



Le 23 octobre 2015

Numéro de dossier : [8638-C12-201412791](#)

PAR COURRIEL

Destinataires : Liste de distribution

Objet : Conclusion à la demande de renseignements – Exactitude de la localisation des appelants au service 9-1-1 évolué sans fil

En juin 2014, dans la Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342, le Conseil a publié son plan d'action concernant les services 9-1-1, qui énonçait les principales initiatives destinées à améliorer le système 9-1-1 pour les Canadiens. Dans ses décisions, le Conseil s'était engagé à amorcer une enquête en 2014-2015 pour :

- (i) comprendre l'adoption d'appareils munis de technologie GPS¹, puisque la présence de cette technologie permet souvent d'obtenir des données plus précises sur la localisation;
- (ii) évaluer la fiabilité et la faisabilité de fournir aux centres d'appels de sécurité publique (CASP) l'adresse de facturation d'un abonné des services sans fil dans le cas d'un appel aux services 9-1-1 lors d'une situation d'urgence.

La présente lettre a pour but de résumer les renseignements recueillis à cet égard et de mener à terme l'enquête amorcée au moyen d'une lettre du personnel du Conseil datée du 19 décembre 2014. Les réponses des fournisseurs de services sans fil (FSSF) et des fournisseurs de réseaux 9-1-1 sont publiées sur le site Web du Conseil sous le numéro de dossier [8638-C12-201412791](#). Dans le cas où des renseignements auraient été déposés de manière confidentielle, une version abrégée est fournie.

Technologies de localisation sans fil et adoption des appareils munis de la technologie GPS

Les résultats de l'enquête ont révélé que les FSSF canadiens ont utilisé de manière proactive des technologies de localisation hybrides, qui unissent les capacités des appareils à celles des réseaux pour offrir aux CASP les renseignements les plus précis possible sur l'emplacement d'un appelant.

¹ En anglais, Global Positioning System.

Cela comprend des technologies de localisation hybrides telles que le GPS assisté et les technologies fondées sur les réseaux, comme l'emplacement des tours, le temps aller-retour et la liaison de trilatération directe avancée. Ces technologies constituent les meilleures méthodes de localisation offertes sur le marché. Bon nombre des FSSF ont indiqué qu'ils envisageaient d'adopter de nouvelles technologies de localisation à mesure qu'elles seraient disponibles afin de fournir aux CASP, à l'avenir, des renseignements plus précis sur la localisation.

Dans son plan d'action concernant les services 9-1-1, le Conseil a reconnu que la présence de la technologie GPS permettait, dans bien des cas, d'obtenir des renseignements plus précis sur l'emplacement de l'appelant. En ce qui a trait à l'adoption d'appareils munis de la technologie GPS, les FSSF ont indiqué que de 90 % à 100 % des combinés mobiles qu'ils offrent actuellement à leurs clients et, selon des estimations prudentes², environ 85 % des appareils sans fil actuellement utilisés au Canada sont munis de cette fonction³. Les FSSF ont ajouté que, selon leur observation de la durée de vie moyenne des appareils, ils s'attendent à ce que les forces du marché et la demande des clients pour les nouveaux appareils munis de la fonction GPS fassent grimper à près de 100 % le pourcentage d'appareils munis d'un GPS au Canada au cours des deux à trois prochaines années.

Le Conseil reconnaît que les FSSF canadiens ont continuellement choisi d'améliorer leurs réseaux et leurs systèmes, d'offrir les combinés mobiles les plus récents et les plus évolués et de déployer les meilleures technologies de localisation offertes sur le marché. Le Conseil s'attend à ce que les FSSF continuent à investir dans les meilleures technologies de localisation sans fil offertes, au fil de leur évolution. De plus, le Conseil continuera d'évaluer le rendement des FSSF quant à l'exactitude de la localisation des appels dans le cadre du processus de surveillance de l'exactitude de la localisation des appels à partir d'appareils sans fil auquel tous les FSSF sont tenus de participer⁴. Par conséquent, le Conseil conclut qu'aucun autre processus de suivi n'est requis à cet égard à l'heure actuelle.

Fourniture automatique des adresses des abonnés des services sans fil par les FSSF dans le cas d'un appel 9-1-1

Dans la [Décision de télécom CRTC 2003-53](#), le Conseil a ordonné aux FSSF de mettre sur pied des centres d'appels accessibles 24 heures sur 24 et sept jours sur sept au moyen d'un numéro sans frais afin d'aider le personnel autorisé des CASP à obtenir rapidement les renseignements de l'abonné en cas d'urgence. Le Conseil a pris cette décision après avoir reconnu (i) les difficultés associées à l'entrée, par les FSSF, des dossiers d'abonnés du sans-fil dans la base de données d'AAA (affichage automatique d'adresses); (ii) les défis associés à la fourniture

² Certains FSSF ont inclus, dans la catégorie des « appareils non munis d'un GPS », des appareils non vocaux, tels que les clés Internet et les tablettes, de même que certains appareils pour lesquels on ignore s'ils sont munis ou non d'un GPS.

³ En général, les FSSF permettent aux consommateurs d'utiliser leurs propres appareils dans le cadre de leurs forfaits et, lorsque c'est le cas, plusieurs FSSF ne recueillent pas les données sur l'appareil en question. Par conséquent, certains FSSF sont incertains du pourcentage exact d'appareils munis de technologie GPS appartenant à leurs clients.

⁴ Voir les [décisions de télécom 2014-415 et 2015-255](#).

automatique par les FSSF des adresses des abonnés des services sans fil aux CASP, y compris les coûts élevés et le manque de fiabilité des adresses de facturation des abonnés dans le cas d'un appel 9-1-1 et (iii) les nombreux problèmes techniques et administratifs associés à la fourniture automatique par les FSSF des adresses des abonnés aux CASP.

Le Conseil a donc décidé qu'il serait plus efficace et plus rentable pour toutes les parties concernées de mettre l'accent sur la mise en œuvre de technologies de localisation qui fourniraient l'emplacement réel des abonnés des services sans fil au moment d'un appel 9-1-1, plutôt que de mettre en œuvre une solution qui fournirait aux CASP les adresses des abonnés.

Ultérieurement, dans la [Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-40](#), le Conseil a obligé les FSSF à mettre en œuvre des technologies de localisation avancées faisant appel à des technologies GPS ainsi que des technologies fondées sur les réseaux pour fournir aux CASP l'emplacement estimatif d'un appel au service 9-1-1 à partir d'un appareil sans fil. Par conséquent, les FSSF offrent aujourd'hui à leurs clients la phase II du service 9-1-1 évolué sans fil aux endroits où les CASP la prennent en charge.

Dans le cadre de cette enquête, le Conseil a demandé des renseignements à jour sur la fiabilité et la faisabilité de fournir automatiquement aux CASP l'adresse de facturation d'un abonné des services sans fil lors d'un appel aux services 9-1-1. Dans leurs réponses, les FSSF ont précisé que les adresses de facturation des abonnés demeurent peu fiables pour déterminer l'emplacement d'un appel 9-1-1 à partir d'un appareil sans fil, étant donné que l'appelant ne se trouve pas nécessairement à cette adresse au moment de l'appel 9-1-1. L'adresse de facturation d'un abonné qui téléphone au service 9-1-1 peut également être différente de son adresse de résidence, si la personne qui paie pour le service sans fil n'est pas la personne qui fait l'appel 9-1-1 (p. ex. forfaits familiaux, forfaits d'affaires, etc.) ou si l'adresse de facturation est une case postale. En outre, les clients qui utilisent la facturation électronique et ceux qui se procurent des services prépayés ne sont généralement pas tenus de fournir ou de mettre à jour leur adresse de facturation.

Dans l'ensemble, les FSSF et les fournisseurs de réseaux 9-1-1 ont mentionné que les nombreux défis inhérents à la mise en œuvre d'une solution automatisée décrite dans la décision de télécom 2003-53 subsistaient. Plus précisément, les FSSF auraient à surmonter des défis techniques et administratifs importants et à apporter des modifications coûteuses à leurs systèmes 9-1-1 et de facturation. La plupart ont souligné que le coût de mise en œuvre d'une solution automatisée l'emporterait largement sur les avantages, puisque le CRTC a déjà obligé tous les FSSF à offrir aux CASP l'accès à un centre d'opérations 24 heures sur 24 et sept jours sur sept leur permettant de demander ce type de renseignements sur les clients, et encore plus, concernant un appelant au service 9-1-1⁵.

La plupart des FSSF ont ajouté qu'il serait plus avantageux de travailler à l'amélioration des technologies de localisation des appels sans fil qui fournissent l'emplacement réel d'un

⁵ Les FSSF ont précisé qu'au cours d'une période de six mois, les CASP avaient communiqué avec leurs centres d'opérations pour obtenir des renseignements sur les abonnés (numéros de rappel, adresses de facturation, etc.) dans seulement 1,1 % de tous les appels 9-1-1 à partir d'un appareil mobile sur leurs réseaux.

appel 9-1-1, plutôt qu'à l'automatisation de la fourniture des adresses de facturation des abonnés des services sans fil.

Le Conseil fait remarquer que Bell Canada a proposé une solution au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) qui permettrait aux FSSF de fournir automatiquement aux CASP les adresses des abonnés des services sans fil. Cependant, selon les résultats de l'enquête, quel que soit le mécanisme utilisé pour fournir des adresses aux CASP dans le cas d'appels aux services 9-1-1, le Conseil est d'avis que les faits et les circonstances sous-jacents sur lesquels est fondée la politique actuelle du Conseil concernant le processus de fourniture des adresses de facturation des abonnés des services sans fil aux CASP n'ont pas changé suffisamment de façon à justifier un examen de la politique. Ainsi, le Conseil estime qu'il demeure approprié que les FSSF continuent de fournir aux CSAP les coordonnées des abonnés des services sans fil par l'intermédiaire de leurs centres d'opérations 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, conformément à l'exigence du Conseil. Par conséquent, le Conseil continue de croire que les FSSF ont avantage à poursuivre leurs efforts de façon proactive pour améliorer et mettre à niveau leurs systèmes existants de localisation des appels afin d'accroître l'exactitude de la localisation, plutôt que d'automatiser la fourniture aux CASP des coordonnées des abonnés des services sans fil qui pourraient ne pas correspondre à l'emplacement réel d'un appelant aux services 9-1-1.

L'accès efficace à des services d'urgence est essentiel à la santé et à la sécurité des citoyens, en plus de constituer un élément important pour nous assurer que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial. Ainsi, dans son [Plan triennal](#), le Conseil a souligné son intention d'amorcer une instance en vue de l'élaboration d'un cadre réglementaire visant la fourniture des services 9-1-1 de prochaine génération par les fournisseurs de services de télécommunications.

Le Secrétaire général,

L'original signé par Luc Bégin pour/

John Traversy

c. c. : Renée Doiron, CRTC, 819-997-2755, renee.doiron@crtc.gc.ca
Mylène Germain, CRTC, 819-635-4538, mylene.germain@ic.gc.ca

Liste de distribution

Groupe de travail Services d'urgence du CDCl, Chris.Kellett@ESWG9-1-1.ca
Bell Mobilité inc., bell.regulatory@bell.ca
Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, regulatory@bellaliant.ca
Nexicom Mobility Inc., pdowns@nexicomgroup.net
TBayTel, stephen.scofich@tbaytel.com
Huron Telecommunications Co-operative Limited, regulatory@hurontel.on.ca
Hay Communications Co-operative Limited, a.schneider@hay.net
Inukshuk Wireless Partnership, don.falle@inukshuk.ca
Rogers Communications Partnership, rwi_gr@rci.rogers.com
Société TELUS Communications, regulatory.affairs@telus.com
MTS Inc., iworkstation@mtsallstream.com
Airtel Wireless LTD, jason.bennett@airtelwireless.ca
Shaw Telecom Inc., Regulatory@sjrb.ca
Lynx Mobility Inc., marcille@atmacinta.com
Execulink Telecom Inc., jonathan.scott@execulink.com
Vidéotron, société en nom collectif, regaffairs@quebecor.com
Wightman Telecom Ltd., kgugan@wightman.ca
Quadro Communications Co-operative Inc., barry.stone@quadro.net
Bragg Communications Incorporated (EastLink), regulatory.matters@corp.eastlink.ca
Sogetel Mobilité inc., reglementation@sogetel.com
Norouestel inc., regulatoryaffairs@nwtel.ca
SSI Micro Ltd., regulatory@ssimicro.com
Gogo Connectivity Ltd., mkoch@goodmans.ca
Brooke Telecom Co-operative Ltd., jim@brooketel.ca
Ice Wireless Inc., regulatory@icewireless.ca
Fido Solutions Inc., regulatory.aff@fidomobile.ca
Saskatchewan Telecommunications, document.control@sasktel.com
Télébec, société en commandite, reglementa@telebec.com
CityWest Mobility Corp., Heather.bishop@cwct.ca
KMTS, reglementa@telebec.com
Mornington Communications Co-operative Limited, rbanks@mornington.ca
NorthernTel, Limited Partnership, reglementa@telebec.com
Globalive Wireless Management Corp. (Wind Mobile), lisagoetz@globalive.com
Public Mobile Inc., regulatory.affairs@telus.com
Data & Audio Visual Enterprises Wireless Inc. (Mobilicity), gary.wong@mobilicity.ca
Manitoba Netset Ltd. (NetSet Communications), dhardy@mbnetset.ca
TerreStar Solutions Inc., jan.skora@terrestar.ca