afin de mettre en œuvre les fonctions B9-1-1+ disponibles dès que possible;
 - b) ordonne aux fournisseurs de services B9-1-1 de rendre disponibles les spécifications de l'interface utilisateur-réseau (IUR) pour les fonctions B9-1-1+ d'ici le 31 mars 2023, comme suit :
 - i) Bell Canada et Norouestel devraient rendre les spécifications de l'IUR disponibles pour Impresario911, les services T9-1-1 et l'accès au Registre des centres d'appels de la sécurité publique du Canada;

- ii) CityWest devrait rendre les spécifications de l'IUR disponibles pour les services T9-1-1 et l'accès au Registre des centres d'appels de la sécurité publique du Canada;
 - c) ordonne aux fournisseurs de services B9-1-1 d'entamer le processus de mise en œuvre des fonctions B9-1-1+ offertes dans les trois mois suivant la réception de l'avis écrit des autorités compétentes en matière de services 9-1-1, qui devrait être fourni aux fournisseurs de services B9-1-1 avant le 31 décembre 2023.
21. Enfin, le rapport indique la disponibilité de l'acheminement géodésique comme une condition préalable pour que les régions desservies par les services B9-1-1 puissent achever la transition vers les services 9-1-1 PG, en tenant compte des défis associés à l'adressage municipal.

Rapport de suivi

22. Le rapport reporte l'examen de certaines questions à un deuxième FIT 94 (rapport de suivi). En plus de faire état de trois questions à examiner davantage qui sont déterminées dans le rapport, y compris la disponibilité des fonctions B9-1-1+ après la date de mise hors service, le rapport de suivi fournira une feuille de route des jalons et des échéances concrets précis à la transition des services B9-1-1 vers les services 9-1-1 PG (feuille de route).

Analyse du Conseil

Rapport

23. Le Conseil estime que l'introduction des fonctions B9-1-1+ dans un plus grand nombre de régions desservies par les services B9-1-1 renforcerait la sécurité de la population canadienne qui y vit, en attendant la mise en œuvre complète des services 9-1-1 PG, et en fournissant aux CASP concernés les outils pour les servir plus efficacement.
24. Toutefois, le Conseil reconnaît que la mise en œuvre des fonctions B9-1-1+ nécessitera l'engagement et l'implication des autorités compétentes en matière de services 9-1-1. Il faudra donc veiller à ce que les autorités compétentes en matière de services 9-1-1 concernées par la transition des services B9-1-1 vers les services 9-1-1 PG soient informées des recommandations du GTSU et encouragées à prendre les mesures nécessaires afin de mettre en œuvre les fonctions du B9-1-1+. Le Conseil estime que les fournisseurs de services B9-1-1 seraient les mieux placés pour informer les autorités compétentes en matière de services 9-1-1 sur leurs territoires de desserte des services B9-1-1 en place de la disponibilité des fonctions B9-1-1+ et des mesures nécessaires afin de les mettre en œuvre.
25. En ce qui concerne les dates d'achèvement associées aux recommandations du rapport, le Conseil, après avoir consulté le GTSU, estime que les délais de mise en œuvre établis dans le rapport pourraient ne plus être appropriés. Au moment de la rédaction du rapport, le GTSU fonctionnait selon le calendrier défini dans la décision

de télécom 2021-199, selon lequel tous les systèmes 9-1-1 traditionnels, tels que les fonctions B9-1-1+ et les services B9-1-1 plus vastes, seraient mis hors service le 4 mars 2025. Toutefois, la transition vers les services 9-1-1 PG devrait être achevée aux alentours de mai 2027. En outre, dans un rapport distinct³, le GTSU a recommandé que les services T9-1-1 soient maintenus au moins jusqu'en juin 2026. Compte tenu de ces facteurs et de la date de publication de la présente décision, le Conseil estime que le report des dates d'achèvement prévues, comme indiqué ci-dessous, donnerait aux intervenants suffisamment de temps afin de mettre en œuvre les fonctions B9-1-1+ et de les utiliser.

26. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil :

- a) encourage les autorités compétentes en matière de services 9-1-1 applicables et leurs CASP chargés des services B9-1-1 à collaborer avec leurs fournisseurs de services B9-1-1 pour mettre en œuvre les fonctions B9-1-1+ disponibles dès que possible;
- b) **ordonne** aux fournisseurs de services B9-1-1, d'ici le **13 avril 2024**, de communiquer avec les autorités compétentes en matière de services 9-1-1 applicables sur leurs territoires de desserte des services B9-1-1 concernant i) la disponibilité des fonctions des services B9-1-1+; et ii) les processus et les délais de demande et de mise en œuvre de ces fonctions;
- c) demande que les autorités compétentes en matière de services 9-1-1 applicables et leurs CASP chargés des services B9-1-1 qui souhaitent bénéficier des fonctions B9-1-1+ en informent leur fournisseur de services B9-1-1 avant le **13 mai 2024**.
- d) **ordonne** aux fournisseurs de services B9-1-1 de rendre les spécifications de l'IUR des fonctions B9-1-1+ à la disposition des autorités compétentes en matière de services 9-1-1 applicables et de leurs CASP chargés des services B9-1-1 d'ici le **13 juillet 2024**, comme suit :
 - i) Bell Canada et Norouestel doivent rendre disponibles les spécifications de l'IUR pour Impresario911, les services T9-1-1 et l'accès au Registre des centres d'appels de la sécurité publique du Canada;
 - ii) CityWest doit rendre disponibles les spécifications de l'IUR pour les services T9-1-1 et l'accès au Registre des centres d'appels de la sécurité publique du Canada;
- e) **ordonne** aux fournisseurs de services B9-1-1, dès réception de la confirmation par les autorités compétentes en matière de services 9-1-1

³ Voir [Transition from Text with 9-1-1 to NG9-1-1 Text Messaging \(ESRE0093b\) \[Transition des services de messages textes au 9-1-1 vers les services 9-1-1 PG\] \(en anglais seulement\)](#), 10 août 2023

applicables de leur décision d'obtenir les fonctions B9-1-1+, d'entamer le processus de mise en œuvre d'ici le **13 octobre 2024**.

27. Le Conseil fait également remarquer que, bien que le GTSU évalue et rende compte de l'incidence de la date de mise hors service sur la disponibilité des fonctions B9-1-1+, il ne surveillera pas leur mise en œuvre, qui sera organisée directement entre les fournisseurs de services B9-1-1 et les autorités compétentes en matière de services 9-1-1. Toutefois, le Conseil **ordonne** à tous les fournisseurs de services B9-1-1 d'informer le Conseil, d'ici le **31 décembre 2024**, :

- a) du nombre de demandes écrites concernant les fonctions B9-1-1+ reçues de la part des autorités compétentes en matière de services 9-1-1 sur leur territoire de desserte respectif;
- b) du nombre de CASP pour lesquels les fonctions B9-1-1+ ont été mises en œuvre sur leur territoire de desserte respectif.

Rapport de suivi

28. Le Conseil fait remarquer que le GTSU n'a pas fourni de date de dépôt pour le rapport de suivi. Le Conseil reconnaît la complexité de l'élaboration de la feuille de route et son interdépendance avec les travaux en cours de deux autres tâches du GTSU concernant un modèle de données du système d'information géographique des services 9-1-1 PG et la logistique de mise en œuvre de l'acheminement géodésique. En outre, le Conseil est conscient des ressources limitées du GTSU, qui se concentre sur la transition des services E9-1-1 vers les services 9-1-1 PG dans neuf provinces.

29. Toutefois, le Conseil estime que toute incidence que la mise hors service des services E9-1-1 pourrait avoir sur les régions desservies par les services B9-1-1 devrait être évaluée et faire l'objet d'un rapport en temps opportun afin d'éclairer les décisions appropriées, le cas échéant, avant la date de mise hors service. Par conséquent, le Conseil exige au GTSU :

- a) d'évaluer et rendre compte de l'incidence de la mise hors service des services E9-1-1 sur la disponibilité continue des fonctions B9-1-1+ et la transition des services B9-1-1 vers les services 9-1-1 PG d'ici le **30 septembre 2024**;
- b) d'achever l'essai de la preuve de concept de l'acheminement géodésique dans le cadre du FIT 95 et fournir un rapport de consensus correspondant d'ici le **31 décembre 2025**;
- c) de fournir le rapport de suivi d'ici le **30 juin 2026**.

Demande de Norouestel

30. Norouestel est une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) affiliée à Bell Canada, exerçant ses activités dans les Territoires du Nord-Ouest, au Yukon et

dans certaines collectivités limitrophes du nord de la Colombie-Britannique et du nord de l'Alberta.

31. Dans les instances ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2019-66 et à la décision de télécom 2019-348, Norouestel (et Bell Canada) a remis en question l'applicabilité de l'obligation de fournir des services 9-1-1 PG du Conseil dans le Nord. Elles ont déterminé l'absence d'adressage municipal comme le principal obstacle à la mise en œuvre des services 9-1-1 PG dans le Nord.
32. Toutefois, dans la politique réglementaire de télécom 2019-66, le Conseil a ordonné à tous les fournisseurs de services B9-1-1, y compris Norouestel, d'informer le Conseil et les fournisseurs de services de télécommunication de l'emplacement de leurs points d'interconnexion des services 9-1-1 PG d'ici le 7 mai 2019. Ensuite, dans la décision de télécom 2019-348, le Conseil a affirmé que l'obligation d'avoir des réseaux 9-1-1 PG prêts d'ici le 30 juin 2020 s'appliquait à toutes les ESLT, et que la constance entre les ESLT en ce qui concerne les services 9-1-1 PG est d'une grande importance en vue de soutenir la sécurité de toute la population canadienne.
33. Le 1er octobre 2021, Norouestel a déposé un plan de transition des services 9-1-1 PG actualisé dans lequel elle demandait une exemption partielle de ses obligations en matière de services 9-1-1 PG.
34. Dans sa demande, Norouestel a précisé que la norme sur laquelle repose la mise en œuvre des services 9-1-1 PG (norme NENA i3) suppose la disponibilité omniprésente des données d'adressage municipal adéquates. De telles données font défaut dans les régions desservies par les services B9-1-1. Par conséquent, la mise en œuvre des services 9-1-1 PG dans ces régions aujourd'hui entraînerait le renvoi des appels vers un centre d'appels tiers avant qu'ils n'atteignent le CASP approprié, parce que le système ne serait pas en mesure de déterminer l'adresse municipale de l'appelant. Cela entraînerait des retards et un risque d'erreur humaine dans les situations d'urgence, et représenterait un pas en arrière par rapport aux services B9-1-1 actuels.
35. Norouestel s'est dite préoccupée par les collectivités de son territoire de desserte qui sont desservies par des installations satellitaires. L'entreprise a fait valoir qu'il n'existe actuellement aucune norme garantissant la fourniture de communications stables concernant les services 9-1-1 PG pour ces collectivités, car les installations satellitaires ont un niveau de latence beaucoup plus élevé que le délai de retransmission par défaut de 500 millisecondes du protocole d'initiation de session utilisé dans les communications basées sur IP.
36. Norouestel a également répondu à l'exigence du Conseil de fournir les emplacements de ses points d'interconnexion des services 9-1-1 PG. Norouestel a fait remarquer que la mise en œuvre des services 9-1-1 PG accroît la nécessité d'améliorer la résilience du réseau dans le Nord, car les services 9-1-1 PG s'appuieront sur les serveurs du système central pour acheminer correctement les appels 9-1-1. Il est donc essentiel de maintenir la connectivité de ces serveurs à tout moment afin d'éviter toute dégradation ou interruption du service. Norouestel a affirmé que tant que les projets

de création d'anneaux de fibre dans le Nord ne sont pas réalisés, qu'ils soient en cours ou planifiés, il serait prématuré de s'engager à l'égard d'emplacements de points d'interconnexion précis. Norouestel a également fait valoir que la feuille de route à venir pourrait entraîner des modifications dans la configuration de quelconque point d'interconnexion qu'elle pourrait fournir aujourd'hui.

37. Compte tenu de ce qui précède, Norouestel a demandé au Conseil de suspendre les dates limites de mise en œuvre de la norme des services 9-1-1 PG pour son territoire de desserte dont elle est titulaire, dans l'attente de la conclusion du Conseil concernant le rapport de suivi.

Demande de CityWest

38. CityWest est une ESLT indépendante, détenue par la municipalité, exerçant ses activités à Prince Rupert (Colombie-Britannique).
39. Dans une lettre adressée au Conseil datée du 27 juillet 2021, CityWest a affirmé qu'elle ne serait pas en mesure de respecter les dates limites relatives à la transition vers les services 9-1-1 PG établies par le Conseil dans la décision de télécom 2021-199.
40. Le 27 octobre 2021, s'appuyant largement sur la demande de Norouestel, CityWest a déposé une demande auprès du Conseil dans laquelle elle demandait d'être totalement exemptée de ses obligations en matière de services 9-1-1 PG.
41. Comme Norouestel, CityWest était d'avis que, dans les circonstances actuelles, la mise en œuvre des services 9-1-1 PG dans les régions desservies par les services B9-1-1 dégraderait les services 9-1-1 au lieu de les améliorer.
42. CityWest a demandé d'être exemptée de ses obligations en matière de services 9-1-1 PG pour les circonscriptions de Prince Rupert et de Port Edward (Colombie-Britannique) parce qu'elle est confrontée à des défis semblables à ceux de Norouestel. CityWest a fait valoir que les deux entreprises devaient être traitées sur un pied d'égalité et que l'obligation relative aux services 9-1-1 PG ne pouvait être imposée à CityWest si elle n'était pas imposée à Norouestel.
43. CityWest a fait valoir que, si elle était exemptée de ses obligations en matière de services 9-1-1 PG, elle travaillerait avec son propriétaire, la ville de Prince Rupert, en vue de mettre à jour les renseignements relatifs à l'adressage municipal local au cours des prochaines années afin d'améliorer les opérations de répartition des services B9-1-1 locaux.
44. Le Conseil a reçu une intervention de Shaw Communications Inc. concernant la demande de CityWest. L'entreprise a affirmé que CityWest devrait travailler rapidement avec la ville de Prince Rupert afin de mettre à jour les renseignements relatifs à l'adressage municipal local, quelle que soit la décision du Conseil. En réponse, CityWest a affirmé qu'elle s'engageait à améliorer les services B9-1-1 locaux, que le Conseil approuve ou non sa demande.

Analyse du Conseil

45. Le Conseil fait remarquer que les observations de Norouestel concernant le défi de l'adressage municipal auquel sont confrontées les régions desservies par les services B9-1-1 ont été corroborées dans le rapport par divers participants du GTSU. Par exemple, l'autorité provinciale compétente en matière de services 9-1-1 de Terre-Neuve-et-Labrador a souligné qu'elle n'avait aucune compétence sur les collectivités locales en matière d'adressage municipal et a averti qu'il y avait des régions non organisées dans la province qui pourraient ne jamais mettre en place un adressage municipal. L'autorité compétente en matière de services 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest a décrit son réseau routier dynamique, qui comprend des routes d'été, des routes d'hiver et des routes de glace temporaires, comme un défi unique pour le développement de données d'adressage municipal appropriées pour les services 9-1-1 PG.
46. De même, le Conseil fait remarquer que les préoccupations de Norouestel concernant le détournement des appels vers un centre d'appel tiers sont également validées par le rapport, qui détermine la mise en œuvre de l'acheminement géodésique comme une condition préalable pour que les régions desservies par les services B9-1-1 passent aux services 9-1-1 PG.
47. Le Conseil reconnaît que les intervenants s'entendent pour dire qu'il n'est pas possible de mettre en œuvre les services 9-1-1 PG dans les régions desservies par les services B9-1-1 de la même manière ou dans les mêmes délais que dans les régions desservies par les services E9-1-1. Par conséquent, le Conseil estime qu'une double approche de la transition vers les services 9-1-1 PG est justifiée et serait conforme avec ce qu'il a reconnu dans la décision de télécom 2019-348 concernant la validité du défi de l'adressage municipal dans le Nord.
48. En ce qui concerne la fourniture de communications stables relatives aux services 9-1-1 PG aux collectivités desservies par des installations satellitaires, le Conseil reconnaît la validité des préoccupations de Norouestel. Par conséquent, le Conseil demande que le CDCI évalue et fasse un rapport concernant les solutions permettant d'harmoniser le temps de latence des satellites avec le délai de retransmission du protocole d'initiation de session par défaut, et sur toutes les autres considérations pertinentes pour les collectivités dépendantes des satellites dans le contexte de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG, d'ici le **31 mars 2026**.
49. En ce qui concerne la demande de CityWest de bénéficier d'un traitement égal à celui de Norouestel, le Conseil fait remarquer que Norouestel n'a pas demandé à être exemptée de ses obligations en matière de services 9-1-1 PG comme l'a fait CityWest, mais qu'elle a simplement demandé une suspension provisoire des dates limites. Le Conseil fait également remarquer que, même si CityWest est une petite ESLT indépendante disposant de ressources limitées, la politique réglementaire de télécom 2017-182 prévoit que les ESLT peuvent être exemptées de leurs obligations en matière de services 9-1-1 PG en les confiant à une autre ESLT.

50. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que les dates limites de mise en œuvre des services 9-1-1 PG devraient être suspendus pour Norouestel et CityWest jusqu'à ce que le Conseil reçoive le rapport de suivi et en tire des conclusions.
51. Toutefois, afin de garantir que la préparation de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG reste une priorité pour les deux entreprises, le Conseil conclut qu'il est raisonnable d'établir un certain nombre de conditions pour Norouestel et CityWest.
52. En ce qui concerne le plan de transition des services 9-1-1 PG actualisé de Norouestel, le Conseil :
- a) suspend les dates limites pour la mise en œuvre des services 9-1-1 PG sur le territoire de desserte dont Norouestel est titulaire jusqu'à ce que le Conseil publie une décision concernant le rapport de suivi;
 - b) suspend l'obligation faite à Norouestel de fournir les emplacements des points d'interconnexion des services 9-1-1 PG jusqu'à ce que le Conseil publie une décision concernant le rapport de suivi;
 - c) réitère que Norouestel doit mettre en œuvre la norme des services 9-1-1 PG sur son territoire de desserte dont elle est titulaire, de nouvelles dates limites devant être établies dans le cadre d'une décision du Conseil concernant le rapport de suivi;
 - d) s'attend à ce que Norouestel joue un rôle de premier plan dans l'accomplissement des tâches du FIT 92, FIT 94 et FIT 95 du GTSU afin de faire en sorte que la population canadienne du Nord puisse bénéficier des services 9-1-1 PG dès que possible;
 - e) **ordonne** à Norouestel de déposer un rapport d'étape concernant la transition vers les services 9-1-1 PG dans son territoire de desserte dont elle est titulaire d'ici le **30 septembre 2024**, y compris les éléments suivants :
 - i) le travail de Norouestel avec les autorités compétentes en matière de services 9-1-1 et d'autres intervenants afin de remédier à l'absence d'adressage municipal;
 - ii) les mises à niveau apportées au réseau de Norouestel afin d'en améliorer la résilience.
53. En ce qui concerne la demande de CityWest, le Conseil :
- a) **refuse** la demande de CityWest d'être exemptée de ses obligations en matière de services 9-1-1 PG en ce qui concerne les circonscriptions de Prince Rupert et de Port Edward (Colombie-Britannique);
 - b) rappelle à CityWest que, conformément à la décision de télécom 2019-348, les obligations relatives aux services 9-1-1 PG s'appliquent à toutes les ESLT,

y compris CityWest, et que la constance entre toutes les ESLT en ce qui concerne les services 9-1-1 PG est d'une grande importance en vue de renforcer la sécurité de toute la population canadienne, quel que soit le territoire de l'ESLT où elle est la titulaire;

- c) suspend les dates limites de mise en œuvre des services 9-1-1 PG en ce qui concerne les circonscriptions de Prince Rupert et de Port Edward (Colombie-Britannique), jusqu'à ce que le Conseil publie une décision concernant le rapport de suivi;
- d) suspend l'obligation imposée à CityWest de fournir les emplacements des points d'interconnexion des services 9-1-1 PG jusqu'à ce que le Conseil publie une décision concernant le rapport de suivi;
- e) s'attend à ce que CityWest continue à participer activement aux tâches des FIT 92, FIT 94 et FIT 95 du GTSU afin de s'assurer que la population canadienne de Prince Rupert (Colombie-Britannique) et des collectivités environnantes puissent bénéficier des services 9-1-1 PG dès que possible;
- f) **ordonne** à CityWest de déposer un rapport d'étape concernant la transition vers les services 9-1-1 PG dans son territoire de desserte dont elle est titulaire d'ici le **30 septembre 2024**, y compris les éléments suivants :
 - i) le travail de CityWest avec les autorités compétentes en matière de services 9-1-1 et d'autres intervenants afin de remédier à l'absence d'adressage municipal;
 - ii) les mises à niveau apportées au réseau de CityWest afin d'en améliorer la résilience.

Conclusion

54. Compte tenu de tout ce qui précède, en ce qui concerne le rapport, le Conseil :

- a) encourage les autorités compétentes en matière de services 9-1-1 applicables et leurs CASP chargés des services B9-1-1 à collaborer avec les fournisseurs de services B9-1-1 pour mettre en œuvre les fonctions B9-1-1+ disponibles dès que possible;
- b) **ordonne** aux fournisseurs de services B9-1-1, d'ici le **13 avril 2024**, de communiquer avec les autorités compétentes en matière de services 9-1-1 applicables dans leurs territoires de desserte des services B9-1-1 concernant i) la disponibilité des fonctions B9-1-1+; et ii) les processus et les délais de demande et de mise en œuvre de ces fonctions;
- c) demande que les autorités compétentes en matière de services 9-1-1 applicables et leurs CASP chargés des services B9-1-1 qui souhaitent

bénéficiaire des fonctions B9-1-1+ en informant leur fournisseur de services B9-1-1 avant le **13 mai 2024**;

- d) **ordonne** aux fournisseurs de services B9-1-1 de rendre les spécifications de l'IUR des fonctions B9-1-1+ à la disposition des autorités compétentes en matière de services 9-1-1 applicables et de leurs CASP chargés des services B9-1-1 d'ici le **13 juillet 2024**, comme suit :
 - i) Bell Canada et Norouestel doivent rendre disponibles les spécifications de l'IUR pour Impresario911, les services T9-1-1 et l'accès au Registre des centres d'appels de la sécurité publique du Canada;
 - ii) CityWest doit rendre disponibles les spécifications de l'IUR pour les services T9-1-1 et l'accès au Registre des centres d'appels de la sécurité publique du Canada;
- e) **ordonne** aux fournisseurs de services B9-1-1, dès réception de la confirmation par les autorités compétentes en matière de services 9-1-1 applicables de leur décision d'obtenir les fonctions B9-1-1+, d'entamer le processus de mise en œuvre d'ici le **13 octobre 2024**;
- f) **ordonne** à tous les fournisseurs de services B9-1-1 d'informer le Conseil, d'ici le **31 décembre 2024**, :
 - i) du nombre de demandes écrites concernant les fonctions B9-1-1+ reçues de la part des autorités compétentes en matière de services 9-1-1 sur leur territoire de desserte respectif;
 - ii) du nombre de CASP pour lesquels les fonctions B9-1-1+ ont été mises en œuvre sur leur territoire de desserte respectif;
- g) exige au GTSU :
 - i) d'évaluer et rendre compte de l'incidence de la mise hors service des services E9-1-1 sur la disponibilité continue des fonctions B9-1-1+ et la transition des services B9-1-1 vers les services 9-1-1 PG d'ici le **30 septembre 2024**;
 - ii) d'achever l'essai de la preuve de concept de l'acheminement géodésique dans le cadre du FIT 95 et fournir un rapport de consensus correspondant d'ici le **31 décembre 2025**;
 - iii) de fournir le rapport de suivi d'ici le **30 juin 2026**;
- h) demande que le CDCI évalue et fasse un rapport concernant les solutions permettant d'harmoniser la latence des satellites avec le délai de retransmission du protocole d'initiation de session par défaut, et sur toutes les autres considérations pertinentes pour les collectivités dépendantes des satellites dans le contexte de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG, d'ici le **31 mars 2026**.

55. En ce qui concerne la demande de Norouestel, le Conseil :

- a) suspend les dates limites pour la mise en œuvre des services 9-1-1 PG sur le territoire de desserte dont Norouestel est titulaire jusqu'à ce que le Conseil publie une décision concernant le rapport de suivi;
- b) suspend l'obligation pour Norouestel de fournir les emplacements des points d'interconnexion des services 9-1-1 PG jusqu'à ce que le Conseil publie une décision concernant le rapport de suivi;
- c) réitère que Norouestel doit mettre en œuvre la norme des services 9-1-1 PG sur son territoire de desserte dont elle est titulaire, avec de nouvelles dates limites devant être établies dans le cadre d'une décision du Conseil concernant le rapport de suivi;
- d) s'attend à ce que Norouestel joue un rôle de premier plan dans l'accomplissement des tâches des FIT 92, FIT 94 et FIT 95 du GTSU afin de s'assurer que la population canadienne du Nord puisse bénéficier des services 9-1-1 PG dès que possible;
- e) **ordonne** à Norouestel de déposer un rapport d'étape concernant la transition vers les services 9-1-1 PG de son territoire de desserte dont elle est titulaire d'ici le **30 septembre 2024**, y compris les éléments suivants :
 - i) le travail de Norouestel avec les autorités compétentes locales et d'autres intervenants afin de remédier à l'absence d'adressage municipal;
 - ii) les mises à niveau apportées au réseau de Norouestel afin d'en améliorer la résilience.

56. En ce qui concerne la demande de CityWest, le Conseil :

- a) **refuse** la demande de CityWest d'être exemptée de ses obligations en matière de services 9-1-1 PG en ce qui concerne les circonscriptions de Prince Rupert et de Port Edward (Colombie-Britannique);
- b) rappelle à CityWest que, conformément à la décision de télécom 2019-348, les obligations relatives aux services 9-1-1 PG s'appliquent à toutes les ESLT, y compris CityWest, et que la constance entre toutes les ESLT en ce qui concerne les services 9-1-1 PG est d'une grande importance en vue d'appuyer la sécurité de toute la population canadienne, quel que soit le territoire dans lequel se trouve l'ESLT titulaire;
- c) suspend les dates limites de mise en œuvre des services 9-1-1 PG en ce qui concerne les circonscriptions de Prince Rupert et de Port Edward (Colombie-Britannique) jusqu'à ce que le Conseil publie une décision concernant le rapport de suivi;
- d) suspend l'obligation pour CityWest de fournir des emplacements des points d'interconnexion des services 9-1-1 PG jusqu'à ce que le Conseil publie une décision concernant le rapport de suivi;

- e) s'attend à ce que CityWest continue à participer activement aux tâches des FIT 92, FIT 94 et FIT 95 du GTSU afin de garantir que la population canadienne de Prince Rupert (Colombie-Britannique) et des collectivités environnantes puissent bénéficier des services 9-1-1 PG dès que possible;
- f) **ordonne** à CityWest de présenter un rapport d'étape concernant la transition vers les services 9-1-1 PG dans son territoire de desserte dont elle est titulaire d'ici le **30 septembre 2024**, y compris les éléments suivants :
 - i) le travail de CityWest avec les autorités compétentes en matière de services 9-1-1 et d'autres intervenants afin de remédier à l'absence d'adressage municipal;
 - ii) les mises à niveau apportées au réseau de CityWest afin d'en améliorer la résilience.

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
- *Suivi de la politique réglementaire de télécom 2019-66 – Activités concernant les gains d'efficacité liés à la conception des réseaux 9-1-1 de prochaine génération*, Décision de télécom CRTC 2019-348, 8 octobre 2019
- *Gains d'efficacité liés à la conception des réseaux 9-1-1 de prochaine génération*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-66, 7 mars 2019
- *Rapports de consensus du Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Service 9-1-1 de prochaine génération – Facteurs techniques et opérationnels et éléments logistiques des essais*, Décision de télécom CRTC 2018-217, 28 juin 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