

Le 16 mars 2011

Monsieur Robert A. MORIN

Secrétaire général

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Ottawa (Ontario) K1A 0N2

Objet : **Dossier CRTC #8663-C12-201102318 – Appel aux observations, concernant l'Avis de consultation de télécom CRTC 2011-73 - Instance visant à examiner le bien-fondé d'exiger des fournisseurs de services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription de mettre en place une fonction d'affichage automatique des numéros – Observations et commentaires de l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ) et de l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec (Agence municipale 9-1-1), ci-après dénommé « la Coalition » pour le service d'urgence 9-1-1 au Québec**

Monsieur Morin,

1. La Coalition, dont les représentants collaborent étroitement pour l'amélioration et la prestation du service d'urgence 9-1-1 au Québec, au nom des membres de l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ) et de l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec (Agence 9-1-1), accuse réception d'un avis de consultation du Conseil eu égard au sujet susmentionné en rubrique en date du 8 février 2011.
2. Dans l'avis de consultation de télécom CRTC 2011-73, le Conseil amorce une instance visant à examiner s'il convient d'exiger des fournisseurs de services de communication vocale sur protocole Internet mobiles et fixes/non propres à une circonscription qu'ils

mettent en place une fonction d'affichage automatique des numéros¹ (AAN) pour les téléphonistes du service d'appels d'urgence. De plus, le Conseil invite les parties à présenter leurs points de vue explicitement justifiés au sujet du bien-fondé de l'exigence selon laquelle les entreprises canadiennes qui offrent les services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) mobiles et fixes/non propres à une circonscription devraient mettre en place une fonction d'AAN pour les téléphonistes du service d'appels d'urgence. [soulignement pour emphase]

3. Par la présente, la Coalition présente au Conseil ses observations et ses commentaires, en rapport avec l'avis de consultation CRTC 2011-73, espérant que ces derniers seront utiles au Conseil, tout en indiquant que son rôle premier consiste à représenter les municipalités et leurs centres d'appels d'urgence qui doivent administrer les appels en provenance d'appelants 9-1-1 localisés dans la province de Québec.
4. La Coalition a pris connaissance des divers commentaires et renseignements soumis par divers intervenants dans le dossier des services d'urgence et le traitement des requêtes d'assistance pour les abonnées des services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription de l'instance de la demande de révision et de modification de la décision de télécom 2010-387. Plus particulièrement, ceux de l'Ontario 9-1-1 Advisory Board² (OAB), ainsi que de Northern9-1-1³, deux intervenants majeurs dans la fourniture du service d'urgence 9-1-1 en Ontario, ont retenu notre attention.
5. La Coalition réaffirme sa détermination qu'une infrastructure et des processus appropriés, essentiels pour l'amélioration de la sécurité publique, doivent être mis en place par le fournisseur de services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription, pour accéder directement à un centre d'appels d'urgence.

¹ La Coalition tient à souligner au Conseil que la terminologie couramment utilisée par les groupes chargés d'établir les normes de l'industrie est généralement « enregistrement automatique du numéro » (EAN) ou « identification automatique du numéro » (IAN). Cette terminologie fait rapport à l'enregistrement, l'identification et la transmission du numéro de l'appelant, tandis que le terme « affichage automatique du numéro » (AAN) fait référence à la capacité de visualiser le numéro. Selon la décision de télécom 2011-72, « La fonction d'AAN permet au téléphoniste du service d'appels d'urgence d'obtenir le numéro de l'appelant au moment de l'appel et d'utiliser cette information pour acheminer adéquatement l'appel. »

² Document soumis par OAB (Décision 2010-387) : 1450940 OAB 9-1-1.pdf

³ Document soumis par Northern911 (Décision 2010-387) : 1452185 Northern911.pdf

6. La Coalition ne peut ni confirmer ni infirmer si le volume d'appels d'abonnés aux services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription en provenance d'un centre intermédiaire d'appels d'urgence⁴ ou d'un service de téléphonistes d'appels d'urgence⁵ (*ci-après désignés « **centre ou service intermédiaire** »*) est en croissance dans son territoire. Toutefois, la Coalition tient à préciser que chaque appel d'urgence est important et requiert un traitement particulier à la technologie utilisée par l'appelant et que la mise en place de la fonction AAN pour les services intermédiaires requiert une analyse détaillée.
7. Dans le service 9-1-1 Évolué, deux éléments sont primordiaux pour assurer l'efficacité et l'intégrité requises pour les interventions d'urgence. L'obligation du fournisseur et des réseaux locaux et intermédiaires d'appuyer la fonction d'enregistrement automatique du numéro (EAN), nécessaire pour l'acheminement sélectif des appels 9-1-1 et aider dans l'identification de l'appelant, ainsi que la possibilité du réseau 9-1-1 et du centre d'appel d'urgence d'utiliser la fonction d'affichage automatique de l'adresse (AAA) requise pour faciliter l'assignation des unités d'intervention d'urgence.
8. Il devrait en être de même pour tout service de communication devant entretenir l'accès au service d'urgence 9-1-1, que ce soit en s'interconnectant directement ou indirectement au réseau 9-1-1 Évolué.
9. La Coalition estime que la décision finale concernant le bien-fondé d'exiger ou non des entreprises canadiennes de services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription de mettre en place une fonction AAN pour les services intermédiaires « *de téléphonistes d'appels d'urgence* » relève principalement du Conseil. Toutefois, la Coalition offre les points de vue suivants explicitement justifiés au sujet du bien-fondé de ladite exigence.
10. Bien qu'en général l'EAN de l'appelant d'un service de communication vocale VoIP ne soit pas transmis vers le réseau 9-1-1 Évolué desservant les municipalités du Québec, la Coalition juge que ce serait un élément critique pour la progression rapide d'un appel d'urgence 9-1-1. Tout délai dans le traitement d'un appel 9-1-1 peut avoir des

⁴ En général, un centre intermédiaire d'appels d'urgence utilise une infrastructure et a des préposés à la réponse spécialement formés pour le traitement des appels d'urgence.

⁵ En général, un service de téléphonistes d'appels d'urgence utilise une infrastructure normalisée pour le traitement des appels par des téléphonistes spécialisés.

répercussions majeures sur la santé de l'appelant et l'efficacité du traitement approprié par les services d'urgence.

11. Dans l'éventualité où le service intermédiaire primaire peut rapidement identifier la provenance de l'appel au moyen de l'EAN de l'appelant, cela peut permettre d'acheminer l'appel d'urgence soit vers la plateforme désignée du 9-1-1 Évolué, soit vers un autre service intermédiaire ou soit vers le centre 9-1-1 approprié desservant l'adresse ou la location de l'appelant.
12. Il est envisageable qu'en l'absence d'EAN, il existe un risque si l'appelant cache ou fournit de faux renseignements et compromet ainsi le traitement d'un appel d'urgence. Et ce plus particulièrement dans les régions et aux moments de la journée auxquels les ressources d'urgence sont limitées.
13. Le traitement des appels d'urgence en provenance d'utilisateurs de services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription rend le travail des préposés à la réponse et au traitement des centres d'urgence 9-1-1 et aux répondants d'urgence plus complexe et sujet aux erreurs, vu les nombreuses situations pouvant invalider l'intégrité des données de l'adresse de l'appelant.
14. La Coalition note que divers marchés utilisent les services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription. Tandis que deux grands axes se sont formés pour desservir les usagers de services résidentiels et d'affaires, ce dernier multiplie et diversifie les poussées technologiques.
15. Ces dernières années plusieurs revendeurs de service téléphoniques sont apparus dans le marché. Ils déploient régulièrement de nouvelles architectures présentant de nombreux défis pour les centres d'appels d'urgence.
16. La Coalition est d'avis que les fournisseurs de services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription doivent mettre en place un processus d'identification de la ligne de l'appelant, similaire à l'EAN utilisé pour les services d'urgence, en se servant des meilleures pratiques de l'industrie.
17. La Coalition est d'accord avec le constat du Conseil que le fait d'avoir une fonction d'enregistrement automatique du numéro (EAN) et de mettre en place une fonction

d'AAN pour les services intermédiaires permettrait de renforcer la sécurité publique pour certains clients des services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription.

18. Toutefois, la Coalition se questionne sérieusement sur les avantages réels et les risques de forcer les fournisseurs de services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription à mettre en place la fonction d'EAN, et à un centre ou un service intermédiaire à mettre en place la fonction d'AAN pour le traitement des appels si la présentation du numéro et l'information d'adresse est invalide ou manquante.
19. La majorité des applications de communication vocale VoIP utilisent la présentation du numéro ou l'identification de l'appelant (en anglais *Caller ID* ou *Calling Line Identification - CLID*) pour transmettre le numéro de l'appelant aux équipements récepteurs de l'appelé. Peu ou pas utilisent l'EAN.
20. Certaines complications peuvent survenir dans l'éventualité où un individu, volontairement ou non, empêche⁶ la transmission de son numéro de téléphone et/ou ne fournit pas son « vrai » numéro de téléphone au téléphoniste du service intermédiaire d'appels d'urgence.
21. La présentation du numéro et l'identification de l'appelant peuvent être bloqués et falsifiés (en anglais *spoofed*) au moyen d'une variété de méthodes et de différentes technologies pour des questions de vie privée, pour être malveillant⁷ ou tout simplement pour cacher son identité. De fait, les façons les plus populaires de cacher l'identification de l'appelant font appel aux lignes de communication vocale VoIP et d'accès au débit primaire (en anglais *PRI*). La potentialité de la fonction de bloquer et/ou de falsifier la

⁶ Il est possible de bloquer la transmission et la présentation du numéro de téléphone et/ou le nom de l'appelant en utilisant la fonction verticale de ligne *67, ou un logiciel spécialisé. Certaines organisations requièrent cette fonction, tels les centres d'aide aux victimes de brutalité, et autres

⁷ Le 9 mars 2011, le Conseil des communications fédérales (FCC) des États-Unis d'Amérique a émis un avis de réglementation : http://www.fcc.gov/Daily_Releases/Daily_Business/2011/db0309/FCC-11-41A1.pdf (FCC 11-41) en rapport avec l'établissement de règles pour garantir la vérité dans l'identification de l'appelant (The Truth in Caller ID Act of 2009). Dans ce dossier, le FCC indique au paragraphe 1 « Qu'en d'autres circonstances, les falsificateurs d'identification de l'appelant (Caller ID) se sont engagés dans une pratique référée comme « swatting », qui implique de placer de faux appels d'urgence aux services de police afin de générer une réponse des équipes tactiques et d'armes spéciales (Special Weapons and Tactics (SWAT)) ». [C'est nous qui traduisons]

Avis de consultation de télécom CRTC 2011-73

présentation du numéro et l'identification de l'appelant tend à rendre cette information peu crédible pour le traitement des appels d'urgence 9-1-1, en particulier lors de l'absence de communication vocale.

22. D'ailleurs, l'EAN a été développé pour répondre aux besoins des compagnies de téléphone en matière de facturation. C'est l'une des bases fondamentales du service d'urgence 9-1-1 Évolué.
23. La Coalition tient à faire remarquer au Conseil qu'en l'absence de fonctionnalités d'enregistrement, d'identification et d'affichage automatique du numéro de l'appelant pour les services de communication vocale (VoIP) mobiles et fixes/non propres à une circonscription, rien ne permet de penser que l'information fournie sera valide ou qu'elle demeurera valide lors du traitement d'un appel d'urgence requérant la dépêche d'une unité d'intervention.
24. L'absence d'une solution de rechange viable au service 9-1-1 pour les entreprises qui offrent les services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription rend la tâche difficile pour les services d'urgence.
25. Tel qu'indiqué dans les commentaires de QMi⁸, « *pour que ces améliorations puissent, dans les faits, bonifier le service 9-1-1 des communications VoIP, il est d'abord nécessaire de s'assurer que le centre d'appels intermédiaire de réponse, qui a la responsabilité d'obtenir les informations quant à l'emplacement géographique de l'appelant afin de les transmettre au bon centre d'appels de la sécurité publique (CASP), reçoit l'information nécessaire afin de pouvoir effectuer un bon référencement* ».
26. Il est notoire que dans plusieurs services de communication vocale VoIP, le numéro de téléphone n'est pas associé à la circonscription téléphonique d'origine et peut être localisé dans une autre circonscription, une autre province et même un autre pays rendant la tâche du préposé à la réponse d'urgence plus complexe. Un numéro de téléphone avec un indicatif de Montréal peut facilement se retrouver ailleurs en province, au pays et même à l'étranger.

⁸ Document soumis par QMi (Décision 2010-387) : 1450746 QMi.pdf

Avis de consultation de télécom CRTC 2011-73

27. La Coalition reconnaît que les fournisseurs de services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription ont plusieurs incitatifs pour déployer leurs services. Toutefois, lorsque des questions d'économie, de compatibilité ou purement techniques peuvent causer des préjudices pour les individus composant « 911 » ou pour les services d'urgence, l'on se doit d'analyser en détails la situation et d'y apporter des correctifs appropriés et permanents.
28. Bien que le Conseil ait confirmé dans la décision de télécom CRTC 2011-72 que les directives énoncées dans la décision de télécom 2010-387 s'appliquent aux fournisseurs de services VoIP offrant des services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription sur le plan résidentiel ou d'affaires, si l'appelant ne peut confirmer son adresse exacte ou sa localisation actuelle, les services intermédiaires n'ont d'autres recours que de transférer l'appel d'urgence au CASP désigné pour l'adresse ou la localisation inscrite dans la banque de données intermédiaire.
29. À plusieurs occasions, des appels en provenance de services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription et traités par un centre intermédiaire extérieur au Québec ont été transférés incorrectement à l'un de nos membres qui a des lignes VoIP ou tout simplement pour se libérer de l'appel.
30. La Coalition juge que les préoccupations concernant l'utilisation de données de localisation inscrites par l'abonné lui-même représentent un risque réel, notamment en ce qui a trait à l'exactitude des données et les erreurs de validation.
31. Dans un environnement où l'abonné inscrit lui-même sa localisation dans une base intermédiaire de données d'adresses, la Coalition tient à informer le Conseil qu'elle s'opposerait à ce qu'un centre ou un service intermédiaire établisse un processus de réacheminement automatique des appels vers la plateforme 9-1-1 Évolué ou vers un centre d'appel d'urgence, car cela pourrait compromettre l'efficacité de traitement en transférant des appels d'urgence sans en valider la localisation.

Avis de consultation de télécom CRTC 2011-73

32. Dans leurs commentaires de l'instance de la demande de révision et de modification de la décision de télécom 2010-387, les compagnies Bell⁹ ont indiqué que certains fournisseurs de services de communication vocale VoIP et certains centres ou services intermédiaires sont incapables de transmettre et/ou de recevoir les données requises de l'EAN ou de la présentation du numéro de l'appelant, ce qui empêche le centre intermédiaire d'effectuer un référencement croisé avec l'adresse municipale la plus probable en cas d'urgence.
33. Si le Conseil détermine qu'il convient d'exiger des entreprises canadiennes qui offrent les services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription qu'elles mettent en place une fonction (AAN) pour les préposés ou les téléphonistes du service intermédiaire, la Coalition pense que tous les fournisseurs de services VoIP, et non seulement les entreprises canadiennes, devraient être en mesure de le faire. Cela en autant qu'elles soient capables de recevoir les données EAN ou de présentation du numéro de l'appelant requis pour la fonction d'AAN afin d'effectuer un référencement croisé approprié.
34. Dans le cadre de la demande de révision et de modification de la décision de télécom 2010-387, au moins trois fournisseurs de services intermédiaires d'appels d'urgence¹⁰ ont soumis leurs commentaires au Conseil. Tandis que deux indiquaient être en mesure de traiter l'AAN, le troisième a indiqué que son réseau et ses centres intermédiaires ainsi que ceux de ses fournisseurs de services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription ne pouvaient pas transférer et/ou traiter l'EAN.
35. Au Canada, plusieurs modèles d'acheminement, trop de l'avis de la Coalition, sont utilisés par les divers fournisseurs de communication vocale VoIP et leur(s) centre(s) intermédiaire(s) pour finalement présenter l'appel d'urgence 9-1-1 au CASP approprié. Le but du tableau suivant est de présenter certains de ces arrangements d'acheminement. Il n'est pas nécessairement inclusif à toutes les solutions ou modèles possibles.

⁹ Document soumis par les compagnies Bell (Décision 2010-387) : 100913- Part VII_Application_RV_Decision 2010-387.doc

¹⁰ Plusieurs de ces modèles sont présentés et expliqués dans les interventions de Northern911, TELUS et de Bell. (Instance CRTC 2010-387)

Avis de consultation de télécom CRTC 2011-73

| | | | | |
|---------------|---|---|-------------------------|---|
| Appelant VoIP | Plateforme 9-1-1 Évolué | | | CASP 9-1-1 (ligne 9-1-1 ¹¹) |
| Appelant VoIP | Centre intermédiaire d'appels d'urgence | | | CASP 9-1-1 (ligne administrative d'urgence ¹²) |
| Appelant VoIP | Service de téléphoniste | | | CASP 9-1-1 (ligne administrative d'urgence) |
| Appelant VoIP | Centre intermédiaire d'appels d'urgence | Plateforme 9-1-1 Évolué | | CASP 9-1-1 (ligne 9-1-1) |
| Appelant VoIP | Centre intermédiaire d'appels d'urgence | Service de téléphoniste | | CASP 9-1-1 (ligne administrative d'urgence) |
| Appelant VoIP | Centre intermédiaire d'appels d'urgence | Service de téléphoniste | Plateforme 9-1-1 Évolué | CASP 9-1-1 (ligne 9-1-1) |
| Appelant VoIP | Service de téléphoniste | Centre intermédiaire d'appels d'urgence | | CASP 9-1-1 (ligne administrative d'urgence) |
| Appelant VoIP | Service de téléphoniste | Centre intermédiaire d'appels d'urgence | Plateforme 9-1-1 Évolué | CASP 9-1-1 (ligne 9-1-1) |
| Appelant VoIP | Service de téléphoniste | Service de téléphoniste | | CASP 9-1-1 (ligne d'urgence administrative) |
| Appelant VoIP | Service de téléphoniste | Service de téléphoniste | Plateforme 9-1-1 Évolué | CASP 9-1-1 (ligne 9-1-1) |

36. Tel qu'illustré dans le tableau précédent, certains modèles d'acheminement des appels d'urgence 9-1-1 en provenance d'abonnés de services de communication vocale VoIP requièrent la présence de deux centres intermédiaires. Cette situation jumelée à la capacité et déficiences techniques et/ou opérationnelles des diverses technologies de communication et de transmission sous-jacentes requises pour assurer l'intégrité des informations requises complique le traitement des appels d'urgence. De fait, les compagnies Bell ont fourni avec leurs commentaires un diagramme décrivant des architectures d'acheminement des appels vocaux VoIP, dans lequel l'EAN n'était pas transmis aux composantes de réseau du service intermédiaire (Téléphonistes de Nordia 9-1-1 VoIP-CRS).

¹¹ **Ligne 9-1-1** : L'appel est acheminé à une ligne du CASP équipée avec les fonctionnalités 9-1-1

¹² **Ligne administrative d'urgence** : L'appel est acheminé à une ligne du CASP qui n'est pas équipée avec les fonctionnalités 9-1-1 et qui sert pour la réponse courante

37. Certains services de communication vocale VoIP offerts aux abonnés de certains marchés résidentiels, non-résidentiels et d'affaires peuvent être proposés comme une alternative aux services d'autocommutateurs privés d'abonnés. Divers arrangements et modèles d'interconnexion sont disponibles. L'économie des coûts est un facteur important dans le choix des administrateurs, ce trop souvent au détriment de la qualité et de l'intégrité des informations pour les services d'urgence.
38. Le service 9-1-1, tel que déployé aujourd'hui, a dû passer par plusieurs cycles de croissance. Cette transition fut progressive tout en assurant l'intégrité du service d'urgence. De par sa nature, le service 9-1-1 utilise comme fondement que les usagers sont fixes et sédentaires. Les nouvelles technologies, par contre, préconisent la mobilité et la flexibilité des communications. Cela met en danger l'intégrité du service d'urgence. Loin de dénigrer les services émergents de communications, la Coalition a pour mission de favoriser une transition sans difficulté. La Coalition et ses membres préconisent un accès approprié et probe au service d'urgence 9-1-1 pour tous les citoyens, peu importe le média de communication utilisé, la localisation ou le moment de la journée.
39. La Coalition soumet que ses préoccupations concernant le traitement des appels des clients résidentiels et d'affaires, en provenance des services de communication vocale VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription, démontrent la complexité et la vulnérabilité, pour ses centres d'urgences, de supporter adéquatement les appels en provenance de ce marché fragile en constante évolution et transformation.
40. Tandis que la Coalition juge qu'il s'agit d'exigences de base d'un service d'appels d'urgence, et qu'il n'y a pas à notre connaissance de raison qui justifierait que les fournisseurs de ces services échappent à cette obligation, pour les raisons indiquées dans ce dossier, la Coalition affirme que toute mesure d'amélioration du traitement des appels d'urgence devrait continuer de faire l'objet de consultation auprès du Groupe de travail services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI), selon le développement de l'industrie.
41. Veuillez croire, Monsieur Morin, en l'expression de notre considération la plus distinguée.

Avis de consultation de télécom CRTC 2011-73

Pour la Coalition,

(original signé)

Serge ALLEN, directeur général

Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du
Québec

2954, boulevard Laurier, bureau 300

Québec (Québec) G1V 4T2

Téléphone: 418 653-3911, poste 222

Télécopieur : 418 653-6198

sallen@agence911.org

www.agence911.org

c.c. Parties intéressées – Avis de consultation de télécom CRTC 2011-73

*** Fin du document ***