



## Décision de télécom CRTC 2021-199

Version PDF

Référence : Avis de consultation de télécom 2020-326

Ottawa, le 14 juin 2021

*Dossier public : 1011-NOC2020-0326*

### Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération

Le Conseil établit des conclusions relatives à de nouvelles échéances et à d'autres questions pour la mise en œuvre et la fourniture de réseaux et de services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) au Canada, afin que les Canadiens puissent avoir accès à des services d'urgence nouveaux, améliorés et novateurs assortis de capacités reposant sur le protocole Internet. Le Conseil vise à maintenir la feuille de route du cadre des services 9-1-1 PG pour la mise en œuvre des réseaux 9-1-1 PG et l'introduction de services d'appels vocaux 9-1-1 PG, mais avec des nouvelles échéances prolongées.

Plus précisément, le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, d'ici le **1<sup>er</sup> mars 2022**, entre autres, de mettre en œuvre leurs réseaux 9-1-1 PG, d'achever toutes les activités d'intégration de la production 9-1-1 PG et d'être prêts à fournir des services d'appels vocaux 9-1-1 PG partout où des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) ont été établis dans une région donnée.

En outre, le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de services de télécommunication i) d'apporter les changements nécessaires pour prendre en charge les services d'appels vocaux 9-1-1 PG dans leurs réseaux d'origine qui sont techniquement capables de les prendre en charge, y compris l'achèvement de toutes les activités d'intégration de la production des services 9-1-1 PG et des activités d'essai, d'ici le **1<sup>er</sup> mars 2022**; et ii) de fournir, d'ici le **1<sup>er</sup> mars 2022**, les services d'appels vocaux 9-1-1 PG à leurs clients desservis par des réseaux qui sont techniquement capables de prendre en charge ces services, partout où des CASP ont été établis dans une région donnée.

En ce qui concerne la mise en œuvre et la fourniture des services de messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le texte en temps réel (TTR) (services de messagerie texte 9-1-1 PG), le Conseil ne fixe pas de nouvelles échéances dans le cadre de la présente décision. Le Conseil demande plutôt qu'une fois que les normes seront suffisamment avancées en ce qui concerne le rappel TTR et le pontage TTR, le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) dépose un rapport auprès du Conseil avec des recommandations liées à la fourniture des services de messagerie texte 9-1-1 PG pour tous les intervenants.

De plus, le Conseil **ordonne**, entre autres, aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT) de mettre hors service les composantes actuelles de leurs réseaux 9-1-1 PG qui ne

feront pas partie de leurs réseaux 9-1-1 PG d'ici le **4 mars 2025**, ou plus tôt si tous les fournisseurs de services de télécommunication et les CASP dans le territoire d'exploitation d'une ESLT ont achevé leur transition vers les services 9-1-1 PG.

De plus, le Conseil **ordonne** à Norouestel Inc. d'informer le Conseil, d'ici le **22 juin 2021**, de son intention soit i) de se conformer aux nouvelles échéances de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG tels que déterminés dans la présente décision, soit ii) de soumettre à l'approbation du Conseil, d'ici le **1<sup>er</sup> octobre 2021**, un plan de transition mis à jour comprenant l'emplacement des points d'interconnexion des services 9-1-1 PG et les échéanciers de la mise en œuvre d'un réseau 9-1-1 PG dans son territoire de desserte, partout où des CASP ont été établis.

Enfin, le Conseil ajuste les échéances que doit respecter le groupe de travail Services d'urgence du CDCI pour déposer certains rapports.

## Contexte

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 et la décision de télécom 2019-353 (ci-après conjointement dénommées le cadre des services 9-1-1 de prochaine génération [9-1-1 PG]), le Conseil a imposé diverses obligations à l'industrie des télécommunications en ce qui concerne la transition vers les services 9-1-1 PG<sup>1</sup>. Chaque obligation était soumise à un calendrier établi.
2. Compte tenu de la situation de force majeure que constitue la pandémie de COVID-19, le Conseil, par l'entremise d'une [lettre](#) datée du 8 avril 2020, a suspendu toutes les échéances à venir établies dans le cadre des services 9-1-1 PG et a indiqué qu'il lancerait une instance en vue d'établir de nouvelles échéances pour toutes les obligations à venir. Dans cette lettre, le Conseil a également énoncé un point de vue préliminaire sur ce que devraient être ces échéances révisées.

## Instance

3. Le 4 septembre 2020, le Conseil a lancé une instance, par l'entremise de l'avis de consultation de télécom 2020-326 (instance) dans le but d'établir de nouvelles échéances pour les jalons à venir liées à la mise en œuvre des services 9-1-1 PG au Canada. En outre, le Conseil a sollicité des avis concernant l'établissement d'un nouveau jalon associé à l'exploitation des réseaux 9-1-1 PG (jalon de la mise en service du réseau 9-1-1 PG).

---

<sup>1</sup> Au Canada, les services 9-1-1 PG se fondent sur la norme d'architecture i3 de la National Emergency Number Association (NENA) [la 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. Le réseau 9-1-1 PG est un système basé sur le protocole Internet (IP) qui comprend i) une infrastructure de transport connue sous le nom de réseaux IP des services d'urgence (ESInet) gérés ainsi que ii) des éléments fonctionnels et des bases de données qui reproduisent les fonctions et fonctionnalités du service 9-1-1 évolué traditionnel, de même que iii) des capacités supplémentaires ou services essentiels de prochaine génération.

4. Le Conseil a proposé dans l'instance qu'un réseau 9-1-1 PG soit considéré comme étant en service lorsque i) l'intégration de la production<sup>2</sup> et les essais seront achevés; ii) les tarifs des services 9-1-1 PG auront été approuvés par le Conseil; et iii) le trafic des services 9-1-1 PG en direct transitera entre le réseau 9-1-1 PG des centres d'appels de la sécurité publique (CASP), les réseaux 9-1-1 PG et les réseaux d'origine capables de prendre en charge les services 9-1-1 PG. Dans son avis préliminaire, le Conseil a proposé la date limite du 30 juin 2021 pour ce jalon ou, si les conditions proposées n'étaient pas satisfaites à cette date, dès que ces conditions seraient satisfaites.
5. Dans l'instance, le Conseil a invité les intervenants des services 9-1-1 PG, tels que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, les gouvernements locaux et provinciaux/territoriaux, les fournisseurs de services de télécommunication (FST)<sup>3</sup>, les CASP et les fournisseurs, ainsi que tout autre intéressé par l'établissement de nouvelles échéances pour les services 9-1-1 PG et le nouveau jalon de la mise en service, a formulé des observations. Le Conseil a fait remarquer que, bien que les CASP ne relèvent pas de sa compétence, ils sont des intervenants des services 9-1-1 PG; par conséquent, le calendrier de leurs plans de transition et leur état de préparation pour les services 9-1-1 PG font partie des considérations générales du Conseil.
6. Les parties suivantes ont participé à l'instance : Bell Canada, en son propre nom et au nom de son affiliée Bell Mobilité inc. (collectivement les compagnies Bell); Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink (Eastlink); la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec<sup>4</sup>; le Comité 9-1-1 du Syndicat canadien de la fonction publique au Québec (Comité 9-1-1); les Opérateurs de réseaux concurrentiels Canadiens<sup>5</sup>; le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion

---

<sup>2</sup> Pendant la mise à l'essai des services 9-1-1 PG, les fournisseurs de réseau d'origine et les CASP sont connectés aux réseaux 9-1-1 PG dans un environnement de tests par l'entremise du processus d'intégration de l'essai, où seul le trafic des services 9-1-1 PG d'essai transite sur les réseaux. Après la mise à l'essai, les fournisseurs de réseau d'origine et les CASP seront connectés aux réseaux 9-1-1 PG dans un environnement de production par l'entremise du processus d'intégration de la production, où le trafic des services 9-1-1 PG en direct transitera sur les réseaux.

<sup>3</sup> Aux fins de la présente décision, les FST sont des fournisseurs de services téléphoniques qui offrent des services téléphoniques locaux filaires ou sans fil, y compris des services locaux de voix sur protocole Internet (VoIP). À l'avenir, ces fournisseurs pourraient être élargis afin d'inclure d'autres fournisseurs de services de télécommunication à mesure que de nouveaux services 9-1-1 PG seront mis en œuvre. Lorsqu'un FST possède ou exploite le réseau sur lequel il fournit un service téléphonique local, il est également appelé fournisseur de réseau d'origine.

<sup>4</sup> La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec est composée de l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec, de l'Association des centres d'urgence du Québec et de la Centrale des appels d'urgence Chaudière-Appalaches.

<sup>5</sup> Cette association est désormais connue sous le nom de Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc.

(CDCI)<sup>6</sup>; le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU)<sup>7</sup>; la coalition des sourds et des malentendants<sup>8</sup>; le Comité consultatif pour les Services Sans fil des Sourds du Canada, la Canadian Association of the Deaf-Association des Sourds du Canada et la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles (collectivement le CSSSC et autres); l'Independent Telecommunications Providers Association; les autorités conjointes des CASP et des services 9-1-1<sup>9</sup>; Newfoundland and Labrador 9-1-1; Norouestel Inc. (Norouestel); la Public Safety Broadband Network Innovation Alliance; Québecor Média inc. au nom de Vidéotron ltée; Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); Shaw Communications Inc. (Shaw); TBayTel; TELUS Communications Inc. (TCI); et Xplornet Communications Inc (Xplornet).

7. En réponse aux observations faites par les compagnies Bell et TCI quant à la nécessité d'une clarté réglementaire concernant les solutions d'acheminement des appels par défaut aux fins des études de coûts des services 9-1-1 PG, le Conseil a émis des demandes de renseignements et établi un processus supplémentaire pour développer davantage un dossier et intégrer la question dans le cadre de l'instance.

### **Objectifs stratégiques**

8. L'objectif principal de l'instance était d'établir de nouvelles échéances pour la mise en œuvre des réseaux et services 9-1-1 PG au Canada, à la suite de la suspension des échéances établies dans le cadre des services 9-1-1 PG en raison de la pandémie de COVID-19. Par conséquent, dans ses conclusions découlant de l'instance, le Conseil

---

<sup>6</sup> Le CDCI est une organisation établie par le CRTC dans le but de contribuer à l'élaboration de documents d'information, de procédures et de lignes directrices pouvant s'avérer nécessaires dans le cadre de certaines activités de réglementation du CRTC.

<sup>7</sup> Le GTSU est un groupe de travail permanent sous la gouvernance du CDCI, qui est chargé de traiter les problèmes techniques et opérationnels liés au service 9-1-1 au Canada. Les participants comprennent les FST (p. ex. Bell Mobilité Inc.; Rogers Communications Canada Inc.; Shaw Communications Inc.; et Vidéotron ltée); les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG (p. ex. Bell Canada; Saskatchewan Telecommunications; et TELUS Communications Inc.) ainsi que les CASP.

<sup>8</sup> La coalition des sourds et des malentendants est composée de la Deaf Advocacy Association Nova Scotia (DAANS), de la Newfoundland Labrador Association of the Deaf (NLAD) et de l'Ontario Association of the Deaf.

<sup>9</sup> Les autorités conjointes des CASP et des services 9-1-1 comprennent des représentants des CASP membres de l'Alberta 911 Advisory Association, de l'APCO Canada [Association des agents des communications en sécurité publique du Canada], de Calgary 911, du service d'incendie de Campbell River, de la ville de Kelowna, du centre de communications régional de la ville de Medicine Hat, de la ville de Red Deer, du ministère de la Justice et de la Sécurité publique du Nouveau-Brunswick, d'ECOMM 911, de Kamloops Fire Rescue, de la NENA, du ministère du Solliciteur général de l'Ontario, de la Police provinciale de l'Ontario, de la province de la Nouvelle-Écosse, du district régional de Fraser-Fort George, du service de police de Sarnia, du service d'incendie de Toronto, des services paramédicaux de Toronto, du service d'incendie du canton de Langley, du service d'incendie et de sauvetage de Vaughan, du service de police de Windsor et du service de police de Winnipeg.

tient compte des limitations et des incidences continues soulevées par les intervenants par suite de la pandémie de COVID-19.

9. En outre, les objectifs stratégiques suivants ont guidé la décision du Conseil dans l'instance :

- améliorer la sécurité des Canadiens en leur donnant un accès optimal aux services d'urgence au moyen de réseaux de télécommunication de calibre mondial;
- offrir des renseignements, des services et un soutien de grande qualité aux CASP, ce qui permet en fin de compte aux intervenants d'urgence d'aider efficacement les Canadiens;
- mettre en place des solutions liées 9-1-1 PG qui sont rentables, novatrices et transparentes;
- garantir une transition efficace et opportune aux services 9-1-1 PG;
- utiliser des solutions fondées sur les normes qui permettent une souplesse et visent une cohérence à l'échelle nationale;
- réduire au minimum la possibilité que les appels 9-1-1 PG ne soient pas transmis aux CASP appropriés.

## Questions

10. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :

- Quelle est la date limite pour la mise en œuvre des services d'appels vocaux 9-1-1PG<sup>10</sup> ?
- À quelle date devrait-on fournir les services de messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le texte en temps réel (TTR) (services de messagerie texte 9-1-1 PG)<sup>11</sup>?

---

<sup>10</sup> Les services d'appels vocaux 9-1-1 PG permettent la fourniture de bout en bout d'un appel vocal 9-1-1 sur IP, tel que défini selon la norme i3 de la NENA. On s'attend, à tout le moins, à ce que le service fournisse les capacités et les fonctions des services 9-1-1 qui sont en place à l'heure actuelle, là où il est techniquement possible de le faire, y compris des fonctions comme la téléconférence et la possibilité de rappeler la personne demandant des services d'urgence à la suite d'une rupture de communication.

<sup>11</sup> Les services de messagerie texte 9-1-1 PG offriront une solution de rechange pour demander une aide d'urgence lorsque, par exemple, il est impossible d'effectuer un appel vocal ou il serait dangereux pour l'appelant de parler. Le texte en temps réel est un service de messagerie texte reposant sur le protocole de signalisation « protocole d'ouverture de session », lequel permet aux caractères d'être envoyés et reçus dès qu'ils sont tapés, simulant ainsi une conversation en temps réel typique.

- À quelle date les fournisseurs de réseaux de services 9-1-1 PG devraient-ils mettre hors service leurs réseaux de services 9-1-1 actuels?
- Devrait-on donner à Norouestel l'occasion de soumettre un plan de transition mis à jour
- À quel moment devrait-on déposer certains rapports du GTSU?

11. Le Conseil fait remarquer que d'autres questions ne relevant pas de la portée de l'instance ont été soulevées, à savoir des questions relatives aux normes de service associées aux solutions d'acheminement des appels par défaut et la question de savoir si certains FST devraient être exemptés de payer des tarifs associés à l'acheminement des appels par défaut. Ces questions ne seront pas abordées dans la présente décision étant donné i) que le Conseil ne les a pas envisagées dans le cadre de l'instance et que ii) qu'il n'était pas opportun d'établir correctement des processus supplémentaires pour tenir compte de ces questions, compte tenu de l'étape de l'instance à laquelle elles ont été soulevées.

### **Quelle est la date limite pour la mise en œuvre des services d'appels vocaux 9-1-1PG?**

#### **Positions des parties**

12. En ce qui concerne les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG établissant leurs réseaux 9-1-1 PG et fournissant des services d'appels vocaux 9-1-1 PG, les compagnies Bell et TCI ont confirmé qu'avant d'avoir leurs réseaux prêts à prendre en charge les services d'appels vocaux 9-1-1 PG, elles seront en mesure d'effectuer leurs essais des services 9-1-1 PG comme prévu, en tenant compte de la période de normalisation de 30 jours qu'elles ont demandée<sup>12</sup>.
13. En ce qui concerne l'obligation pour les FST d'apporter les changements nécessaires pour prendre en charge les services d'appels vocaux 9-1-1 PG, les compagnies Bell, Eastlink et TCI ont indiqué qu'une fois que les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) auront établi leurs réseaux 9-1-1 PG et seront prêtes à fournir les services d'appels vocaux 9-1-1 PG, chaque FST aurait besoin d'un maximum de trois mois pour achever des activités d'intégration supplémentaires. Ces activités comprennent l'intégration et le test de la fonctionnalité des services 9-1-1 PG avant d'être en mesure de fournir les services d'appels vocaux 9-1-1 PG aux clients des FST. Les compagnies Bell ont fait valoir que, même si de nombreux FST se

---

<sup>12</sup> Dans le rapport de consensus ESRE0091, *Status Update for NG9-1-1 Voice Trial Logistics* (Mise à jour sur la situation de la logistique des essais des services d'appels vocaux 9-1-1 PG) [en anglais seulement], le GTSU a souligné la nécessité d'une période de normalisation entre la fin des essais des services 9-1-1 PG et le lancement des services d'appels vocaux 9-1-1 PG. Au cours de la période de normalisation, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et les parties interconnectées réaliseront des activités pour passer d'un environnement de test employant un trafic de services 9-1-1 PG d'essai à un environnement de production avec un trafic de services 9-1-1 PG réel. Dans le même rapport, Bell Canada et TCI ont proposé une durée de 30 jours pour cette période de normalisation à la fin des essais.

joindraient simultanément au réseau, le Conseil ne devrait pas s'attendre à ce que tous les FST se joignent au réseau au cours de ces trois mois.

14. Dans leurs mémoires, les parties ont abordé le nouveau jalon de la mise en service proposée, selon lequel les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG seraient tenus de mettre leurs réseaux en service d'ici le 30 juin 2021. Elles ont également abordé le critère proposé selon lequel, pour être considéré en service, le trafic 9-1-1 PG doit transiter par le réseau vers un CASP conforme aux services 9-1-1 PG. Les parties ont généralement fait valoir qu'elles ne sont pas convaincues que les CASP seront en mesure de gérer le trafic 9-1-1 PG au moment où les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et les FST auront effectué les changements nécessaires pour prendre en charge le trafic des services 9-1-1 PG. De plus, aucun CASP ne s'est engagé à être prêt au jalon proposé.
15. Les grandes ESLT<sup>13</sup> ont indiqué que la présence d'un CASP conforme aux services 9-1-1 PG n'est pas nécessaire pour la fourniture des services d'appels vocaux 9-1-1 PG étant donné la présence sur les réseaux de passerelles d'acheminement sélectif traditionnelle<sup>14</sup> (PAST) qui convertiront le trafic 9-1-1 PG en trafic traditionnel pris en charge par un CASP traditionnel. Selon elles, une fois qu'un FST a été intégré et qu'il dirige le trafic 9-1-1 PG vers un point d'interconnexion 9-1-1 PG (PI 9-1-1 PG)<sup>15</sup>, le réseau 9-1-1 PG peut être considéré en service.
16. En ce qui concerne le dépôt des tarifs de gros et de détail des services 9-1-1 PG, les compagnies Bell et TCI ont fait valoir que pour qu'elles puissent mettre en œuvre des solutions d'acheminement des appels par défaut et que les coûts pertinents soient pris en compte dans les études de coûts utilisées pour établir les tarifs de gros et de détail des services 9-1-1 PG, le Conseil doit déterminer une capacité acceptable à laquelle elles doivent élaborer leurs solutions d'acheminement des appels par défaut des services 9-1-1 PG. Les compagnies Bell et TCI ont indiqué qu'elles demanderaient au Conseil de fournir ces renseignements au moins un mois avant de déposer leurs tarifs proposés de gros et de détail des services 9-1-1 PG aux fins d'approbation.
17. Les compagnies Bell et TCI ont proposé d'élaborer leurs solutions d'acheminement des appels par défaut pour traiter 5 % de tous les appels 9-1-1 PG effectués sur leurs réseaux 9-1-1 PG à tout moment dans des circonstances normales. Elles ont fait valoir que ce chiffre de 5 % tient compte de la capacité excédentaire par rapport au volume

---

<sup>13</sup> Dans ce contexte, les grandes ESLT sont Bell Canada (y compris l'ancienne compagnie Bell Aliant Communications régionales, Société en commandite; Bell MTS; et Télébec, Société en commandite); SaskTel; et TCI.

<sup>14</sup> Une PAST est une passerelle qui permet d'acheminer ou de transférer des appels entre les réseaux traditionnels et les réseaux 9-1-1 PG. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a déterminé que les PAST font partie des réseaux 9-1-1 PG et doivent être financées par les taux tarifés d'accès au réseau 9-1-1 PG des ESLT.

<sup>15</sup> Les PI 9-1-1 PG interconnectent les réseaux d'origine et les réseaux 9-1-1 PG.

d'appels acheminés par défaut sur les réseaux 9-1-1 évolués actuels. D'autres parties, dont le GTSU, RCCI et Shaw, ont généralement soutenu cette proposition<sup>16</sup>.

18. SaskTel a fait valoir que son réseau 9-1-1 est conçu pour traiter tous les appels placés dans la province, même les appels nécessitant un acheminement par défaut, grâce à son arrangement avec Sask911, et que cet arrangement se poursuivrait pour les services 9-1-1 PG. SaskTel a ajouté qu'il y a actuellement trois CASP principaux dans la province soit un à Regina et un à Saskatoon, ainsi que le centre d'appels provincial. SaskTel a indiqué que tous les appels qui nécessitent un acheminement par défaut sont acheminés vers le centre d'appels provincial pour être traités, le surplus étant acheminé vers le CASP de Regina ou de Saskatoon, au besoin. SaskTel a également fait valoir que l'acheminement des appels par défaut pour les appels normaux est actuellement inférieur à 5 %, ce qui comprend toutes les raisons pour lesquelles les appels sont acheminés par défaut.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

19. Le Conseil estime qu'une fois que les FST ont effectué les changements nécessaires pour prendre en charge les services d'appels vocaux 9-1-1 PG dans leurs réseaux d'origine, des travaux supplémentaires sont encore nécessaires pour faire en sorte que les réseaux d'origine des FST et les réseaux 9-1-1 PG sont interconnectés, testés et entièrement capables d'échanger du trafic 9-1-1 PG (ci-après activités d'intégration de la production 9-1-1 PG). Cependant, dans le cadre des services 9-1-1 PG, le Conseil n'a pas fait de distinction entre les activités de préparation du réseau 9-1-1 PG et les activités d'intégration de la production 9-1-1 PG, et a compris que les activités d'intégration auraient lieu avant le jalon de préparation du réseau 9-1-1 PG. Cette compréhension s'est traduite par le fait que la date limite initiale à laquelle les réseaux 9-1-1 PG devaient être prêts coïncidait avec la date limite à laquelle les FST devaient fournir les services d'appels vocaux 9-1-1 PG à leurs clients, sous réserve de certaines considérations. Plus précisément, le Conseil a demandé aux FST de fournir les services d'appels vocaux 9-1-1 PG à leurs clients desservis par des réseaux techniquement capables de prendre en charge ces services, et de le faire dès que les CASP ont lancé les services d'appels vocaux 9-1-1 PG à la même date que celle à laquelle les opérateurs de réseaux 9-1-1 PG étaient tenus de préparer leurs réseaux 9-1-1 PG.
20. Bien que les ESLT aient généralement convenu d'un délai de trois mois pour que les FST achèvent les activités d'intégration de la production des services 9-1-1 PG et soient en mesure de fournir des services d'appels vocaux 9-1-1 PG, certains FST pourraient avoir besoin de plus de temps. Néanmoins, il est approprié pour le Conseil d'établir une date limite pour faire en sorte que l'élan vers la mise en œuvre des

---

<sup>16</sup> Le Comité 9-1-1 a questionné l'adéquation de certains renseignements du dossier public pour qu'il puisse se prononcer en connaissance de cause sur la question. Un processus a été ajouté pour envisager la divulgation publique des renseignements connexes soumis à titre confidentiel.

services 9-1-1 PG soit maintenu afin que les Canadiens puissent bénéficier des services 9-1-1 PG en temps opportun.

21. Le Conseil estime qu'il est raisonnable de s'attendre à ce que les FST et les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG soient en mesure d'achever les activités d'intégration de la production 9-1-1 PG dans un délai de six mois. Afin d'assurer une mise en œuvre efficace des services d'appels vocaux 9-1-1 PG, la synchronisation entre les fournisseurs de réseau 9-1-1 PG et les FST sera essentielle. Par conséquent, la date limite à laquelle les ESLT doivent établir leurs réseaux 9-1-1 PG et être prêts à fournir des services d'appels vocaux 9-1-1 PG devrait correspondre à la même date limite à laquelle les FST doivent apporter les changements nécessaires à leurs réseaux pour prendre en charge et fournir des services d'appels vocaux 9-1-1 PG. Compte tenu de ce qui précède et du processus d'approbation des tarifs de gros et de détail des services 9-1-1 PG et de la nécessité d'une période de normalisation de 30 jours, le Conseil détermine que le **1<sup>er</sup> mars 2022** est une date appropriée à laquelle les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG doivent avoir des réseaux 9-1-1 PG prêts, y compris l'achèvement des activités d'intégration de la production 9-1-1 PG nécessaires aux FST, et à laquelle les FST doivent fournir les services d'appels vocaux 9-1-1 PG.
22. Le Conseil a établi dans le cadre des services 9-1-1 PG que les FST doivent fournir les services d'appels vocaux 9-1-1 PG à leurs clients desservis par des réseaux qui sont techniquement capables de prendre en charge ces services partout où les CASP ont apporté les changements nécessaires pour prendre en charge les services d'appels vocaux 9-1-1 PG. Cependant, le Conseil a également établi dans le cadre des services 9-1-1 PG que les PAST feront partie du réseau 9-1-1 PG afin de permettre l'interopérabilité entre les réseaux 9-1-1 traditionnels et les réseaux 9-1-1 PG pendant la période de transition. Grâce aux PAST, il n'est pas nécessaire qu'un CASP conforme aux services 9-1-1 PG soit présent sur le réseau 9-1-1 PG pour que le trafic 9-1-1 PG puisse commencer à transiter. Par conséquent, le Conseil détermine que la présence d'un CASP qui a lancé les services d'appels vocaux 9-1-1 PG n'est plus une condition qualifiant l'obligation des FST de fournir les services d'appels vocaux 9-1-1 PG.
23. Le Conseil estime que la suppression de cette condition permet de refléter correctement la configuration des réseaux 9-1-1 PG, qui comprendront des PAST pendant la période de transition. En outre, la suppression de cette condition n'obligera pas les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG ou d'autres FST à prendre de nouvelles mesures. À cet égard, le Conseil a prévu un jalon distinct exigeant que les fournisseurs de réseau 9-1-1 PG et les FST apportent les changements nécessaires à leurs réseaux respectifs afin de prendre en charge les services d'appels vocaux 9-1-1 PG. Les FST avaient déjà une obligation d'intégration sur les réseaux 9-1-1 PG, y compris l'interconnexion entre le réseau d'origine pertinent et les réseaux 9-1-1 PG.
24. Le Conseil estime qu'il faudra peut-être plus de temps pour intégrer tous les FST avant que les réseaux 9-1-1 PG soient considérés prêts. Toutefois, ce besoin de temps supplémentaire est pris en compte dans la conclusion du paragraphe 21 de prolonger la date limite à laquelle les réseaux des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG doivent être

prêts et la date limite correspondante à laquelle les FST doivent commencer à fournir les services d'appels vocaux 9-1-1 PG à leurs utilisateurs finals.

25. Comme indiqué ci-dessus, le Conseil n'avait pas l'intention de faire en sorte que le processus d'intégration des FST dans les réseaux 9-1-1 PG ne commence qu'après que ces derniers réseaux aient été considérés prêts. Compte tenu des mémoires qu'il a reçus, le Conseil craint que l'adoption d'un nouveau jalon de la mise en service ne puisse introduire une certaine confusion à cet égard. En tenant compte de cela et du fait que le Conseil a i) prolongé l'échéance selon laquelle les réseaux des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG doivent être prêts pour tenir compte de la nécessité d'intégrer les FST, et ii) éliminé l'exigence de la présence d'un CASP conforme aux services 9-1-1 PG sur le réseau comme condition pour fournir des services d'appels vocaux 9-1-1 PG, le Conseil estime qu'aucun avantage ne résulterait de l'adoption d'un nouveau jalon de la mise en service.
26. En ce qui concerne les seuils de capacité d'acheminement des appels par défaut, le Conseil fait remarquer que, dans la politique réglementaire de télécom 2019-66, il a exigé que les FST aient pris des dispositions pour l'acheminement des appels 9-1-1 par défaut avec un centre d'appels tiers, comme ceux utilisés pour les appels de voix sur protocole Internet (VoIP)<sup>17</sup> mobile. Cependant, le Conseil n'a pas déterminé les exigences spécifiques qui pourraient affecter les coûts des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, telles que la capacité de traitement des appels acheminés par défaut. Le Conseil estime que, compte tenu de la nature du service, il serait approprié de s'attendre à ce que, en l'absence de situations catastrophiques, comme une panne totale du réseau, les solutions d'acheminement des appels par défaut adoptées par les fournisseurs de réseau 9-1-1 PG et les FST font en sorte que toutes les communications 9-1-1 puissent être correctement acheminées.
27. D'après les mémoires présentés dans l'instance, le Conseil estime que l'établissement d'une solution d'acheminement des appels par défaut capable de traiter jusqu'à 5 % du volume moyen de communications 9-1-1, tel que proposé par les compagnies Bell et TCI, est raisonnable. Une telle solution créerait une capacité excédentaire par rapport au volume d'appels nécessitant un acheminement par défaut sur le système 9-1-1 évolué actuel et a le soutien d'autres parties, y compris les FST qui seraient soumis à un taux tarifé de gros établi.
28. Par conséquent, le Conseil détermine que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG peuvent inclure les coûts à encourir en relation avec les capacités d'acheminement des appels par défaut représentant 5 % du volume moyen des communications 9-1-1 dans leurs études de coûts déposées à l'appui de leurs tarifs proposés des services 9-1-1 PG. Compte tenu des arrangements que SaskTel a conclus avec Sask911, le

---

<sup>17</sup> Les appels VoIP mobiles correspondent aux appels sur IP pour lesquels l'emplacement de l'appelant n'est pas associé au numéro de téléphone. Lorsqu'une demande d'urgence est faite à partir d'un appareil VoIP mobile, l'appel est acheminé vers un opérateur tiers, qui détermine le lieu de l'urgence avec l'appelant, puis utilise un service d'acheminement fourni par l'ESLT pour transférer l'appel au CASP approprié.

Conseil estime que SaskTel ne devrait pas encourir de coûts spécifiques à l'acheminement des appels 9-1-1 PG par défaut.

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

- a. **ordonne** aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de mettre en œuvre d'ici le **1<sup>er</sup> mars 2022** leurs réseaux 9-1-1 PG, d'achever toutes les activités d'intégration de la production 9-1-1 PG et d'être prêts à fournir des services d'appels vocaux 9-1-1 PG en acheminant le trafic 9-1-1 PG en direct partout où des CASP ont été établis dans une région donnée;
- b. **ordonne** aux FST, sur l'ensemble de leurs territoires d'exploitation, de
  - i) apporter les changements nécessaires pour prendre en charge les services d'appels vocaux 9-1-1 PG dans leurs réseaux d'origine qui sont techniquement capables de prendre en charge ces services, y compris l'achèvement de toutes les activités d'intégration de la production des services 9-1-1 PG, d'ici le **1<sup>er</sup> mars 2022**;
  - ii) commencer à fournir, d'ici le **1<sup>er</sup> mars 2022**, des services d'appels vocaux 9-1-1 PG à leurs clients desservis par des réseaux qui sont techniquement capables de prendre en charge ces services partout où des CASP ont été établis dans une région particulière en dirigeant leur trafic de services d'appels vocaux 9-1-1 PG vers les PI 9-1-1 PG appropriés.

Tel qu'énoncé dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, ces obligations sont soumises à l'exception suivante : si un FST fournit des services d'appels par un réseau d'origine qui n'est pas techniquement capable de prendre en charge le service d'appels vocaux 9-1-1 PG, ce fournisseur doit continuer à prendre en charge le service d'appels vocaux 9-1-1 existant pour la durée de vie restante du réseau et sera responsable des passerelles des FST<sup>18</sup> et de leur financement;

- c. **ordonne** à tous les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de déposer leurs tarifs de gros et de détail proposés des services 9-1-1 PG au plus tard le **1<sup>er</sup> novembre 2021**. Ces tarifs doivent comprendre les tarifs proposés, étayés par des études de coûts qui reflètent les coûts différentiels liés à l'ajout de nouveaux réseaux, services ou fonctionnalités 9-1-1 PG;
- d. détermine que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG peuvent inclure dans leurs tarifs proposés les coûts encourus associés à la capacité de prise en

---

<sup>18</sup> Les passerelles des FST, également appelées passerelles de réseaux traditionnels, permettent aux réseaux d'origine traditionnels de se connecter aux réseaux 9-1-1 PG. Contrairement aux PAST, qui font partie des réseaux 9-1-1 PG et sont financées par les tarifs d'accès aux services 9-1-1 PG des ESLT, les passerelles des FST ne sont pas considérées comme faisant partie du réseau 9-1-1 PG, et les FST sont responsables de leur financement.

charge, par l'acheminement des appels par défaut, jusqu'à 5 % du volume moyen des communications 9-1-1.

### **À quelle date devrait-on fournir les services de messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le texte en temps réel (TTR) (services de messagerie texte 9-1-1 PG)?**

#### **Contexte**

30. Dans le cadre des services 9-1-1 PG, le Conseil a ordonné aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et, en ce qui concerne les réseaux techniquement capables de prendre en charge le service, les entreprises de services sans fil mobiles, d'apporter les modifications nécessaires pour prendre en charge les services de messagerie texte 9-1-1 PG sur leurs réseaux d'ici le 31 décembre 2020. Le Conseil a également ordonné aux fournisseurs de services sans fil (FSSF), à compter de cette même date, de fournir le service à leurs clients desservis par des réseaux techniquement capables de prendre en charge ce service, partout où les CASP ont lancé les services de messagerie texte 9-1-1 PG.
31. Dans la décision de télécom 2019-226, le Conseil a approuvé le rapport de consensus ESRE0083 du CDCl, *Real-time Text (RTT) based NG9-1-1 Text Messaging Specifications* (Spécifications des services de messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le texte en temps réel [TTR]<sup>19</sup> [en anglais seulement]). Dans son rapport, le GTSU a fait remarquer que les questions suivantes, entre autres, nécessitaient un examen plus approfondi :
- la possibilité que les CASP puissent communiquer avec la personne demandant une aide d'urgence après que l'appel au 9-1-1 a pris fin ou a été interrompu prématurément. Cette fonction est connue sous le nom de rappel du CASP à l'utilisateur final par TTR (rappel TTR);
  - la possibilité que les appareils puissent identifier les différentes parties prenant part à la conversation dans les sessions de TTR auxquelles participent plus de deux personnes. Il s'agit d'une exigence pour le pontage TTR, qui est une fonction utilisée pour que plus de deux appelants communiquent dans la même conversation, comme dans les situations où l'opérateur initial du CASP transfère l'appel à une autre partie (p. ex. un autre CASP), mais reste en ligne pendant que l'appel est pris par la troisième partie.

#### **Positions des parties**

32. Les parties ont généralement convenu que la mise en œuvre des services de messagerie texte 9-1-1 PG ne devrait avoir lieu que lorsque les défis fonctionnels liés au rappel TTR et au pontage TTR auront été résolus.

---

<sup>19</sup> Les rapports de consensus et de non-consensus mentionnés dans la présente décision peuvent être consultés sous la rubrique « Rapports » de la page du GTSU, dans la section du CDCl sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca).

33. Les compagnies Bell, Eastlink, RCCI, SaskTel, TCI et Xplornet ont fait valoir qu'il y a actuellement une absence de norme pour le rappel TTR et le pontage TTR. TCI a fait valoir que, bien que de nombreux appareils sans fil prennent actuellement en charge le TTR dans sa forme de base actuelle, la mise en œuvre des services de messagerie texte 9-1-1 PG au Canada avant que des normes n'aient été finalisées pour le rappel TTR et le pontage TTR entraînerait une norme de service 9-1-1 inférieure à celle à laquelle les Canadiens s'attendent et à celle que les CASP offrent actuellement. En outre, TCI a fait valoir que les normes techniques, y compris celles relatives au TTR, sont élaborées par des organismes de normalisation technique tels que le 3rd Generation Partnership Project, la National Emergency Number Association (NENA) et l'Internet Engineering Task Force, qui échappent au contrôle du CDCI et sur lesquels le Conseil n'a aucune autorité directe.
34. Les parties ont fait valoir que de tels défis font l'objet de discussions en cours au sein du GTSU et que le Conseil pourrait s'appuyer sur les rapports du GTSU pour suivre le développement des normes TTR et l'état de préparation technique et opérationnelle.
35. Les parties ont généralement convenu qu'il serait raisonnable et approprié de s'attendre des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG qu'ils mettent à la disposition des parties en voie d'interconnexion leurs spécifications d'interconnexion TTR six mois avant la fourniture des services de messagerie texte 9-1-1 PG, à condition que des solutions techniques soient trouvées pour le rappel TTR et le pontage TTR.
36. Le CSSSC et autres ont soulevé un certain nombre de questions relatives à la mise en œuvre des services de messagerie texte 9-1-1 PG. L'une de ces questions était l'exigence de la participation des Canadiens sourds, sourds-aveugles et malentendants au processus d'essai alpha. Une autre question concernait la nécessité de publier du matériel éducatif comparant les services de messagerie texte 9-1-1 PG aux services de télécopieur et aux services de messagerie texte 9-1-1<sup>20</sup>. En outre, le CSSSC et autres ont fait valoir qu'il existe une incertitude quant aux sous-groupes de travail du GTSU auxquels ils devraient participer pour représenter au mieux les intérêts de leur communauté en ce qui concerne la mise en œuvre des services de messagerie texte 9-1-1 PG.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

37. Dans le cadre des services 9-1-1 PG, le Conseil a établi que l'introduction des services 9-1-1 PG augmentera la sécurité des Canadiens en leur donnant accès à l'aide d'urgence au moyen de réseaux de télécommunication de classe mondiale. le Conseil

---

<sup>20</sup> Dans la décision de télécom 2013-22, le Conseil a ordonné aux FSSF et aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 de prendre en charge la fourniture de services de messagerie texte 9-1-1 afin de permettre aux Canadiens sourds, malentendants et ayant un trouble de la parole d'accéder aux CASP par l'entremise du service de messagerie texte du service d'envoi de messages courts (SMS). Il s'agissait d'une solution provisoire conçue pour répondre à un besoin urgent jusqu'à ce que les services 9-1-1 PG deviennent disponibles au Canada et que la technologie IP permette au grand public de communiquer directement avec les CASP par messagerie texte.

estime que la mise en œuvre des services de messagerie texte 9-1-1 PG avant que les normes ne soient suffisamment avancées pour des fonctions telles que le rappel TTR et le pontage TTR peut aboutir à une solution qui n'est pas entièrement développée.

38. Dans le cadre des services 9-1-1 PG, le Conseil a également demandé au CDCI de lui présenter des recommandations sur les spécifications techniques pour la mise en œuvre des services de messagerie texte 9-1-1 PG. Le CDCI est bien placé pour élaborer des recommandations et des lignes directrices sur ces questions, étant donné qu'il surveille actuellement les organismes d'élaboration de normes connexes et les leçons apprises dans d'autres pays. Par conséquent, permettre au Conseil d'éclairer sa conclusion par les discussions et les recommandations du GTSU concernant les solutions techniques pour le TTR permettrait de mieux garantir que les services de messagerie texte 9-1-1 PG sont mis en œuvre au Canada selon le principe de l'utilisation de solutions fondées sur des normes qui visent l'uniformité nationale.
39. Le Conseil reconnaît la recommandation de créer du matériel de sensibilisation à l'intention de la communauté des personnes sourdes, malentendantes et ayant un trouble de la parole. Le Conseil estime que de multiples intervenants partagent la responsabilité de la sensibilisation aux services de messagerie texte 9-1-1 PG et a demandé au CDCI de mettre en place la campagne de sensibilisation publique qu'il recommande pour chaque nouveau service 9-1-1 PG, y compris les services de messagerie texte 9-1-1 PG. En ce qui concerne le désir du CSSSC et autres de participer davantage aux essais et à la mise en œuvre du TTR, le Conseil les encourage à prendre contact avec le CDCI pour déterminer où ils devraient concentrer leurs efforts afin de mieux faire connaître les besoins de leurs membres.
40. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil :
  - n'établit pas de nouvelles échéances liées à la mise en œuvre des services de messagerie texte 9-1-1 PG dans le cadre de ce processus; par conséquent, la suspension des échéances pertinentes énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 restera en vigueur;
  - demande que, lorsque les normes seront suffisamment avancées en ce qui concerne le rappel TTR et le pontage TTR, le CDCI dépose auprès du Conseil un rapport contenant des recommandations relatives à la fourniture et au calendrier des services de messagerie texte 9-1-1 PG pour tous les intervenants;
  - encourage toutes les parties à participer au CDCI comme elles l'entendent pour faire en sorte que tous les Canadiens bénéficient de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG, y compris les services de messagerie texte 9-1-1 PG.

## **À quelle date les fournisseurs de réseaux de services 9-1-1 PG devraient-ils mettre hors service leurs réseaux de services 9-1-1 actuels?**

### **Positions des parties**

41. Eastlink, RCCI et Shaw ont fait valoir que la date limite initiale du 30 juin 2023 devait être maintenue, car elle laissait plus que suffisamment de temps à toutes les entités pour s'intégrer aux réseaux 9-1-1 PG.
42. Les grandes ESLT étaient généralement favorables au maintien d'une date de mise hors service des réseaux traditionnels trois ans après la mise en service des réseaux 9-1-1 PG. À cet égard, les compagnies Bell ont estimé qu'il faudra trois ans après l'intégration du premier CASP pour intégrer chaque CASP.
43. Les autorités conjointes des CASP et des services 9-1-1 ont fait valoir que la date limite de la mise hors service devrait être reportée à l'été 2025 afin de leur donner suffisamment de temps pour achever leurs activités d'intégration et être en mesure de gérer le trafic 9-1-1 PG avant que les composantes du réseau traditionnel soient mises hors service.
44. TCI a fait valoir que si certains CASP ne sont pas conformes aux services 9-1-1 PG au moment de leur mise hors service, ils auront accès à des solutions hébergées de traitement des appels pour les CASP qui pourront les aider à répondre à leurs besoins de transition vers les services 9-1-1 PG. TCI a ajouté que les CASP auront également la possibilité d'acheter des passerelles CASP<sup>21</sup>, qui permettront aux CASP de poursuivre leurs activités une fois que les réseaux actuels auront été mis hors service et jusqu'à ce que les CASP puissent être entièrement mis à niveau pour être conformes aux services 9-1-1 PG. RCCI a également fait remarquer l'option pour les CASP de déployer des passerelles CASP et a ajouté que les CASP traditionnels restants pourraient être fusionnés ou consolidés en CASP des services 9-1-1 PG pour effectuer une transition en temps opportun vers les services 9-1-1 PG.
45. Les FST ont fait valoir que les tarifs des services 9-1-1 évolués et 9-1-1 PG seront tous deux en vigueur pendant la période de transition, et que tout report de la date de la mise hors service entraînera invariablement des coûts supplémentaires pour eux, qui pourront être répercutés sur leurs abonnés.
46. TCI a fait valoir que les tarifs « finaux » (c.-à-d. les tarifs de gros et de détail des services 9-1-1 PG qui tiennent compte i) des composantes de réseau qui étaient auparavant incluses dans les études de coûts des services 9-1-1, mais qui continuent d'être nécessaires à la fourniture des services 9-1-1 PG; et ii) de toutes les autres

---

<sup>21</sup> Les passerelles CASP, également appelées passerelles CASP traditionnelles, permettent de connecter les équipements et systèmes des CASP traditionnels aux réseaux 9-1-1 PG. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a déterminé que, contrairement aux PAST qui font partie des réseaux 9-1-1 PG et sont financées par les tarifs d'accès aux services 9-1-1 PG des ESLT, les passerelles PSAP ne sont pas considérées comme faisant partie du réseau 9-1-1 PG, et les autorités des services 9-1-1 sont responsables de leur financement.

composantes de coût liées aux services 9-1-1 PG) devraient être approuvés avant la date à laquelle ils doivent entrer en vigueur, et que le dépôt des tarifs devrait donc avoir lieu avant la mise hors service du réseau actuel et non à la même date.

### Résultats de l'analyse du Conseil

47. L'incidence de la pandémie de COVID-19 sur les Canadiens et les entreprises canadiennes a été suffisante pour que le Conseil suspende de manière proactive les échéances pour les services 9-1-1 PG. Cette incidence doit donc être prise en compte lors de l'établissement de toute nouvelle échéance. Il n'y a pas de justification suffisante pour rétablir l'échéance initiale de la mise hors service du 30 juin 2023 imposée dans le cadre des services 9-1-1 PG et le raccourcissement de la période de transition ne serait pas dans le meilleur intérêt des Canadiens. Cela est particulièrement vrai dans le contexte du déploiement des services 9-1-1 PG, qui est complexe et implique la coordination entre de nombreux intervenants partout au Canada. Par conséquent, il est raisonnable et approprié de maintenir la période de transition initiale et de fixer la date révisée de la mise hors service à trois ans à compter de la date à laquelle les ESLT doivent avoir établi leurs réseaux 9-1-1 PG, ce qui, conformément au paragraphe 29, correspond au **1<sup>er</sup> mars 2022**.
48. Comme l'ont fait valoir RCCI et TCI, dans le cas où certains CASP n'auraient pas achevé leur transition vers les services 9-1-1 PG avant la mise hors service des réseaux 9-1-1 évolués, les CASP pourraient utiliser des solutions telles que les passerelles CASP pour lesquelles les CASP seront responsables du financement et de l'approvisionnement, afin de maintenir leurs opérations après la date de la mise hors service.
49. Étant donné que l'on ne sait pas encore quand tous les CASP seront conformes aux services 9-1-1 PG, il ne serait pas rentable ni dans le meilleur intérêt des Canadiens que la mise hors service des réseaux traditionnels soit basée sur un tel jalon. Quoi qu'il en soit, le Conseil continue d'encourager les CASP à passer aux services 9-1-1 PG avant la mise hors service des réseaux traditionnels, notamment en entreprenant toutes les activités d'intégration de la production 9-1-1 PG requises une fois qu'ils auront apporté les changements nécessaires pour gérer le trafic 9-1-1 PG, de sorte que les Canadiens puissent bénéficier pleinement et le plus tôt possible des nouveaux services d'urgence améliorés et novateurs fournis par les services 9-1-1 PG de bout en bout.
50. En outre, le GTSU continue d'évaluer et de surveiller les considérations de transition pour les CASP et les FST. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a estimé qu'il était approprié que le CDCI établisse et tienne à jour un rapport sur l'état de préparation et de déploiement pour les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, les FST et les CASP. Dans la même décision, le Conseil a demandé au CDCI de déposer deux rapports sur l'état d'avancement de la mise en

œuvre des services 9-1-1 PG par les CASP primaires<sup>22</sup> et secondaires<sup>23</sup>, le premier rapport d'ici le 31 décembre 2022 et le second rapport d'ici le 31 décembre 2023. Étant donné la conclusion de reporter la date de la mise hors service, il est approprié de demander trois rapports d'étape supplémentaires, soit un à déposer un an avant la date de la mise hors service, un à déposer six mois avant cette date et un à déposer à la date de la mise hors service.

51. En ce qui concerne le dépôt des tarifs « finaux », les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG ont la capacité et la flexibilité nécessaire pour déposer leurs tarifs proposés pour approbation suffisamment à l'avance de la date limite de la mise hors service pour faire en sorte qu'un tarif approuvé puisse être en place avant cette mise hors service.

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

- **ordonne** aux ESLT de mettre hors service les composantes de leur réseau 9-1-1 qui ne feront pas partie de leurs réseaux 9-1-1 PG d'ici le **4 mars 2025**, ou plus tôt si tous les FST et les CASP dans le territoire de desserte d'une ESLT ont achevé leur transition vers les services 9-1-1 PG;
- **ordonne** à tous les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de déposer des propositions de tarifs de gros et de détail des services 9-1-1 PG, y compris les tarifs proposés basés sur des études de coûts qui comprennent
  - i. les coûts associés aux composantes du réseau qui étaient auparavant incluses dans les études de coûts des services 9-1-1, mais qui continuent d'être nécessaires pour la fourniture des services 9-1-1 PG;
  - ii. toutes les autres composantes de coût liées aux services 9-1-1 PG.

Les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG doivent déposer leurs tarifs de gros et de détail des services 9-1-1 PG suffisamment tôt pour qu'ils puissent entrer en vigueur à la date à laquelle leurs réseaux 9-1-1 existants doivent être mis hors service.

53. Enfin, le Conseil demande au CDCI de déposer trois rapports d'étape supplémentaires sur l'avancement de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG par les FST et les CASP primaires et secondaires soit un d'ici le **4 mars 2024**, un d'ici le **30 septembre 2024**,

---

<sup>22</sup> Un CASP primaire est un CASP auquel les appels 9-1-1 sont acheminés directement comme premier point de contact. 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 spécialisée pour prendre en charge l'appel 9-1-1, tels les services médicaux d'urgence, ledit appel est transféré à un CASP secondaire.

<sup>23</sup> Un CASP secondaire est un CASP auquel les appels au 9-1-1 PG sont transférés d'un CASP primaire et qui est interconnecté directement à un réseau 9-1-1 PG, permettant ainsi de recevoir et d'afficher les données sur les appels au 9-1-1 PG.

et un d'ici le **4 mars 2025** (respectivement un an avant, six mois avant et à la date limite de la mise hors service).

## **Devrait-on donner à Norouestel l'occasion de soumettre un plan de transition mis à jour?**

### **Contexte**

54. Dans le cadre des services 9-1-1 PG, le Conseil a établi diverses obligations, associées avec des échéances, à l'intention de toutes les ESLT, peu importe où les CASP ont été établis dans une région donnée. Dans la politique réglementaire de télécom 2019-66, le Conseil a réitéré que ces obligations s'appliquent à Norouestel.
55. Dans la décision de télécom 2019-348, le Conseil a reconnu certains défis liés à la mise en œuvre des services 9-1-1 PG dans le territoire de desserte de Norouestel<sup>24</sup> et a estimé que Norouestel devrait travailler avec les autorités pertinentes des services 9-1-1 afin d'établir un plan de transition pour les services 9-1-1 PG. Par conséquent, le Conseil a ordonné à Norouestel de déposer, d'ici le 22 janvier 2020, un plan de transition pour la mise en œuvre de réseaux 9-1-1 PG sur son territoire de desserte, partout où des CASP ont été établis. Le plan de transition devait prendre en compte tous les CASP du territoire de desserte de Norouestel, tant les CASP qui seraient établis d'ici le 30 juin 2020 que ceux qui seraient établis par la suite. Norouestel a déposé son plan de transition tel qu'exigé; toutefois, le Conseil a suspendu toutes les échéances liées à la mise en œuvre des services 9-1-1 PG en réponse à la pandémie de COVID-19 avant de pouvoir tirer des conclusions sur le plan de Norouestel.
56. Constatant que la transition vers les services 9-1-1 PG devrait être longue dans les régions qui sont encore desservies par les services 9-1-1 de base, comme Terre-Neuve-et-Labrador, les Territoires du Nord-Ouest et le Yukon, le GTSU a créé le sous-groupe de travail ESTF0094, Considérations des intervenants sur le passage des services 9-1-1 de base aux services 9-1-1 PG [traduction], en vue d'élaborer un plan pour l'introduction de certaines fonctions 9-1-1 en préparation de la mise en œuvre future des services 9-1-1 PG. Par l'entremise du sous-groupe ESTF0094, le GTSU planifie explorer des mesures provisoires pour que les Canadiens et les CASP dans les zones desservies par les services 9-1-1 de base puissent bénéficier de certaines fonctions 9-1-1, telles que les services de messagerie texte 9-1-1 et la fourniture d'information de localisation pour les appels sans fil, avant la mise en œuvre complète des services 9-1-1 PG.

### **Positions des parties**

57. Norouestel, appuyée par les compagnies Bell, a fait valoir qu'il serait plus approprié pour le Conseil de préciser que les jalons principaux des services 9-1-1 PG proposés

---

<sup>24</sup> Plus précisément, le Conseil a reconnu que pour que les réseaux 9-1-1 PG soient mis en œuvre sur le territoire de desserte de Norouestel, l'autorité des services 9-1-1 concernée doit établir des systèmes d'adresses municipales appropriés pour l'acheminement des demandes d'urgence et fournir des cartes indiquant les limites des zones de service d'urgence.

dans l'instance ne s'appliquent pas à Norouestel, et que le Conseil devrait plutôt envisager de rendre obligatoire la mise en œuvre du plan qui sera proposé à la suite du sous-groupe ESTF0094.

### Résultats de l'analyse du Conseil

58. L'objectif du sous-groupe de travail ESTF0094 consiste à déterminer et à explorer l'introduction de fonctions 9-1-1 dans les zones desservies par les services 9-1-1 de base avant la future mise en œuvre des services 9-1-1 PG. Une fois ces fonctions mises en œuvre, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de Terre-Neuve-et-Labrador, des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon devront encore effectuer des travaux spécifiques aux services 9-1-1 PG, tels que la mise en œuvre de réseaux et de PI 9-1-1 PG conformes à la norme i3 et la mise en œuvre des fonctionnalités du serveur de données de localisation et du répertoire de données additionnelles, tous ces travaux sortant du cadre du sous-groupe ESTF0094. Par conséquent, si le champ d'application du sous-groupe ESTF0094 est complémentaire d'un plan de transition, il est trop limité pour être considéré comme un remplacement approprié d'un plan de transition pour les services 9-1-1 PG.
59. Compte tenu de la suspension des échéances initiales de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG et de l'établissement de nouvelles échéances pour les services 9-1-1 PG dans le cadre de l'instance, et reconnaissant les défis inhérents au territoire de desserte de Norouestel, le Conseil estime qu'il est approprié de donner à Norouestel l'occasion de déposer un plan de transition mis à jour en fonction des nouvelles échéances établies dans la présente décision.
60. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** à Norouestel d'informer le Conseil, d'ici le **22 juin 2021**, de son intention soit i) de respecter les nouvelles échéances de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG tels que déterminés dans la présente décision, soit ii) de soumettre à l'approbation du Conseil un plan de transition mis à jour comprenant l'emplacement des PI 9-1-1 PG et les échéances de la mise en œuvre d'un réseau 9-1-1 PG dans son territoire de desserte, partout où des CASP ont été établis. Un tel plan de transition doit être déposé auprès du Conseil au plus tard le **1<sup>er</sup> octobre 2021** et devrait inclure une demande de prolongation ou de suspension des échéances par le Conseil, le cas échéant. Norouestel doit également prendre en compte dans ce plan de transition tous les CASP de son territoire de desserte, y compris ceux qui seront établis d'ici le 1<sup>er</sup> octobre 2021 et ceux qui pourraient être établis par la suite.

### À quel moment devrait-on déposer certains rapports du GTSU?

#### Positions des parties

61. Le GTSU était la principale partie à soumettre une intervention détaillée sur cette question, et a proposé les dates suivantes pour les rapports à venir du GTSU énumérés ci-dessous :

- Rapport du sous-groupe de travail ESTF0085, *NG9-1-1 Transition Considerations* (Considérations relatives à la transition aux services 9-1-1 PG) [en anglais seulement] : Le GTSU a indiqué que ce rapport doit traiter des considérations relatives à la transition vers les services 9-1-1 PG, en mettant l'accent sur la logistique du déploiement coordonné par TTR. En outre, le GTSU a indiqué que des retards importants dans la logistique et les normes techniques du TTR, qui ont une incidence directe sur l'état de préparation et le déploiement, ont entraîné une incertitude quant au calendrier de la mise en œuvre du réseau et au calendrier connexe de déploiement coordonné des CASP. Par conséquent, le GTSU a demandé l'autorisation de déposer ce rapport d'ici le 19 novembre 2021.
- Rapport du sous-groupe de travail ESTF0093, *Transition from Text with 9-1-1 to NG9-1-1 Text Messaging* (Transition des services de messagerie texte 9-1-1 aux services de messagerie texte 9-1-1 PG) [en anglais seulement] : Le GTSU a fait valoir que ce rapport est nécessaire pour aborder les principales considérations relatives à la transition des services de messagerie texte 9-1-1 au TTR, y compris les incidences sur la fonctionnalité des services de télécopieur connexe et les services de relais vocal. En outre, le GTSU a indiqué à l'époque que le processus de rédaction du rapport était en bonne voie pour que le rapport soit remis à la date prévue auparavant, soit le 27 novembre 2020.
- Rapport du sous-groupe de travail ESTF0090, *Reliability, Resiliency, and Security* (Fiabilité, résilience et sécurité des services 9-1-1 PG) [en anglais seulement] : Le GTSU a fait valoir que ce rapport est nécessaire pour traiter des questions à examiner ultérieurement détaillées dans la politique réglementaire de télécom 2019-66 et la décision de télécom 2019-353. La résolution de ces questions est directement liée aux essais et au travail sur les normes des services 9-1-1 PG en cours. Par conséquent, le GTSU a demandé de soumettre deux rapports distincts : le premier d'ici le 18 décembre 2020 pour traiter les points prioritaires qui doivent être résolus d'ici le deuxième trimestre de 2021 (le rapport prioritaire), et le second d'ici le 16 avril 2021 pour traiter les points restants d'ici la fin du troisième trimestre de 2021 (le rapport de suivi).
- Rapport du sous-groupe de travail ESTF0091, *NG9-1-1 Additional Data Considerations* (Considérations relatives aux données supplémentaires sur les services 9-1-1 PG) [en anglais seulement] : Le GTSU a indiqué que ce rapport initial est nécessaire pour aborder les considérations futures sur les données supplémentaires des services 9-1-1 PG. Cela comprend des données améliorées sur l'appel, l'appelant et la localisation pour compléter les données sur le numéro de téléphone et la localisation des services 9-1-1 de base qui seront mises en œuvre avec les services d'appels vocaux 9-1-1 PG. Le travail lié à la logistique technique et opérationnelle pour entreprendre cette livraison de bout en bout de données supplémentaires est en cours, et les détails nécessaires pour ce rapport sont prévus pour

début 2021. Par conséquent, le GTSU a demandé l'autorisation de déposer ce rapport d'ici le 16 avril 2021.

- Rapport mis à jour du sous-groupe de travail ESTF0073b, *Review of Multi-Line Telephone Systems (MLTS) 9-1-1 Call Dialing, Routing, Display Challenges, Issues, Specifications and Requirements* (Examen des systèmes téléphoniques multilignes (MLTS) de composition, d'acheminement et d'affichage des appels 9-1-1, défis, problèmes, spécifications et exigences) [en anglais seulement] : Le GTSU a soumis que, dans la décision de télécom 2019-330, le GTSU a été chargé de soumettre un rapport mis à jour ou nouveau sur les MLTS fondé sur le rapport original du sous-groupe ESRE0074 déposé en 2017. Le GTSU a cependant ajouté que ce rapport a été retardé en raison d'un manque de ressources et parce que les discussions du groupe de travail ont révélé des considérations supplémentaires qui doivent être incluses. Par conséquent, le GTSU a demandé l'autorisation de déposer ce rapport d'ici le 28 mai 2021.

### Résultats de l'analyse du Conseil

62. Le Conseil estime que les échéances proposées par le GTSU pour les rapports énumérés ci-dessus étaient basés sur les échéances de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG contenus dans l'avis préliminaire du Conseil. En outre, le GTSU n'a encore déposé aucun de ces rapports. Compte tenu des ajustements apportés aux échéances de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG dans le cadre de ce processus, le Conseil estime qu'il est approprié d'ajuster les échéances pour les prochains rapports du GTSU et demande que le GTSU dépose :

- le rapport du sous-groupe de travail ESTF0085, *Transition Considerations* (Considérations relatives à la transition aux services 9-1-1 PG) [en anglais seulement], d'ici le **7 mars 2022**;
- le rapport du sous-groupe de travail ESTF0093, *Transition from Text with 9-1-1 to NG9-1-1 Text Messaging* (Transition des services de messagerie texte 9-1-1 aux services de messagerie texte 9-1-1 PG) [en anglais seulement], d'ici le **9 août 2021**;
- le rapport prioritaire du sous-groupe de travail ESTF0090, *NG9-1-1 Reliability, Resiliency, and Security* (Fiabilité, résilience et sécurité des services 9-1-1 PG) [en anglais seulement], d'ici le **7 juillet 2021**;
- le rapport de suivi du sous-groupe de travail ESTF0090, *NG9-1-1 Reliability, Resiliency, and Security* (Fiabilité, résilience et sécurité des services 9-1-1 PG) [en anglais seulement], d'ici le **7 juin 2022**;

- le rapport du sous-groupe de travail ESTF0091, *NG9-1-1 Additional Data Considerations* (Considérations relatives aux données supplémentaires sur les services 9-1-1 PG) [en anglais seulement], d'ici le **7 février 2022**;
- le rapport mis à jour du sous-groupe de travail ESTF0073b, *Review of Multi-Line Telephone Systems (MLTS) 9-1-1 Call Dialing, Routing, Display Challenges, Issues, Specifications and Requirements* (Examen des systèmes téléphoniques multilignes (MLTS) de composition, d'acheminement et d'affichage des appels 9-1-1, défis, problèmes, spécifications et exigences) [en anglais seulement], d'ici le **7 juin 2022**.

## Instructions

63. Les Instructions de 2006<sup>25</sup> prévoient que, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, le Conseil doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions de 2006.
64. D'après le Conseil, les conclusions figurant dans la présente décision sont conformes aux Instructions de 2006 pour les raisons énoncées ci-dessous.
65. En ce qui concerne l'établissement de nouvelles échéances pour les obligations réglementaires existantes, le Conseil estime que les dates recommandées contribueront à assurer la fourniture continue de services d'accès 9-1-1 résilients. Ces services d'accès sont des services de télécommunication essentiels qui jouent un rôle central dans la réalisation de l'objectif stratégique énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi*<sup>26</sup>. En établissant des échéances réalistes destinées à éviter les retards dans la configuration et l'activation appropriées des réseaux pertinents et le déploiement des services 9-1-1 PG aux Canadiens, les nouvelles échéances contribuent également à la mise en œuvre des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a), 7b) et 7c)<sup>27</sup>.
66. En ce qui concerne l'élimination de l'exigence selon laquelle les CASP doivent être en mesure de gérer le trafic 9-1-1 PG avant qu'un FST ne soit tenu de fournir des services d'appels vocaux 9-1-1 PG à ses clients, cette conclusion servira à

---

<sup>25</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

<sup>26</sup> L'objectif de la politique cité est le suivant : 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

<sup>27</sup> Les objectifs de la politique cités sont les suivants : 7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions; 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; 7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes.

promouvoir davantage le développement ordonné d'un système de télécommunication qui sert à sauvegarder le tissu social du Canada et à fournir des services de télécommunication fiable et de haute qualité partout au Canada. Cette conclusion contribue donc à la réalisation des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a) et 7b). Étant donné l'importance des services d'accès 9-1-1, et en conséquence de ce qui précède (à savoir que la conclusion servira à favoriser la réalisation des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a) et 7b) de la *Loi*), cette conclusion aidera également à atteindre l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7h).

67. En ce qui concerne les conclusions relatives au niveau des coûts que les fournisseurs de réseaux des services 9-1-1 PG peuvent refléter dans leurs taux tarifés proposés, le Conseil estime qu'elles reconnaissent correctement les coûts supplémentaires que de telles solutions entraînent et qui sont finalement pris en charge par les consommateurs. Par conséquent, ces conclusions servent à favoriser la réalisation des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b) et 7h) de la *Loi*.
68. Comme mentionné, les nouvelles échéances qui seront établies découlant de l'instance concernent des obligations préexistantes. Par conséquent, le Conseil a déjà conclu qu'une intervention réglementaire est nécessaire et que l'on ne peut donc pas compter sur le libre jeu du marché pour atteindre les résultats pertinents. De même, le Conseil a déjà conclu que, le cas échéant, les obligations imposées ont été mises en œuvre, dans toute la mesure du possible, de manière symétrique, technologique et neutre sur le plan de la concurrence et qu'elles n'ont pas favorisé artificiellement les entreprises ou les revendeurs canadiens.
69. Plus précisément, les mesures réglementaires en cause dans l'instance s'appliquent à tous les fournisseurs du réseau 9-1-1 PG et, le cas échéant, à tous les FST. Ces mesures ont été adoptées et structurées pour faire en sorte que les Canadiens continuent d'avoir accès à des services d'urgence fiables et efficaces, tout en favorisant l'innovation et en assurant un leadership dans la coordination de la transition nationale vers les réseaux et services 9-1-1 PG, au bénéfice de tous les Canadiens. En dépit des circonstances nationales et mondiales actuelles, le Conseil conclut qu'il est impératif que les réseaux 9-1-1 poursuivent la voie vers les services 9-1-1 PG et que les innovations dans ce domaine demeurent adaptées aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique.
70. Les Instructions de 2019<sup>28</sup>, qui complètent les Instructions de 2006, prévoient que le Conseil devrait examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation. Tel que discuté ci-dessus, le Conseil estime que les nouvelles échéances proposées pour les obligations réglementaires existantes et la modification des conditions rattachées à l'obligation des FST de fournir à leurs utilisateurs finals les services d'appels vocaux 9-1-1 PG

---

<sup>28</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation*, DORS/2019-227, 17 juin 2019

contribueront à assurer la fourniture en temps opportun de services d'accès 9-1-1 fiables et efficaces aux Canadiens partout au pays, favorisant ainsi leurs intérêts. De même, la conclusion stratégique proposée concernant le niveau des coûts liés à l'acheminement des appels par défaut que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG peuvent refléter dans leurs taux tarifés proposés correspond à un niveau de service qui aidera à faire en sorte que les Canadiens soient en mesure de communiquer rapidement avec le CASP approprié en cas d'urgence, tout en faisant en sorte que le service reste abordable.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Appel aux observations – Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération*, Avis de consultation de télécom CRTC 2020-326, 4 septembre 2020
- *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
- *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
- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de non-consensus ESRE0074 concernant la façon de gérer au mieux les systèmes téléphoniques multilignes dans l'environnement canadien de service 9-1-1 évolué*, Décision de télécom CRTC 2019-330, 23 septembre 2019
- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus sur les spécifications techniques pour la messagerie texte 9-1-1 de prochaine génération fondée sur le texte en temps réel*, Décision de télécom CRTC 2019-226, 27 juin 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
- *9-1-1 de prochaine génération – Modernisation des réseaux 9-1-1 afin de satisfaire aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182, 1<sup>er</sup> 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

- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant l'essai d'acheminement de messages textes au service 9-1-1 et la mise en œuvre du service, Décision de télécom CRTC 2013-22, 24 janvier 2013*