

Le 14 juillet 2011

Déposé par clé d'accès

Monsieur Robert A. MORIN
Secrétaire général
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Ottawa (Ontario) K1A 0N2

Objet : **Dossier CRTC #8633-B54-201108507 – Demande en vertu de la Partie 1 présentée par Bell Aliant Regional Communications, Limited Partnership (Bell Aliant) pour demander des précisions sur les exigences relatives à la notification des clients au sujet des services VoIP locaux – 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, ci-après dénommés « la Coalition » pour le 9-1-1 au Québec.**

Monsieur Morin,

1. La Coalition, 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'une demande par le Conseil de présenter des renseignements additionnels, eu égard au sujet susmentionné en rubrique, en date du 29 juin 2011.
2. Trois éléments principaux sont indiqués dans la lettre du Conseil :
 - a. *« Dans sa demande, Bell Aliant demande au Conseil de confirmer que l'exigence d'aviser les clients et d'obtenir leur consentement exprès à l'égard de limites concernant le service 9-1-1/E9-1-1 s'applique uniquement aux limites propres au service 9-1-1/E9-1-1 fourni par une entreprise offrant des services VoIP mobiles/non propres à une circonscription locale, et non pas aux limites de services VoIP fixes/propres à une circonscription locale qui sont caractéristiques du service dans l'ensemble.*
 - b. *À l'appui de cette position, Bell Aliant et les autres parties soulèvent plusieurs questions selon lesquelles il n'est ni nécessaire, ni approprié d'imposer de telles*

Exigences relatives à la notification des clients au sujet des services VoIP locaux

exigences relatives à la notification des clients et à l'obtention de leur consentement exprès à l'égard des fournisseurs de services VoIP fixes/propres à une circonscription locale.

- c. *À la lumière de ces observations, les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs avis à savoir, si le Conseil juge que les exigences en vigueur s'appliquent effectivement aux fournisseurs de services VoIP fixes/propres à une circonscription locale, s'ils estiment que ces exigences devraient être supprimées. »*
3. Par la présente, la Coalition présente au Conseil ses observations et ses commentaires, dans son rôle premier consistant à représenter les municipalités et leurs centres d'appels d'urgence qui administrent les appels 9-1-1 en provenance de tous les appelants localisés dans la province de Québec.
 4. La Coalition a pris connaissance de diverses interventions et renseignements inscrits dans les dossiers ¹ associés à la notification des clients et l'obtention du consentement exprès pour les abonnés de services de communication vocale VoIP locaux. Par exemple :
 - a. *Décision de télécom CRTC 2005-21 : « **Compte tenu des questions de sécurité publique associées aux limites** d'accès aux services 9-1-1/E9-1-1 fournis dans le contexte des services VoIP locaux, le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes d'**aviser leur clientèle de toute limite**, avant de commencer à fournir le service et pendant la durée du contrat de service. Les entreprises canadiennes sont également tenues d'**obtenir de leurs clients le consentement exprès à l'égard de ces limites**. »*
 - b. *Décision de télécom CRTC 2005-61, au par. 6: « Le Rapport [ESRE039D] fait des recommandations précises sur l'information à fournir aux clients, le moment de le faire et la façon de communiquer, mais il recommande également que chaque fournisseur de services VoIP locaux ait la **responsabilité de rédiger lui-même l'avis afin de refléter les caractéristiques et les limites particulières qui s'appliquent** à un service VoIP 9-1-1/E9-1-1 donné. » et au par. 14 « ..., **le Conseil approuve le rapport du GTSU**. En matière d'avis aux clients, le Conseil ordonne à toutes les entreprises canadiennes qui offrent des services VoIP locaux de se conformer aux*

¹ **Décision de télécom CRTC 2005-21**; activités et dossiers de travail du **formulaire d'identification de la tâche (FIT) 39** du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) en rapport avec le **rapport de consensus ESRE039D** – « Notification des clients concernant les appels 9-1-1 faits au moyen d'un service VoIP »; **Décision de télécom CRTC 2005-61**; ainsi que les activités de réglementation du Conseil des communications fédérales (FCC) des États-Unis d'Amérique, depuis 2005, en matière de notification des abonnés des services VoIP et d'acquisition du consentement exprès

Exigences relatives à la notification des clients au sujet des services VoIP locaux

exigences énoncées dans le Rapport, dans la présente décision et dans la décision 2005-21, ... »

5. La Coalition affirme que le grand public s'attend, maintenant plus que jamais, à ce que le service 9-1-1/E9-1-1 soit disponible et que de l'aide soit fournie rapidement au besoin.
6. En conséquence, il est primordial pour tous les abonnés de nouveaux services de communication vocale d'être adéquatement informés et de comprendre clairement toute différence réelle et/ou potentielle avec le service 9-1-1/E9-1-1, tel qu'établi pour les services traditionnels de téléphonie.
7. La Coalition précise que le traitement d'un appel d'urgence peut rapidement devenir critique et requérir une orientation associée directement à la technologie de communication utilisée par l'appelant.
8. Lors de nos recherches, nous avons relevé que le Conseil fédéral des communications américain (FCC) a établi depuis 2005² des obligations imposant à tous les fournisseurs VoIP interconnectés l'obligation de notifier tous leurs clients. De plus, cette pratique semblerait continuer dans l'avenir, lors de l'introduction de nouveaux services³.
9. Il devrait en être de même au Canada, et ce pour tous les services de communication vocale devant entretenir l'accès au service d'urgence 9-1-1/E9-1-1.
10. La Coalition estime que le Conseil devrait maintenir les obligations existantes pour tous les fournisseurs de services de communication vocale VoIP locaux.
11. À cette fin, la Coalition offre les points de vue suivants explicitement justifiés au sujet du bien-fondé de ladite exigence.

² (DA-05-2085A1.doc) Enforcement Bureau Provides Guidance to Interconnected Voice Over Internet Protocol Service Providers Concerning the July 29, 2005 Subscriber Notification Deadlines: "the requirement that providers obtain affirmative acknowledgements, by July 29, 2005, from 100% of their subscribers that they have read and understood an advisory concerning the limitations of their E911 service"

³ (FCC-10-200A1.doc) PS Docket No. 10-255 « In the Matter of Framework for Next Generation 911 Deployment, par. 17 "Additionally, interconnected VoIP providers must comply with several customer notification requirements that include apprising their subscribers of any limitations in providing E911 service." Such limitations "may include, but are not limited to relocations of the end users IP-compatible CPE, use by the end user of a non-native telephone number, broadband connection failure, loss of electrical power, and delays . . . in making a Registered Location available in or through the ALI database."

Exigences relatives à la notification des clients au sujet des services VoIP locaux

12. La lecture du rapport de consensus ESRE039D du GTSU stipule sept (7) objectifs associés au service de communication vocale VoIP par rapport au service 9-1-1/E9-1-1. Nous sommes d'avis, contrairement aux assertions de Bell Aliant, que lesdites obligations devraient continuer d'être imposées en ce qui concerne les usagers de services de communication vocale VoIP locaux, étant donné la probabilité que des schémas d'interconnexion introduisent de nouvelles possibilités de défaillances et/ou d'erreurs dans le traitement des appels 9-1-1.
13. La Coalition se questionne sérieusement sur les avantages réels et les risques de supprimer l'obligation, pour certains fournisseurs de services de communication vocale VoIP locaux, d'aviser leurs abonnés des limitations associées au service pour le traitement des appels d'urgence 9-1-1/E9-1-1.
14. Le traitement des appels d'urgence en provenance d'utilisateurs de services de communication vocale VoIP locaux 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 situations pouvant invalider l'acheminement et/ou l'intégrité des données de l'adresse de l'appelant.
15. La Coalition note qu'il existe divers utilisateurs des services de communication vocale VoIP locaux, tels les usagers de services résidentiels et d'affaires. Certains revendeurs de services téléphoniques emploient aussi cette technologie, tout en déployant un réseautage quelquefois inhabituel.
16. La Coalition est d'avis que le Conseil devrait continuer d'imposer aux fournisseurs de services de communication vocale VoIP un processus de notification des abonnés et d'obtention du consentement exprès, en se servant des recommandations édictées par le GTSU, dont Bell Aliant faisait partie.
17. La Coalition offre les questions et renseignements additionnels suivants :
 - a. Est-ce que tous les usagers d'un service téléphonique VoIP desservi par une entreprise offrant des services de communication vocale VoIP fixes/propres à une circonscription locale bénéficient exactement des mêmes prestations que les usagers d'un service de téléphonie traditionnel? Si non, quels en sont les avantages, les anomalies et/ou les différences?
 - b. Est-ce que le nouveau service « SIP Trunking » approuvé provisoirement le 21 juin 2011 par le Conseil, selon l'ordonnance de télécom CRTC-2011-386, peut être utilisé pour fournir un service de communication vocale VoIP fixe/propres à une circonscription locale? Si oui, comment considérer le fait que ce nouveau service utilise le 9-1-1 de base pour accéder aux services

Exigences relatives à la notification des clients au sujet des services VoIP locaux

d'urgence, selon l'avis de modification tarifaire 409 (TN 409), tel que soumis par Bell Aliant?

- c. Est-ce que les fonctions de contrôle des appels sont fournies, dans la mesure où c'est possible sur le plan technique, par les entreprises offrant des services de communication vocale VoIP fixes/propres à une circonscription locale? Si non, quel avertissement serait transmis aux usagers dans le cas où le Conseil accepterait de supprimer l'obligation d'informer le client?
- d. Est-ce que l'accès au service d'urgence 9-1-1 peut être compromis par suite d'une défaillance électrique prolongée et/ou du réseau / composante de l'Internet? Si oui, dans quelle mesure?
- e. Quelles sont les alternatives d'accès aux services d'urgence pour les abonnés desservis par la technologie VoIP locale dans les régions éloignées?
- f. Est-ce que les services de communication vocale VoIP locaux, offerts par les fournisseurs au Canada, permettent à l'abonné de modifier la présentation du numéro et/ou de bloquer ou falsifier l'identification de l'appelant (en anglais *spoof*), et ce peu importe la raison?
- g. Y-a-t-il au moins un des sept (7) objectifs énumérés dans le rapport de consensus ESRE039D du GTSU, applicables à la disponibilité, les caractéristiques et les limites propres au service 9-1-1/E9-1-1, tel que fourni par une entreprise offrant des services de communication vocale VoIP fixes/propres à une circonscription locale? Si oui, lequel ou lesquels?
 - i. *Le service VoIP 9-1-1 comporte certaines limites quant à l'accès au service 9-1-1 évolué (E9-1-1) qui est offert avec la plupart des services téléphoniques traditionnels;*
 - ii. *les circonstances dans lesquelles le service 9-1-1 serait ou non disponible;*
 - iii. *la nature du service 9-1-1 qui est fourni, ainsi que les conditions de fourniture;*
 - iv. *les principales différences entre le service 9-1-1 qui est fourni et le service E9-1-1 traditionnel;*
 - v. *les mesures que l'appelant au 9-1-1 doit prendre à cause de ces différences;*

Exigences relatives à la notification des clients au sujet des services VoIP locaux

vi. l'obligation de l'abonné d'un service VoIP d'informer tous les utilisateurs actuels et éventuels de la nature et des limites du service VoIP en ce qui a trait aux appels au 9-1-1;

vii. les limitations de la responsabilité qui s'appliquent.

- h. Est-ce qu'un abonné pourvu d'un service de communication vocale VoIP fixe/propres à une circonscription locale pourrait « transformer » ledit service en service de communication vocale VoIP mobile/non propre à une circonscription locale sans la connaissance et/ou le consentement exprès de son fournisseur du service de communication vocale VoIP?
 - i. Est-ce que des appels 9-1-1 en provenance de services de communication vocale VoIP fixes/propres à une circonscription locale peuvent être et/ou sont acheminés par l'intermédiaire d'un service de téléphonistes, pour être réacheminés à l'un des centres d'appels d'urgence autorisés? Soit en mode régulier d'opérations et/ou en mode alternatif de réacheminement d'urgence?
 - j. Est-ce que l'identification d'un appelant d'urgence en provenance de services de communication vocale VoIP fixes/propres à une circonscription locale pourrait être manquant ou faire l'objet de l'intervention « verbale » de l'usager?
 - k. Est-ce que certains services de communication vocale VoIP fixes/propres à une circonscription locale peuvent être proposés / offerts aux gestionnaires de certains marchés résidentiels, non-résidentiels et d'affaires comme une alternative aux services traditionnels d'autocommutateurs privés d'abonnés (PBX)? Si oui, quel en serait les conséquences et/ou limitations potentielles pour la fourniture et l'accès au service d'urgence 9-1-1/E9-1-1?
18. Il est notoire que les technologies VoIP favorisent la mobilité et la flexibilité des communications. La Coalition préconise qu'aucun motif d'économie et/ou de complaisance ne l'emporte sur les processus requis de notification et de consentement exprès de l'abonné, afin d'éviter des préjudices pour un individu composant « 9-1-1 » et/ou pour les services d'urgence.
19. La Coalition recommande le maintien de la notification et le consentement exprès de tous les abonnés des services de communication vocale VoIP locaux.
20. Il n'y a pas à notre connaissance de justification suffisante pour qu'un fournisseur de services de communication vocale VoIP locaux échappe à ces obligations, pour les raisons indiquées dans ce dossier.

Exigences relatives à la notification des clients au sujet des services VoIP locaux

21. À notre avis, il est dans l'intérêt public de veiller à ce que tous les fournisseurs de services de communication vocale VoIP locaux, incluant les services vocaux VoIP fixes/propres à une circonscription locale, continuent de prévenir leurs clients et d'obtenir le consentement exprès concernant la disponibilité, les caractéristiques et les limites propres au service 9-1-1/E9-1-1, dans le contexte de leurs services de communication vocale VoIP locaux.
22. La Coalition réaffirme que toute mesure 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).
23. Veuillez croire, Monsieur Morin, en l'expression de notre considération la plus distinguée.

Pour la Coalition,



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

cc. : Parties intéressées : Parties à l'Avis public de télécom CRTC 2004-2; ESL; revendeurs de télécommunications; Groupe de travail Services d'urgence (GTSU)

*** Fin du document ***