



Décision de télécom CRTC 2026-151

Version PDF

Gatineau, le 30 juin 2026

Dossier public : 8621-C12-01/08

Groupe de travail Services d'urgence du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Centres d'appels 9-1-1 intermédiaires et langue officielle de l'appelant

Sommaire

Les services 9-1-1 constituent un pont qui relie la population canadienne aux services d'urgence en cas de besoin. Les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et municipaux, ainsi que les fournisseurs de services de télécommunication (FST), jouent tous un rôle pour s'assurer que la population canadienne peut accéder aux services 9-1-1. Le rôle du Conseil est de réglementer les FST qui connectent les appels 9-1-1 aux centres d'appels 9-1-1 locaux.

Les Canadiennes et les Canadiens doivent avoir accès aux services 9-1-1 dans la langue officielle de leur choix. Dans la présente décision, le Conseil prend des mesures pour aider à trouver des solutions qui relèvent de son mandat en vertu de la *Loi sur les télécommunications*.

Le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion est un forum public composé d'experts des services 9-1-1 qui représentent les premiers répondants, les FST, les centres d'appels 9-1-1 publics et intermédiaires, le Conseil ainsi que les gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux. En septembre 2024, le Conseil a demandé au GTSU i) d'examiner les possibilités d'améliorer l'accès aux services 9-1-1 dans la langue officielle préférée de l'appelant lorsque les appels sont acheminés vers des centres d'appels intermédiaires et ii) de formuler des recommandations visant à renforcer le système.

Entre septembre 2024 et septembre 2025, le GTSU a mené un processus de consultation afin d'examiner comment, dans le mandat du Conseil, garantir aux Canadiennes et aux Canadiens l'accès aux services 9-1-1 dans la langue officielle de leur choix. Le Conseil a travaillé de pair avec le GTSU pour assurer une vaste consultation auprès des intervenants. En plus du large éventail d'intervenants représentés régulièrement au sein du GTSU, le Conseil a facilité la participation des communautés de langue officielle en situation minoritaire à la consultation.

À l'issue de ce processus de consultation, le GTSU a remis au Conseil le rapport [ESRE0120](#), *Centres d'appels 9-1-1 intermédiaires et langue officielle de l'appelant* (rapport). Les recommandations du rapport comprennent des solutions d'acheminement que les FST peuvent mettre en œuvre pour garantir que les appels 9-1-1 soient pris en charge dans la langue officielle préférée de l'appelant, des mesures visant à évaluer l'efficacité de ces solutions d'acheminement et la préparation de matériel de communication dans le but d'informer la population canadienne de l'utilisation des centres d'appels intermédiaires dans certaines circonstances.

Le Conseil approuve les recommandations du rapport, sous réserve des modifications suivantes :

- Le Conseil demande aux FST chargés d'acheminer les appels 9-1-1 vers des centres d'appels intermédiaires de mettre en œuvre au moins une des solutions d'acheminement recommandées dans le rapport, parallèlement à la mise en place de processus en cas d'urgence dans les centres d'appels intermédiaires. Les FST qui acheminent les appels 9-1-1 vers des centres d'appels intermédiaires à titre volontaire sont encouragés à adopter les mêmes mesures;
- Le Conseil ordonne aux FST de rendre publics leurs plans concernant la ou les solutions d'acheminement qu'ils auront choisie(s);
- Le Conseil définit des obligations de déclaration afin d'évaluer l'efficacité de ces solutions d'acheminement.

L'opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson est jointe à la présente décision.

Contexte

1. Les services 9-1-1 constituent un pont qui relie la population canadienne aux services d'urgence en cas de besoin. Les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et municipaux, ainsi que les fournisseurs de services de télécommunication (FST), jouent tous un rôle pour s'assurer que la population canadienne peut accéder aux services 9-1-1. Le rôle du Conseil est de réglementer les FST qui connectent les appels 9-1-1 aux centres d'appels 9-1-1 locaux.
2. Dans la grande majorité des cas, les appels au 9-1-1 sont directement connectés aux centres d'appels des services 9-1-1, provinciaux, territoriaux ou municipaux, aussi appelés centres d'appels de la sécurité publique (CASP). Les CASP relèvent des provinces, des territoires et des municipalités. Ce sont les provinces, les territoires et les municipalités concernés qui déterminent la ou les langue(s) officielle(s) de service.
3. Les FST ont quant à eux l'obligation de raccorder les appels 9-1-1 aux CASP. Dans des circonstances limitées où les gouvernements provinciaux, territoriaux ou municipaux n'ont pas mis en place un CASP, les FST ont créé ou signé des contrats avec des centres d'appels tiers, appelés centres d'appels intermédiaires. Ces centres d'appels intermédiaires déterminent la localisation de l'appelant et transfèrent l'appel au CASP provincial, territorial ou municipal approprié.
4. Des centres d'appels intermédiaires sont également utilisés dans d'autres circonstances, notamment lorsqu'un appelant utilise des services de voix sur protocole Internet (VoIP) qui fonctionnent au moyen d'Internet, et lorsque la localisation physique de l'appelant est inconnue.
5. Le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion est un forum public composé d'experts des services 9-1-1 qui représentent les premiers répondants, les FST, les exploitants de centres d'appels 9-1-1 publics et intermédiaires, le Conseil ainsi que les gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux. En

septembre 2024, le Conseil a demandé au GTSU i) d'examiner les possibilités d'améliorer l'accès aux services 9-1-1 dans la langue officielle préférée de l'appelant lorsque les appels sont acheminés vers des centres d'appels intermédiaires et ii) de formuler des recommandations visant à renforcer le système.

6. Le Conseil travaillé de pair avec le GTSU pour assurer une vaste consultation auprès des intervenants. En plus du large éventail d'intervenants représentés régulièrement au sein du GTSU, le Conseil a facilité la participation des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) à la consultation. Entre septembre 2024 et septembre 2025, le GTSU a tenu des rencontres bimensuelles pour discuter de potentielles solutions conformes au mandat du Conseil.
7. Cette consultation a abouti au dépôt d'un rapport détaillé du GTSU contenant des recommandations pour le Conseil. À la suite de la réception du rapport du GTSU, le Conseil a invité toutes les CLOSM à formuler directement des observations.
8. L'article 26 de la [Loi sur les langues officielles](#) (*LLO*) indique qu'il incombe aux institutions fédérales qui réglementent les activités exercées en matière de santé ou de sécurité du public de veiller, si les circonstances le justifient, à ce que celui-ci puisse, grâce à cette réglementation, communiquer avec eux et en recevoir les services, en cette matière, dans les deux langues officielles. L'article 41 de la *LLO* exige que les institutions fédérales prennent des mesures positives pour soutenir les CLOSM, promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage des deux langues officielles dans la société canadienne, et protéger et promouvoir le français dans chaque province et territoire.

Rapport

9. Le 11 septembre 2025, le GTSU a déposé le rapport [ESRE0120](#), *Centres d'appels 9-1-1 intermédiaires et langue officielle de l'appelant* (rapport). Le rapport comprend des contributions de l'Association canadienne-française de l'Alberta; de la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec; du Comité 9-1-1 du SCFP [Syndicat canadien de la fonction publique] – Québec; du groupe de travail sur les CLOSM¹; de Northern Communication Services Inc.; de Rogers Communications Canada Inc.; et de TELUS Communications Inc. En plus de ceux qui ont directement contribué à l'élaboration du rapport et de ses recommandations, des parties prenantes, notamment des représentants des CLOSM et des entités gouvernementales comme le ministère de la Sécurité intérieure² du Québec, ont eu l'occasion de formuler des observations sur le rapport.

¹ Le groupe de travail sur les CLOSM était un groupe de travail temporaire relevant du GTSU, composé de représentants de celui-ci et des CLOSM et créé expressément pour examiner les questions relatives aux langues officielles.

² Avant le 21 avril 2026, le ministère de la Sécurité intérieure s'appelait ministère de la Sécurité publique.

Solutions possibles

10. Le rapport conclut que la solution idéale pour garantir que les appels 9-1-1 soient traités dans la langue officielle choisie par l'appelant consisterait à acheminer tous les appels 9-1-1 directement vers les CASP, sans passer par des centres d'appels intermédiaires, et ces CASP offriraient leurs services dans les deux langues officielles. Toutefois, le rapport indiquait qu'en raison de l'utilisation de services comme les services VoIP mobiles et de rares erreurs empêchant la localisation de l'appelant, les centres d'appels intermédiaires resteront nécessaires dans un avenir prévisible. Le rapport indique également qu'il serait difficile de mettre en œuvre une approche exigeant que tous les téléphonistes des centres d'appels intermédiaires parlent les deux langues officielles.
11. Le rapport propose quatre solutions d'acheminement à mettre en place par les FST, qui sont fondées sur : la langue officielle choisie par le client pour la facturation ou le service 9-1-1, l'adresse de facturation de l'abonné, l'indicatif régional du numéro appelant ou l'adresse de la station cellulaire. Une description complète des quatre solutions d'acheminement³ se trouve à l'annexe 2 de la présente décision.
12. Le rapport souligne que, bien que ces solutions d'acheminement puissent contribuer à augmenter les possibilités que les appels 9-1-1 soient pris en charge dans la langue officielle préférée de l'appelant au centre d'appels intermédiaire, cette approche devrait être combinée à l'obligation pour les centres d'appels intermédiaires de disposer d'un nombre suffisant de téléphonistes parlant les deux langues officielles et de mettre en place des processus en cas d'urgence comme le changement de langue, le transfert de l'appel et des services d'interprétation. Ces exigences devraient être explicitées dans les ententes conclues entre les FST et les centres d'appels intermédiaires.

Stratégies de suivi

13. Comme stratégie de suivi initiale, le rapport recommandait que les FST ou le Conseil recueillent des données sur les plaintes concernant les appels qui ne sont pas pris en charge dans la langue officielle choisie par l'appelant. Selon le rapport, ces données préliminaires pourraient servir de référence pour évaluer l'efficacité des solutions mises en place par les FST au fil du temps.
14. Le rapport souligne par ailleurs que le Conseil devrait enquêter sur chaque plainte concernant les centres d'appels intermédiaires qui portent sur les langues officielles. De plus, tout FST ou centre d'appels intermédiaire recevant une plainte relative aux langues officielles devrait la signaler au Conseil.

³ Pour plus de clarté, le terme « acheminement » désigne l'acheminement de l'appel vers une file d'attente, pour les appels en anglais ou en français, du centre d'appels intermédiaire du FST.

Communication publique

15. Pour que les clients comprennent bien la façon dont les appels 9-1-1 sont traités, le rapport recommandait aux FST d'indiquer sur leur site Web les solutions d'acheminement qu'ils utilisent et d'inclure dans leur contrat d'utilisation ou leurs conditions générales une mention renvoyant les clients vers cette page Web. Le rapport souligne que les FST devraient utiliser la langue officielle choisie par le client (p. ex. celle choisie pour sa facturation) pour acheminer les appels d'urgence vers un téléphoniste parlant cette langue. Les FST devraient également préciser si la langue officielle préférée du client sera utilisée pour acheminer les appels.
16. Dans le rapport, le GTSU s'est engagé à préparer du matériel pour une communication publique afin d'informer la population canadienne de l'utilisation des centres d'appels intermédiaires. Cette communication dirigera les consommateurs vers les sites Web des FST où ils trouveront des renseignements sur les solutions d'acheminement mises en place et les plans en cas d'urgence prévus pour utiliser la langue officielle choisie par l'appelant dans les centres d'appels intermédiaires. Le rapport recommandait que la communication soit diffusée par le Conseil.

Analyse du Conseil

17. Le Conseil estime que les recommandations du rapport augmenteront l'accès des Canadiennes et des Canadiens aux services 9-1-1 dans la langue officielle de leur choix. De plus, le Conseil estime que ces recommandations concordent avec les objectifs stratégiques concernant les services 9-1-1, à savoir le recours à des solutions fondées sur des normes qui garantissent une certaine souplesse et favorisent la cohérence à l'échelle nationale.
18. Les recommandations du rapport comprennent des mesures concrètes et équilibrées qui peuvent être mises en œuvre immédiatement. Ces mesures, y compris les modifications indiquées à l'annexe 1 de la présente décision, associent des solutions techniques, des processus fonctionnels et des initiatives de sensibilisation des consommateurs. Le Conseil s'engage à suivre l'incidence de ces mesures au moyen de rapports que devront déposer les FST et à assurer, au besoin, une surveillance dans l'intérêt général.
19. De plus, le GTSU continuera à suivre et à évaluer activement les solutions nouvelles visant à améliorer l'acheminement des appels 9-1-1. Il continuera d'examiner, notamment, les possibilités d'acheminer les appels 9-1-1 passés par les services VoIP directement vers le CASP approprié, si possible, afin d'améliorer la précision, l'efficacité et la fiabilité globale du service.

Solutions possibles

20. En ce qui concerne les solutions recommandées, le Conseil reconnaît qu'il n'existe pas de solution d'acheminement unique pouvant être appliquée de manière universelle. Le Conseil estime donc que les quatre solutions d'acheminement recommandées dans le rapport offrent une flexibilité réelle aux FST et leur permettent d'adopter les solutions les mieux adaptées à leurs activités. Ces solutions d'acheminement garantissent également une plus grande uniformité et une qualité de service plus élevée dans l'ensemble des FST et des centres d'appels intermédiaires.

21. Le Conseil estime que ces solutions appuient son objectif, qui est de faire en sorte que les appels 9-1-1 sont traités dans la langue officielle choisie par l'appelant.
22. Le Conseil ordonne à tous les FST tenus d'acheminer les appels 9-1-1 vers des centres d'appels intermédiaires selon la décision de télécom 2005-21 et la politique réglementaire de télécom 2019-66 de se conformer à ces obligations. Le Conseil fait remarquer que certains FST acheminent les appels 9-1-1 vers des centres d'appels intermédiaires à titre volontaire; le Conseil encourage ces FST à suivre, eux aussi, les recommandations du GTSU⁴.

Stratégies de suivi

23. En ce qui concerne les stratégies de suivi, le Conseil estime que les plaintes reçues de Canadiennes et de Canadiens qui signalent avoir été servis dans une langue autre que leur langue officielle préférée serviront de référence pour évaluer l'efficacité des exigences imposées aux FST.
24. Le Conseil souligne que la recommandation du rapport concernant la déclaration des plaintes relatives aux langues officielles ne précise pas ce que doivent contenir ces rapports ni la façon dont elles devaient être transmises au Conseil. En conséquence, ce dernier ordonne à tous les FST de déposer un rapport de référence initial sur les plaintes au plus tard le **2 mars 2027**, conformément à l'annexe 1 de la présente décision. Le Conseil ordonne également à tous les FST de lui transmettre un rapport de suivi des plaintes au plus tard le **1 mars 2028**.

Communication publique

25. Le Conseil estime que le fait d'exiger des FST qu'ils informent leurs clients des solutions d'acheminement qu'ils mettent en œuvre est conforme et complémentaire aux obligations existantes en matière d'information et de sensibilisation des clients concernant le service 9-1-1 qui incombent aux FST canadiens qui offrent des services VoIP locaux. Étant donné que ces FST sont déjà tenus d'informer leurs clients des limites du service VoIP lors des appels 9-1-1⁵, ils peuvent ajouter des renseignements sur les solutions d'acheminement à leurs documents d'information à la clientèle existants concernant les services VoIP.
26. De plus, le Conseil accueille favorablement l'engagement pris par le GTSU de préparer du matériel pour une communication publique afin d'informer la population canadienne de ce à quoi elle doit s'attendre lorsqu'elle passe des appels 9-1-1 au moyen de services VoIP. Le Conseil attend du GTSU qu'il finalise ce matériel d'ici le **15 janvier 2027**. Le matériel de communication sera publié sur le site Web du Conseil.

⁴ Certains FST acheminent les appels vers un centre d'appels intermédiaire conformément aux décisions du Conseil dans certains cas et à titre volontaire dans d'autres. Ces FST sont soumis aux directives du Conseil dans la présente décision, plutôt que d'être simplement encouragés à respecter ces nouvelles obligations.

⁵ Voir la décision de télécom 2005-21.

27. Le Conseil demande également au GTSU de rédiger des modèles que les FST qui acheminent les appels 9-1-1 vers des centres d'appels intermédiaires pourront utiliser pour rédiger leur propre matériel de communication. Les FST qui acheminent les appels 9-1-1 vers des centres d'appels intermédiaires à titre volontaire sont encouragés à contribuer à la diffusion des messages du GTSU.

Conclusion

28. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil approuve les recommandations formulées dans le rapport, en y apportant quelques précisions sur la manière dont les FST les mettront en œuvre. Le Conseil ordonne aux FST chargés d'acheminer les appels 9-1-1 vers des centres d'appels intermédiaires de mettre en œuvre les mesures énoncées à l'annexe 1 de la présente décision. Les FST qui acheminent les appels 9-1-1 vers des centres d'appels intermédiaires à titre volontaire sont encouragés à adopter ces mêmes mesures.

Secrétaire général

Annexe 1 de la Décision de télécom CRTC 2026-151

Exigences applicables aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) concernant les centres d'appels intermédiaires et les langues officielles

En ce qui concerne les solutions possibles, le Conseil :

- ordonne aux FST tenus d'acheminer les appels 9-1-1 vers des centres d'appels intermédiaires selon la Décision de télécom CRTC 2005-21 et la Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-66 ce qui suit, et encourage les FST qui acheminent les appels 9-1-1 vers des centres d'appels intermédiaires à titre volontaire¹ à s'y conformer également :
 - i) ajouter à leurs contrats de service ou autres ententes avec les centres d'appels intermédiaires que ceux-ci sont tenus de prendre en charge les appelants francophones et anglophones au 9-1-1 (c.-à-d. en tout temps), soit en ayant à disposition du personnel bilingue, soit en disposant d'une combinaison de solutions techniques (p. ex. des files d'attente linguistiques) et de personnel bilingue;
 - ii) ajouter à leurs contrats de service ou autres ententes avec les centres d'appels intermédiaires que ceux-ci sont tenus de mettre en place des processus en cas d'urgence pour les cas où un appel ne serait pas pris en charge dans la langue officielle préférée de l'appelant. Ces processus doivent prévoir : qu'un téléphoniste bilingue répondra par une formule d'accueil bilingue et adoptera la langue officielle choisie par l'appelant, qu'il transférera l'appel à un autre téléphoniste capable de s'exprimer dans la langue officielle choisie par l'appelant ou vers une file d'attente bilingue où sa priorité sera maintenue ou (en dernier recours) qu'il fera appel à un service d'interprétation;
 - iii) mettre en œuvre, au plus tard le **15 janvier 2027**, au moins l'une des solutions d'acheminement décrites à l'annexe 2 pour chaque type d'appel lorsque les appels sont acheminés vers des centres d'appels intermédiaires;
 - iv) intégrer des renseignements sur la solution d'acheminement qu'ils ont choisie pour les appels acheminés vers des centres d'appels intermédiaires par les moyens suivants : le matériel de marketing qu'ils utilisent à la télévision, à la radio et dans la presse écrite; leurs conditions générales de service; leurs documents en ligne; par leurs représentants du service à la clientèle; des

¹ Certains FST acheminent les appels vers un centre d'appels intermédiaire conformément aux décisions du Conseil dans certains cas et à titre volontaire dans d'autres. Ces FST sont soumis aux directives du Conseil dans la présente décision, plutôt que d'être simplement encouragés à respecter ces nouvelles obligations.

autocollants d'avertissement apposés sur les appareils téléphoniques; des encarts de facturation;

- v) déposer un rapport sur les solutions d'acheminement avant le **2 mars 2027**, exposant les solutions d'acheminement (par type d'appel) et les processus en cas d'urgence mis en œuvre dans les centres d'appels intermédiaires et confirmant que les mesures requises pour informer la clientèle ont été bien mises en place.

En ce qui concerne les stratégies de suivi, le Conseil :

- ordonne à tous les FST qui acheminent les appels 9-1-1 vers des centres d'appels intermédiaires, que ce soit à titre obligatoire ou volontaire, de déposer, au plus tard le **2 mars 2027**, un rapport de référence initial sur les plaintes qui établit une base de référence initiale pour les plaintes relatives aux langues officielles concernant les services 9-1-1. Pour chaque plainte reçue entre le 1er janvier 2020 et le 1er février 2027, les FST doivent fournir :
 - i) la source de la plainte (p. ex. l'appelant ou le téléphoniste du centre d'appels de la sécurité publique [CASP]);
 - ii) le type d'appel concerné (p. ex. services de voix sur protocole Internet [VoIP], sans fil ou filaire);
 - iii) l'indicatif régional et l'indicatif de central du numéro de l'appelant;
 - iv) la province et la municipalité d'où l'appel a été passé, si elles sont connues;
 - v) le centre d'appels intermédiaire qui a répondu à l'appel;
 - vi) la langue dans laquelle l'appel a été pris et la langue officielle préférée de l'appelant;
 - vii) les options proposées à l'appelant pour traiter l'appel dans la langue officielle de son choix et l'option finalement utilisée;
 - viii) tout autre renseignement susceptible d'aider le personnel à bien comprendre la plainte et les mesures prises pour y remédier;
- fait remarquer que les FST qui déposent un rapport sur les solutions d'acheminement, que ce soit à titre obligatoire ou volontaire, peuvent regrouper dans un même document ce rapport et leur rapport de référence initial sur les plaintes;
- ordonne à tous les FST qui acheminent les appels 9-1-1 vers des centres d'appels intermédiaires, que ce soit à titre obligatoire ou volontaire, de déposer, au plus tard le **1 mars 2028**, un rapport de suivi des plaintes reprenant tous les éléments du rapport initial pour chaque plainte reçue entre le 1er janvier 2020 et le 1er février 2028.

En ce qui concerne la communication publique, le Conseil :

- demande au GTSU de préparer, d'ici le **15 janvier 2027** :
 - i) du matériel de communication publique visant à expliquer qu'en raison de contraintes techniques, les appels d'urgence peuvent être acheminés vers un centre d'appels intermédiaire situé n'importe où au Canada et non directement vers un CASP, selon la région d'où provient l'appel et le type de service utilisé (p. ex. les services VoIP);
 - ii) un modèle que les FST pourront intégrer dans leurs propres documents d'information à la clientèle concernant la solution d'acheminement qu'ils auront choisie pour les appels 9-1-1 par VoIP.
- encourage tous les FST qui acheminent les appels 9-1-1 vers des centres d'appels intermédiaires, que ce soit à titre obligatoire ou volontaire, à mettre le matériel de communication publique préparé par le GTSU à la disposition de leur clientèle.

Annexe 2 de la Décision de télécom CRTC 2026-151

Solutions d'acheminement pour les fournisseurs de services de télécommunication (FST), énoncées dans le rapport [ESRE0120](#)

Solution d'acheminement	Avantages	Inconvénients	Exemple de type d'appel
<p>Acheminement basé sur la préférence linguistique indiquée par l'abonné pour la facturation ou le service 9-1-1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Méthode la plus précise pour le routage linguistique. • Certains FST permettent la mise à jour de ces renseignements dans un portail. 	<ul style="list-style-type: none"> • Complexe et coûteux, long à mettre en œuvre. • Fonctionnalité non prise en charge par tous les types d'appels. Il peut s'avérer nécessaire de modifier l'acheminement des appels pour les acheminer selon un protocole non standard (p. ex. 3rd Generation Partnership Project, Alliance for Telecommunications Industry Solutions). • Aucun FST n'a encore mis en œuvre cette solution d'acheminement. • Suppose que c'est l'abonné qui passe l'appel. • Nécessite une sensibilisation des clients. • Problématique pour les entreprises et les comptes multiutilisateurs. 	<p>Appels par services de voix sur protocole Internet (VoIP)</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Il se peut que les abonnés ne souhaitent pas fournir les renseignements requis (p. ex. dans le cas des services prépayés). 	
Acheminement basé sur l'adresse de facturation de l'abonné	<ul style="list-style-type: none"> • Plus rapide à mettre en place que la collecte ou l'utilisation des préférences linguistiques indiquées par les abonnés. • Simule les appels acheminés vers un centre d'appels de la sécurité publique (CASP) lorsqu'un abonné appelle à partir de la zone desservie par ce CASP (c.-à-d. que l'acheminement est déterminé par la langue officielle préférée de la majorité des résidents de la région correspondant à l'adresse de facturation du client). 	<ul style="list-style-type: none"> • Les appels de SafetyNet et les appels acheminés par défaut directement vers des centres d'appels intermédiaires peuvent ne pas être associés à un emplacement. • Souvent, les appels VoIP acheminés vers des centres d'appels intermédiaires ne sont pas associés à un emplacement précis. • Impossible pour les appels filaires et sans fil. • Suppose que c'est l'abonné qui passe l'appel. • Suppose que la langue officielle préférée de l'abonné est la même que la langue officielle principale de la région dans laquelle se trouve son adresse de facturation. • Problématique pour les entreprises et les comptes multiutilisateurs. 	Appels par VoIP

<p>Acheminement en fonction de l'indicatif régional de l'appelant</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plus rapide à mettre en place que la collecte ou l'utilisation des préférences linguistiques indiquées par les abonnés. • Certains FST utilisent déjà cette solution. • Simule les appels acheminés vers un CASP lorsqu'un abonné appelle à partir de la zone desservie par ce CASP (c.-à-d. que l'acheminement est déterminé par la langue officielle préférée de la majorité des résidents de la région correspondant à l'indicatif régional). 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne s'applique pas de manière précise à tous les appelants, car l'acheminement est basé sur la langue officielle de la majorité des résidents du centre local correspondant à cet indicatif régional (c.-à-d. que l'acheminement des appels est basé sur la région et non sur l'appelant). • Ne tient pas compte de la portabilité des numéros, qui permet aux abonnés de transférer leur numéro de téléphone vers d'autres régions du Canada (p. ex. pour les services VoIP et la téléphonie sans fil). • Problématique pour les entreprises et les comptes multiutilisateurs. 	<p>Tout appel dont le numéro de téléphone est connu</p>
<p>Routage basé sur l'emplacement de la station cellulaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plus rapide à mettre en place que la collecte ou l'utilisation des préférences linguistiques indiquées par les abonnés. • Simule les appels acheminés vers un CASP situé où se trouve la station cellulaire (c.-à-d. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne s'applique pas avec précision à tous les appelants qui se connectent à une station cellulaire lorsqu'ils passent un appel d'urgence, car l'acheminement est basé sur la langue officielle de la majorité des habitants de la région couverte par cette station cellulaire (c.-à-d. que 	<p>Appels sans fil</p>

	<p>que l'acheminement est déterminé par la langue officielle préférée de la majorité des résidents de la région correspondant à la station cellulaire).</p>	<p>l'acheminement des appels est déterminé par la région et non par l'appelant).</p> <ul style="list-style-type: none">• Problématique pour les entreprises et les comptes multiutilisateurs.	
--	---	---	--

Opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson

1. Le Conseil impose des conditions afin de soutenir l'accès aux services d'urgence¹. Cette responsabilité comprend les arrangements d'acheminement dont dépendent les appels d'urgence. Lorsque des centres d'appels intermédiaires d'acheminement des services d'urgence font partie de la chaîne d'appels, notre rôle consiste aussi à veiller à ce que les appels soient acheminés par ces centres d'une manière qui favorise un accès rapide et efficace à l'aide d'urgence. L'efficacité suppose aussi la compréhension.
2. Traditionnellement, ces centres d'appels intermédiaires d'acheminement des services d'urgence étaient des centres d'appels. Un appelant joignait un téléphoniste, lui parlait afin d'identifier le centre d'appels de la sécurité publique (CASP) approprié, puis son appel y était acheminé. Il s'agit encore d'un élément important du système actuel. Mais la fonction d'acheminement ne se résume plus à un centre d'appels doté de personnel. De plus en plus, l'acheminement des services d'urgence repose sur une combinaison de prise d'appels par des téléphonistes, de règles d'acheminement préconfigurées, de données associées à l'appel ainsi que d'une logique d'acheminement automatisée et fondée sur l'intelligence artificielle.
3. À mesure que la technologie et les essais évoluent, cette combinaison de fonctions évolue elle aussi. L'objectif devrait être un système dans lequel le rôle du centre d'appels intermédiaire d'acheminement devient de plus en plus transparent pour l'appelant. Celui-ci devrait avoir l'impression que son appel a joint le téléphoniste le plus pertinent, dans la langue la mieux prise en charge, au CASP le plus approprié, sans avoir à savoir ni à se soucier de la manière dont la fonction d'acheminement a été exécutée.
4. J'appuie les mesures approuvées aujourd'hui par la majorité du Comité des télécommunications². Elles améliorent le traitement des appels qui parviennent aux centres d'appels intermédiaires d'acheminement des services d'urgence. Je suis en désaccord parce que la décision traite une solution provisoire comme si elle constituait l'ensemble de la tâche. Elle ne précise pas suffisamment l'architecture d'acheminement vers laquelle les mesures approuvées sont censées mener. Ce silence se manifeste à deux endroits : nous ne nommons aucune destination pour l'acheminement tenant compte de la langue, et nous retenons l'acheminement par indicatif régional sans vérifier si un indicateur plus précis devrait être utilisé dans certaines circonstances. J'aborde chacun de ces points à tour de rôle.

¹ *Loi sur les télécommunications*, alinéa 24.1c), article 23 et article 2 (« service de télécommunication »).

² Au nom du Conseil : *Comité des télécommunications*, *Règlement administratif n° 10* (CRTC), alinéa e) « que tous actes ou choses accomplis par le Comité des télécommunications soient réputés avoir été accomplis par les conseillers [...] »), conformément à l'alinéa 11(1)b) et au paragraphe 12(3) de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (fonctions déléguées à des comités permanents par voie de règlement administratif, par opposition à l'attribution d'un dossier particulier à un comité : *Shoan c Canada (Procureur général)*, 2016 CAF 261, para. 6).

Concevoir l'itinéraire, et pas seulement le passage

5. Dans sa lettre de septembre 2024, le Conseil a demandé au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) d'examiner l'accès aux services 9-1-1 dans les langues officielles lorsque des centres d'appels intermédiaires d'acheminement des services d'urgence sont utilisés. Le processus à l'échelle du secteur qui en a résulté, lequel a intégré des représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire à un environnement souvent opaque pour les personnes non techniques et celles qui ne travaillent pas pour des fournisseurs de services, est salubre. Il en va de même du rapport consensuel qui en a découlé.
6. Je crains toutefois que nous nous soyons arrêtés avant d'atteindre l'objectif. Il importe de savoir si un téléphoniste bilingue est disponible lorsqu'un appel parvient au répondant humain d'un centre d'appels intermédiaire. Les mesures immédiates répondent à juste titre à cet enjeu. Pourtant, les travaux du GTSU révèlent un problème plus profond : dans bien des cas, le système ne dispose pas, dès le départ, de l'information nécessaire pour acheminer l'appel de façon optimale, que ce soit directement ou par l'intermédiaire d'un centre d'appels intermédiaire.
7. Les solutions les plus efficaces à court et à moyen terme sont celles qui servent d'étape vers une destination définie, plutôt que celles qui nous écartent de la route. Notre objectif ne devrait pas être simplement d'améliorer le traitement en cas d'urgence, point final. Il devrait être de veiller à ce que les appels soient acheminés vers le téléphoniste alors le mieux placé, qui offre le service dans la langue la plus pertinente, au CASP le plus approprié, de manière transparente pour l'appelant.
8. Cette distinction est importante parce que l'expression « centre d'appels intermédiaire » décrit de plus en plus la mise en œuvre d'aujourd'hui, et non nécessairement la fonction de demain. À mesure que les services 9-1-1 de prochaine génération évoluera, l'acheminement dépendra davantage de l'échange de données fondé sur des normes, de données supplémentaires relatives à l'appel, d'une logique d'acheminement automatisée et d'indicateurs linguistiques associés à l'appel ou à l'appelant. La préoccupation réglementaire devrait porter sur la fonction d'acheminement, et non sur le centre d'appels physique. Une décision qui traite la question principalement comme un enjeu de dotation et de processus en cas d'urgence risque de mal vieillir.
9. J'aurais approuvé les recommandations immédiates du GTSU, tout en ordonnant aussi la prochaine étape des travaux. La discussion, dans le rapport [ESRE0120](#) – *Centres d'appels 9-1-1 intermédiaires et langue officielle de l'appelant* (rapport), portant sur l'enregistrement, par les fournisseurs de services de télécommunication (FST), des préférences de leurs clients en matière de langue officielle, exprime l'espoir que les données linguistiques supplémentaires s'amélioreront à mesure que les normes évolueront, que de futurs fournisseurs de services s'interconnecteront aux réseaux 9-1-1 de prochaine génération et que des acteurs futurs non identifiés proposeront des changements qui devront ensuite être approuvés par la National Emergency Number Association (NENA) pour être intégrés à la norme i3 de la NENA.

10. En toute déférence, cette approche est trop timide. Le soutien linguistique, y compris le soutien dans les langues officielles et autochtones, constitue une exigence sociale fondamentale pour les Canadiennes et les Canadiens et revêt une importance pour le tissu social des régions du pays. Les obstacles à la création d'un environnement dans lequel les abonnés peuvent indiquer, par ordre de préférence, les langues dans lesquelles ils souhaitent être servis, et dans lequel les centres d'appels intermédiaires d'acheminement des services d'urgence traitent leurs appels de manière à répondre adéquatement à ces préférences, ne sont pas seulement technologiques. Ils relèvent tout autant de la coordination, de la mise en œuvre et non de l'orientation réglementaire. Qui est censé faire ce travail, vers quel objectif et dans quel ordre?
11. Je ne réclame pas une solution autonome à l'extérieur des normes i3 de la NENA, même si de telles solutions se sont révélées efficaces dans l'environnement dynamique des CASP. Les travaux fondés sur des normes sont essentiels aux communications d'urgence. Mais les normes ne se mettent pas en œuvre toutes seules. Les exigences canadiennes peuvent et devraient être mises de l'avant dans les processus nord-américains³. La spécification Additional Data de la norme i3 de la NENA pourrait faire partie de la réponse. Mais le Conseil devrait être moins réticent à préciser quelle information devrait accompagner un appel d'urgence, qui devrait la fournir, à qui elle devrait être fournie, qui devrait la transmettre et la tenir à jour, et à quel moment le système devrait évoluer au-delà des solutions de contournement.
12. Il ne s'agit pas de reprocher au GTSU d'avoir recommandé des mesures pouvant être mises en œuvre dès maintenant. Le GTSU devait résoudre un problème opérationnel immédiat et sérieux. Il l'a fait au moyen d'un ensemble de recommandations pratiques. Mais le rôle du Conseil ne se limite pas à accepter un compromis opérationnel. Nous devrions aussi indiquer la direction à suivre. Les normes de la NENA sont des points de référence essentiels. Elles ne constituent pas un plan réglementaire et ne devraient pas être confondues avec un tel plan. C'est l'absence de ce plan qui motive ma respectueuse opinion minoritaire.

Acheminement par indicatif régional et indicatif de central

13. La majorité a accepté l'acheminement par indicatif régional essentiellement tel qu'il était présenté dans le rapport. Toutefois, le dossier contient des indications selon lesquelles un acheminement plus granulaire fondé sur les numéros pourrait également être possible. Si le Conseil est prêt à s'appuyer sur la géographie des numéros de téléphone comme indicateur provisoire, nous aurions dû expliquer pourquoi nous avons approuvé l'acheminement au niveau de l'indicatif régional sans d'abord vérifier si l'acheminement par indicatif de central

³ Cette évolution s'est faite rapidement dans d'autres contextes. Voir, par exemple, les révisions apportées au Number Resource Policy Manual de l'American Registry for Internet Numbers (ARIN) et aux politiques connexes en réponse aux besoins des fournisseurs de services Internet qui dépendent du tarif d'accès Internet de tiers (AIT) au niveau de la couche protocole Internet des entreprises de câblodistribution, à l'article 4.2.3.8 (« réattribution pour l'accès Internet de tiers [AIT] par câble »). *Reassignments for Third-Party Internet Access (TPIA) over cable*, projet de politique ARIN-2012-7, présenté le 5 septembre 2012 et mis en œuvre le 16 janvier 2013.

constituerait un meilleur indicateur imparfait dans certaines circonstances, comme indiquées ci-dessous.

14. Le rapport recommande, et la majorité ordonne, que les FST tenus d'utiliser des centres d'appels intermédiaires d'acheminement des services d'urgence adoptent jusqu'à quatre solutions d'acheminement convenant à court et à moyen terme. Deux de ces solutions sont mieux adaptées aux appels par services de voix sur protocole Internet (VoIP). Une autre convient davantage aux appels sans fil. La quatrième, fondée sur l'indicatif régional de l'appelant, est la plus largement réalisable. Elle comporte aussi d'importantes limites, notamment un risque d'inexactitude en raison de la portabilité des numéros et des comptes d'affaires ou des comptes multiutilisateurs.
15. Dans le Plan de numérotation nord-américain, les trois premiers chiffres d'un numéro de téléphone à dix chiffres identifient l'indicatif régional, ou IR. Les trois chiffres suivants correspondent à l'indicatif de central, ou NXX. Un IR identifie une vaste région géographique. Une combinaison IR-NXX est plus précise et a traditionnellement été associée à une circonscription locale, à un centre tarifaire ou à une zone géographique au niveau de la collectivité, même si cette association est moins fiable dans un monde de services sans fil, de VoIP, de portabilité des numéros et de numéros non locaux.
16. La différence entre la granularité au niveau de l'IR et celle au niveau du NXX est importante. Par exemple, trois IR (705, 249, 683) sont associés au centre et au nord-est de l'Ontario, mais, dans cette région plus vaste, certaines combinaisons IR-NXX sont associées à des collectivités comme Kapuskasing, Hearst ou le Grand Sudbury. De même, trois IR (613, 343, 753) sont associés à l'est de l'Ontario, où certaines combinaisons IR-NXX sont associées à des collectivités comme Hawkesbury, Clarence-Rockland ou Alfred et Plantagenet.
17. L'acheminement par indicatif régional est donc plus grossier qu'il ne semble devoir l'être. Un indicateur IR-NXX plus granulaire permettrait de mieux approximer les caractéristiques linguistiques de la collectivité associée au numéro de l'appelant. Il n'éliminerait pas les problèmes liés à la portabilité des numéros. Il ne réglerait pas la difficulté que posent les comptes d'affaires ou les comptes multiutilisateurs. Il ne ferait pas de la géographie des numéros de téléphone un substitut parfait à l'emplacement de l'appelant ou à sa préférence linguistique. Mais ces limites s'appliquent déjà à l'acheminement par indicatif régional. L'acheminement par IR et l'acheminement par IR-NXX sont tous deux imparfaits. Nous aurions dû demander si le second constituerait un meilleur indicateur imparfait que l'acheminement fondé uniquement sur l'IR.
18. La complexité administrative ne constitue pas non plus, en soi, une réponse suffisante. Des listes IR-NXX plus longues peuvent être lourdes à lire pour les humains, mais les systèmes d'acheminement les traitent autrement, pourvu que les données soient complètes, à jour, structurées de manière uniforme et maintenues sur le plan opérationnel. Les questions plus difficiles sont de savoir qui tiendrait ces listes à jour, comment elles seraient validées, à quelle fréquence elles seraient mises à jour et si elles pourraient être mises en œuvre de façon sécuritaire pour les types d'appels pertinents. Ce sont les questions que le Conseil aurait dû

poser avant d'approuver l'acheminement par indicatif régional comme vaste indicateur provisoire.

19. Le rapport contenait des signaux pointant dans cette direction. TELUS Communications Inc. a fait référence à un acheminement fondé sur « une combinaison de l'indicatif régional et des numéros de téléphone » ainsi que sur les préférences linguistiques des clients⁴. Northern 911 a également indiqué que les FST pourraient être en mesure d'acheminer les appels en fonction de renseignements sur le client ou d'un acheminement géographique, par indicatif régional ou fondé sur le central⁵. La décision majoritaire exige aussi que les renseignements relatifs aux plaintes comprennent à la fois l'indicatif régional et l'indicatif de central du numéro du plaignant⁶. Dans ce contexte, on ne voit pas clairement pourquoi le rapport n'a pas traité de l'acheminement par indicatif de central comme d'un raffinement possible de l'acheminement par indicatif régional. J'aurais demandé ces renseignements avant d'approuver la mesure de façon définitive. Ici encore, mon désaccord est étroit : non pas que l'acheminement par indicatif régional soit erroné, mais que nous l'ayons retenu sans poser une question que le dossier avait déjà à moitié soulevée.
20. Rien de cela ne diminue ce que le GTSU et le Conseil ont accompli. Les mesures immédiates devraient être approuvées. Je suis en désaccord parce que la décision fait ce qui est urgent et s'arrête là. Approuver une mesure viable n'est pas la même chose que nommer la destination qu'elle sert. Notre rôle comprend les deux. Nous aurions dû fixer un objectif, donner à la prochaine étape des travaux de normalisation une place dans la feuille de route et, dans l'intervalle, demander si la granularité de l'indicatif de central constitue le meilleur indicateur imparfait. Ce ne sont pas des raisons de refuser les mesures provisoires. Ce sont des raisons de ne pas s'en tenir à elles.

⁴ Rapport ESRE0120, lignes 187 et 229.

⁵ Rapport ESRE0120, lignes 241 à 242.

⁶ Décision majoritaire, ci-dessus, annexe 1.

Documents connexes

- *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
- *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005