

Le 28 octobre 2011

DÉPOSÉ PAR CLÉ D'ACCÈS

Monsieur John TRAVERSY  
Secrétaire général  
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes  
OTTAWA (Ontario) K1A 0N2

Objet : **Demande 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 dénommées « la Coalition » pour le 9-1-1 au Québec, en vertu de la Partie 1 des Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et de l'article 62 de la *Loi sur les télécommunications*.  
Relativement à la Décision de télécom CRTC 2011-619 – *Demande présentée par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, concernant l'obligation d'aviser les clients et d'obtenir leur consentement exprès à l'égard du service 9-1-1 et son applicabilité aux services VoIP fixes/propres à une circonscription (Dossier Bell Aliant Regional Communications, Limited Partnership : 8633-B54-201108507)***

---

Monsieur le Secrétaire général,

1. Par la présente, 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), demande au Conseil de clarifier, de réviser et de modifier la Décision de télécom CRTC 2011-619 en vertu de la Partie 1 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* et de l'article 62 de la *Loi sur les télécommunications* (L.C. 1993, ch. 38).

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

2. La Coalition félicite le Conseil pour ses nombreuses initiatives visant à normaliser les conditions et autres arrangements afin de garantir l'accès et la prestation d'un service 9-1-1/E9-1-1 conforme et adéquat, particulièrement en ce qui a trait à la fourniture des services de télécommunications par les fournisseurs de services VoIP locaux.
3. Toutefois, la Coalition questionne sérieusement l'orientation qui semble avoir été prise par le Conseil le 26 septembre dernier dans la **Décision de télécom CRTC 2011-619**. À la lecture et à l'analyse de celle-ci, les risques pour la sécurité du public semblent être relégués au second plan, au profit des technologies émergentes.
4. Nous désirons faire clarifier les affirmations et les déclarations du Conseil aux paragraphes 10 à 12 de la **Décision de télécom CRTC 2011-619**, en particulier les portions soulignées par nous ci-après. Nous désirons comprendre pourquoi l'intérêt des clients quant à leur sécurité ne semble pas pris en compte dans cette décision. (C'est nous qui soulignons et mettons en gras ci-après) :
  10. Cependant, **comme l'a fait remarquer Bell Aliant, il existe des différences entre les services VoIP fixes/propres à une circonscription et les services téléphoniques traditionnels.** En particulier, contrairement aux services téléphoniques traditionnels, les services VoIP fixes/propres à une circonscription peuvent ne pas être disponibles lors de pannes de courant ou en cas de panne du service Internet à large bande. Le Conseil convient avec Bell Aliant qu'il s'agit là d'**une limite qui caractérise les services VoIP et non le service 9-1-1 en soi.**
  11. **Le Conseil estime que s'il impose l'obligation d'aviser les clients** et d'obtenir leur consentement exprès en raison de telles caractéristiques du service, les **clients risqueraient d'avoir la fausse impression que le service 9-1-1** associé aux services VoIP fixes/propres à une circonscription **n'est pas aussi fiable** que le service 9-1-1 associé aux services téléphoniques traditionnels.
  12. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que **l'obligation d'aviser les clients** et d'obtenir leur consentement exprès établie dans les décisions de télécom **2005-21** et **2005-61** **ne porte que sur les limites propres au service 9-1-1** et, par conséquent, ne s'applique pas aux services VoIP fixes/propres à une circonscription.
5. Par la présente demande, nous souhaitons donc faire clarifier les éléments soulignés, dans l'intérêt du public, et selon notre compréhension de la portée étendue de la **Décision de télécom CRTC 2011-619**.

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

6. Premièrement, nous tenons à spécifier que les limitations propres aux services VoIP ont pour conséquence directe de limiter l'accès au service 9-1-1/E9-1-1, lequel est l'un des facteurs fondamentaux pour les services d'urgence, tel que déterminé par le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC.
7. Relativement à l'accès au service d'urgence 9-1-1, nous tenons à souligner que le 26 septembre 2011, le Conseil approuvait, par l'**Ordonnance de télécom CRTC 2011-621**, des demandes de modifications tarifaires de Sogetel<sup>1</sup>, de 9164-3122 Québec Inc.<sup>2</sup> et de Téléphone Milot Inc<sup>3</sup>. Celles-ci portaient sur le même type de services<sup>4</sup> pour lesquels Bell Aliant visait initialement, par sa demande selon la Partie 1, à obtenir du Conseil des clarifications et des instructions, particulièrement sur les exigences de notification en regard des limitations associées avec le service 9-1-1 offert par l'entremise d'un service de fibre optique jusqu'au domicile.
8. De plus, nous avons noté que dans sa demande, Sogetel Numérique pouvait offrir les services de fibre optique jusqu'au domicile en qualité d'entreprise de service local concurrentiel (ESLC).
9. Les trois fournisseurs concernés par l'Ordonnance de télécom CRTC 2011-621 avaient indiqué, en juillet 2011, des **limites potentiellement sérieuses** de leurs services de fibres jusqu'au domicile (FTTH) ou place d'affaires (FTTH/B), particulièrement en ce qui a **trait à l'accès** au service d'urgence 9-1-1.

Sogetel Inc. - Demandes tarifaires en l'année 2011

AMT	Date de l'AMT	Date de mise en œuvre	Type	N° du dossier / Sujet	Décision(s) connexe(s)
<u>147</u> (zip - 167KO)	2011-07-05	2011-07-20	TG / B	8740-S4-201110155 Service public d'appel d'urgence 9-1-1	O <u>2011-621</u>

Sogetel Numérique - Demandes tarifaires en l'année 2011

AMT	Date de l'AMT	Date de mise en œuvre	Type	N° du dossier / Sujet	Décision(s) connexe(s)
-----	---------------	-----------------------	------	-----------------------	------------------------

<sup>1</sup> AMT 147 – Sogetel inc.

<sup>2</sup> AMT 11 – 9164-3122 Québec Inc. (faisant affaire sous le nom de Sogetel Numérique)

<sup>3</sup> AMT 56 – Téléphone Milot Inc.

<sup>4</sup> Services de fibre optique jusqu'au domicile / place d'affaires (FTTH/B)

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

11 (.zip - 160KO)	2011-07-05	2011-07-20	TG / B	8740-S74-201110428 Service public d'appel d'urgence 9-1-1	O2011-621
----------------------	------------	------------	--------	---	-----------

Téléphone Milot Inc. - Demandes tarifaires en l'année 2011

AMT	Date de l'AMT	Date de mise en œuvre	Type	N° du dossier / Sujet	Décision(s) connexe(s)
56 (.zip - 270KO)	2011-07-05	2011-07-20	TG / B	8740-M4-201110410 Service public d'appel d'urgence 9-1-1	O2011-621

10. Spécifiquement, Sogetel avait indiqué au Conseil, dans la lettre attachée à l'avis de modification tarifaire numéro 147, que

« votre requérante désire **sensibiliser ses abonnés aux limites et restrictions du SPAU 9-1-1 offert au moyen de fibres jusqu'au domicile (FTTH) ou place d'affaires (FTTH/B) de l'abonné. L'alimentation de secours limitée durant les pannes de courant prolongées (8 heures et plus) de cette technologie oblige Sogetel inc. à prendre ces précautions.**<sup>5</sup> »

11. De plus, Sogetel, de même que les deux autres compagnies précitées, ont soumis au Conseil les conditions et modalités techniques suivantes :

### **2.14.4 Limitations et restrictions d'accès au SPAU 9-1-1**

Là où sa technologie le lui permet, l'Entreprise peut fournir ses services téléphoniques en utilisant des installations de fibres aboutissant chez l'abonné. En pareille situation, **les conditions et modalités ci-après décrites s'appliquent quant à l'accès au service public d'appel d'urgence 9-1-1 (SPAU 9-1-1).**

1. Le SPAU 9-1-1 fourni par des fibres aboutissant au domicile ou place d'affaires de l'abonné y compris les services téléphoniques ne seront **pas disponibles durant les pannes de réseau prolongées, ni durant les mises à niveau matérielles ou logicielles planifiées.**
2. Le SPAU 9-1-1 et les services téléphoniques fournis par des fibres aboutissant au domicile ou place d'affaires de l'abonné seront suspendus durant les pannes de courant prolongées, c'est-à-dire **lorsque l'alimentation de secours reliée à l'équipement des services téléphoniques installés chez l'abonné aura été épuisée.**

<sup>5</sup> Ces précautions ont été approuvées par le Conseil (OT CRTC 2011-621)

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

3. **L'abonné est seul responsable de l'alimentation requise pour le fonctionnement des services téléphoniques et du SPAU 9-1-1 et sauf indication contraire de l'entreprise, l'abonné est aussi responsable de l'entretien et de la maintenance des équipements téléphoniques.**
  4. **Les équipements des services téléphoniques installés chez l'abonné devront être configurés d'une certaine façon ou maintenus dans certains emplacements afin d'assurer le bon fonctionnement des services téléphoniques et du SPAU 9-1-1. Par conséquent les équipements téléphoniques ne devront pas être déplacés, modifiés ou déménagés.**
12. Parmi les limitations autres que celles liées à l'alimentation électrique, nous signalons les mises à niveau matérielles et logicielles, ainsi que la crainte exprimée par le fournisseur concernant la potentialité, pour l'abonné, de déplacer, modifier ou déménager ses équipements téléphoniques Il faut aussi ajouter la responsabilité de l'abonné concernant l'entretien adéquat de ces équipements.
13. Une autre particularité du traitement de la demande de Sogetel est la lettre<sup>6</sup> adressée par le Conseil aux intervenants, indiquant que :

*« **Le 5 juillet 2011**, le Conseil a reçu une **demande de Sogetel Inc.**, sous pli de l'avis de modification tarifaire (AMT) 11, dans laquelle la compagnie a proposé des révisions à l'article 503.- Service d'appel d'urgence 9-1-1 (SPAU 9-1-1) de son Tarif des services d'accès. Plus spécifiquement, **la compagnie a proposé d'inclure les limitations associées avec le service 9-1-1 offert par l'entremise du service local offert sur et de la fibre optique et/ou utilisant les services VoIP.** La compagnie a identifié sa demande comme étant un dépôt tarifaire du groupe B.*

***Le 18 mai 2011**, le Conseil a reçu une **demande en vertu de la Partie 1** des Règles de pratique et de procédures du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes **de la part de Bell Aliant Communications régionales**, société en commandite (Bell Aliant). Dans cette demande, **Bell Aliant vise à obtenir du Conseil des clarifications et des instructions** concernant les décisions de télécom 2005-21 et 2005-61, **particulièrement sur les exigences de notification** en regard des limitations associées **avec le service 9-1-1 offert par l'entremise d'un service de fibre optique jusqu'au domicile.***

*Compte tenu que la décision du Conseil sur la demande de Bell Aliant pourrait avoir des conséquences sur les révisions tarifaires proposées, **le Conseil suspend l'examen de l'AMT 11 de Sogetel Inc. jusqu'à ce qu'il se soit prononcé sur la demande en vertu de la Partie I de Bell Aliant.** »*

---

<sup>6</sup> Objet: Avis de modification tarifaire 11 – Nouvel article 503 à son Service d'appel d'urgence 9-1-1 (SPAU 9-1-1) <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2011/lt110715b.htm>

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

14. Tandis que les demandes visaient initialement, semble-t-il, le même type de services et leurs limitations, le Conseil a approuvé les demandes déposées le 5 juillet 2011 par les trois compagnies, par l'Ordonnance de télécom CRTC 2011-621, mais a choisi de retirer les mêmes précautions quant à la demande de Bell Aliant dans la Décision de télécom CRTC 2011-619. En tout respect, il s'agit à notre avis d'une incohérence apparente incompréhensible, particulièrement en matière de sécurité du public, où le Conseil devrait avoir une vision claire et constante.
15. Deuxièmement, relativement à l'obligation d'aviser les clients et sur la fiabilité du service, il semble paradoxal que les fournisseurs de service sans fil (FSSF) doivent indiquer, à tous leurs abonnés, les distinctions dans le traitement des appels 9-1-1, bien que la source propre à certaines des distinctions porte principalement sur des limites caractérisant le service sans fil.
16. Le Conseil avait émis les directives suivantes (lesquelles sont d'ailleurs toujours en vigueur), aux paragraphes 91, 92 et 94 de la **Décision de télécom CRTC 2003-53 - Conditions de service pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et pour les services d'urgence offerts par les fournisseurs de services sans fil (FSSF)**.

« 91. De l'avis du Conseil, il serait dans l'intérêt de la sécurité publique que les ESLC sans fil renseignent les abonnés sur la disponibilité, les caractéristiques et les limites du service d'urgence sans fil qu'elles offrent. Ces renseignements devraient être fournis aux (1) nouveaux abonnés lorsqu'ils obtiennent le service, (2) lors d'une campagne d'information ponctuelle aux abonnés existants, et par la suite, (3) périodiquement aux abonnés existants, par exemple lorsqu'ils renouvellent leur combiné mobile...

### **Obligations des FSSF en matière de sécurité publique**

92. Actuellement, lorsqu'elles exercent des activités à titre de FSSF, les entreprises de services sans fil ne sont pas assujetties aux exigences relatives au service 9-1-1 obligatoires. Les parties à cette instance étaient divisées sur la question de savoir si ces obligations des ESLC sans fil devraient s'appliquer aux FSSF. Les CASP et les groupes d'intérêt public ont demandé que les obligations relatives à la sécurité publique s'appliquent uniformément aux FSSF et aux ESLC sans fil. Généralement opposées à cette approche, les entreprises, sans fil et filaires, ont dit qu'elles préféreraient qu'on s'en remette au libre jeu du marché.

94. Le Conseil est d'avis que dans la mesure où le public dépend de plus en plus du service sans fil dans les cas d'urgence, il convient d'imposer des obligations de sécurité publique à tous les FSSF. Par conséquent, le Conseil enjoint aux FSSF :

• ...

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

- de déposer, au plus tard le **13 novembre 2003**, une proposition visant à donner à leurs abonnés un avis initial, puis un avis périodique de la disponibilité, des caractéristiques et des limites du service 9-1-1 qu'ils offrent. »

17. Contrairement aux services sans fil, il s'avère que dans la Décision de télécom CRTC 2011-619, le Conseil ne semble pas avoir fait preuve d'uniformité pour les services VoIP locaux, en ce qui a trait aux obligations relatives à la sécurité publique.
18. Troisièmement, dans la **Décision de télécom CRTC 2005-61 - Suivi de la décision Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence-Décision 2005-21, Exigences relatives à un avis aux clients**, au paragraphe 7 à la section « **Analyse et conclusions du Conseil** », le Conseil avait stipulé clairement que celle-ci s'adressait entre autres aux services VoIP locaux fournis à partir d'une adresse fixe/propres à une circonscription :

« 7. Le Conseil fait remarquer que les services VoIP locaux sont offerts par des ESLT, des ESLC, des entreprises de câblodistribution et des revendeurs. Le Conseil fait également remarquer que ces services peuvent être fournis à partir d'une adresse fixe/propres à une circonscription, d'une adresse fixe/non propre à une circonscription ou sur une base mobile, avec des niveaux variables de qualité de service. Par conséquent, le Conseil estime que les services 9-1-1/E9-1-1 offerts par différents fournisseurs de services VoIP locaux comporteront des caractéristiques et des limites différentes. Par exemple, un service 9-1-1 peut être soit de base ou évolué, et peut inclure ou non certaines fonctions de **contrôle d'appel des CASP**. En outre, les services VoIP locaux peuvent nécessiter ou non une **source d'alimentation électrique de secours** pour le réseau. »

19. À notre avis, rien n'a changé pour justifier un changement de position de la part du Conseil en ce qui concerne les services VoIP locaux fournis à partir d'une adresse fixe/propres à une circonscription.
20. Dans son **Rapport de consensus FIT 39 - Notification des clients concernant les appels 9-1-1 faits au moyen d'un service VoIP**, le GTSU avait indiqué entre autres que les avis normalisés étaient associés directement aux limitations pour accéder au service 9-1-1/E9-1-1 à partir d'un service VoIP, non pas simplement à des limitations propres aux services 9-1-1. Les paragraphes 3 à 5 sont clairs à cet effet (*notre traduction*) :

3. Conformément à l'objectif établi au paragraphe 93<sup>7</sup> et selon lequel des avis normalisés doivent être rédigés lorsque l'accès aux services 9-1-1/E9-1-1 à partir d'un service VoIP est limité, le GTSU fait les recommandations qui suivent.

---

<sup>7</sup> Décision de télécom CRTC 2005-21

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

4. **Tous les fournisseurs** de services VoIP locaux doivent, s'il y a lieu, **informer leurs clients actuels et éventuels de la disponibilité, des caractéristiques et des limites de leurs services VoIP 9-1-1 au Canada**, et ce, conformément aux dispositions suivantes. Tous les fournisseurs de services VoIP locaux doivent également **adresser à leurs clients des conseils qu'ils devront suivre lorsqu'ils appelleront au 9-1-1 à partir d'un téléphone VoIP**. Ces conseils doivent être adaptés selon le service et le mode de communication utilisés.

5. L'information **que les fournisseurs de services VoIP communiquent aux clients concernant la disponibilité, les caractéristiques et les limites du service VoIP 9-1-1 au Canada** doit à tout le moins satisfaire au premier objectif énoncé ci-dessous et aux autres selon qu'ils s'appliquent au mode de communication utilisé :

1. 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;
2. les **circonstances dans lesquelles le service 9-1-1 serait ou non disponible**;
3. la **nature du service 9-1-1 qui est fourni**, ainsi que les conditions de fourniture;
4. les **principales différences** entre le service 9-1-1 qui est fourni et le service E9-1-1 traditionnel;
5. les **mesures que l'appelant au 9-1-1 doit prendre à cause de ces différences**;
6. 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**;
7. les **limitations de la responsabilité qui s'appliquent**.

21. Tout comme les services sans fil, les services VoIP locaux fournis à partir d'une adresse fixe/propre à une circonscription comportent des limitations distinctes qui, dans certaines conditions, prohibent l'accès au service 9-1-1/E9-1-1. Le Conseil semble avoir ignoré ce fait, indiquant même ne pas vouloir risquer que certains clients aient la « fausse » impression que le service 9-1-1 offert par ces services n'est pas aussi fiable.

22. De plus, le Conseil a semble-t-il aussi, ignoré les questions soulevées par la Coalition dans ses observations<sup>8</sup> au paragraphe 17, quant au service 9-1-1 offert dans certaines conditions d'exceptions. En particulier les points suivants :

- 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 ?

---

<sup>8</sup> Observations et commentaires de la Coalition pour le 9-1-1 au Québec (15 juillet 2011) dans l'instance de la Partie 1 de Bell Aliant

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

Tel que démontré précédemment, l'accès au service 9-1-1 est un élément fondamental du service VoIP, ce n'est pas simplement une limitation interne.

23. Point suivant :

- 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 ?*

Un client peut en effet déménager ses dispositifs téléphoniques VoIP sans la connaissance de certains fournisseurs de service VoIP local. D'ailleurs, c'est une crainte indiquée au paragraphe 10 du point 4. De plus, lors d'une rencontre du GTSU, un fournisseur de services de communication vocale VoIP fixe/propres à une circonscription locale par câble a confirmé que cette situation était possible, si un client déménage à un emplacement physique distinct raccordé au même routeur de réseau (par exemple, dans le même complexe résidentiel multiple).

24. Point suivant :

- 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 ?*

Un fournisseur de service de communication vocale VoIP fixe/propres à une circonscription locale pourrait décider d'acheminer certains appels d'urgence 9-1-1 par l'intermédiaire d'un service de téléphonistes.

25. Point suivant :

- 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 ?*

Un fournisseur de service de communication vocale VoIP fixe/propres à une circonscription locale peut offrir ce service comme alternative aux services traditionnels d'autocommutateurs privés d'abonnés (PBX), avec tous les risques rattachés de carences d'identification de la localisation. De plus, lorsque jumelé avec des services de

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

circuits (PAS), l'acheminement des appels d'urgence 9-1-1 est, selon l'AMT 409 de Bell Aliant<sup>9</sup>, effectué par l'intermédiaire d'un service de téléphonistes et comporte certaines limitations.

26. La Coalition est d'avis que tous les clients d'un service téléphonique VoIP local doivent bénéficier de prestations en matière d'accès et de service 9-1-1 au minimum similaires aux usagers d'un service de téléphonie traditionnel.
27. En l'absence réelle ou présumée de prestations similaires concernant l'accès au service 9-1-1, le fournisseur doit avoir l'obligation d'informer clairement ses clients de l'existence de différences réelles ou probables, ainsi que des actions à prendre.
28. La Coalition est heureuse que le Conseil ait initié l'**Avis de consultation de télécom CRTC 2011-596**, le 19 septembre 2011, instance relative aux fournisseurs de service VoIP locaux. Nous sommes satisfaits que dans cet Avis, le Conseil propose d'ordonner «à toutes les entreprises canadiennes, comme condition pour fournir des services de télécommunication aux fournisseurs de services VoIP locaux, d'exiger dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec ces fournisseurs que ces derniers, ..., se conforment aux directives concernant la prestation d'un service 9-1-1 aux fournisseurs de services VoIP locaux... »
  3. *Le Conseil estime qu'il est nécessaire de veiller à ce que les obligations relatives au service 9-1-1 s'appliquent à tous les fournisseurs de services VoIP locaux, y compris les revendeurs qui n'ont pas conclu de contrat directement avec les entreprises canadiennes (c.-à-d. les revendeurs qui obtiennent leurs services auprès d'autres revendeurs). Cette approche permettrait de garantir que tous les clients ont accès au service 9-1-1, indépendamment du type de fournisseur de services de télécommunication qui offre le service téléphonique.*
29. Comment veiller à appliquer cette uniformité, si certains types de services ou d'interconnexions sont exclus de l'application des obligations relatives au service 9-1-1, tel que défini par le Conseil dans la Décision de télécom 2011-619?
30. La Coalition est d'avis que les sept (7) objectifs<sup>10</sup> énumérés dans le **Rapport de consensus FIT 39** du GTSU, sur 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, doivent

<sup>9</sup> Voir avis de modification tarifaire 409 de Bell Aliant – O CRTC 2011-386

<sup>10</sup> Voir l'énumération des sept objectifs au paragraphe 9 plus haut

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

s'appliquer à l'ensemble de ses clients, conformément aux directives concernant l'accès et la prestation d'un service 9-1-1 aux fournisseurs de services VoIP locaux.

31. L'intégrité de ces services doit être garantie, tout comme l'accès au service 9-1-1/E9-1-1 doit être accessible à tous. Le client d'un fournisseur, d'un revendeur et/ou d'un client de gros d'un service de communication vocale VoIP fixe/propre à une circonscription locale pourrait tenter de modifier la présentation de son numéro et/ou de bloquer ou de falsifier l'identification de l'appelant. Cela pourrait causer une défaillance dans le traitement des appels d'urgence, invalidant l'acheminement et/ou l'intégrité des données de l'adresse de l'appelant, causant ainsi des problèmes aux centres d'appels d'urgence (CASP) et aux services d'urgence.
32. Il est vital, pour le bien-être de tous les abonnés des services de communication vocale VoIP locaux, d'être adéquatement avertis et de bien comprendre tout risque inhérent à l'accès ou à une différence réelle et/ou potentielle avec le service 9-1-1/E9-1-1, tel qu'établi pour les services traditionnels de téléphonie. Le Conseil ne semble pas avoir fait preuve de constance dans ce cas, peut-être par inadvertance.
33. Finalement, la Coalition rappelle les remarques d'une conseillère dissidente (Mme Andrée Noël) dans la **Décision de télécom CRTC 2005-28 - Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet** (à la toute fin) :
  - i. « Tant à l'audience que dans leurs interventions écrites, plusieurs intervenantes ont soulevé d'autres failles du service de Voix sur IP notamment au niveau de la sécurité et des services d'urgence. Quoi que le Conseil, dans la décision de télécom CRTC 2005-21 ait exigé des fournisseurs de service de Voix sur IP de mettre en œuvre des solutions provisoires pour offrir des services s'apparentant aux services 9-1-1 et E 9-1-1, dans les 90 jours de la décision, il m'apparaît illusoire de croire, surtout dans le cas du service de nature mobile, qu'on en arrivera, à si court terme, à des solutions valables. À cet égard également le service de Voix sur IP n'est pas un substitut au service local de base. C'est un peu comme comparer un vélo à une voiture automobile : les deux ont des roues et peuvent nous transporter du point A au point B, mais là s'arrête la comparaison.
  - ii. Et que dire de l'alimentation électrique ? L'alimentation électrique échappe totalement au contrôle des entreprises offrant des services de Voix sur IP. Est-ce qu'une pile offrant une autonomie de 6 heures en cas de panne d'électricité offre un niveau de sécurité adéquat quant à la fourniture du service sur une base continue. Pour les résidents du Québec et de l'Est de l'Ontario qui ont connu la tempête de verglas de janvier 1998, c'est un niveau de sécurité bien précaire quand on se rappelle les pannes qui ont duré jusqu'à 36 jours dans certaines régions. Peut-on parler d'un service de substitution ? Je ne le crois pas. »

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

34. La Coalition remercie le Conseil de ses nombreuses initiatives pour assurer la fourniture du service 9-1-1 à tous les types de clients des services de communication vocale. C'est à notre avis le rôle de l'organisme de réglementation d'avoir le souci constant de la sécurité publique, tout en permettant l'essor dynamique de la technologie. Sinon, de qui relève cette responsabilité?
35. À cette fin, la Coalition demande donc au Conseil de réviser la Décision de télécom CRTC 2011-619, afin de garantir l'accès et la prestation d'un service 9-1-1/E9-1-1 uniforme et conforme, particulièrement en ce qui a trait à l'avis aux clients concernant la fourniture des services de télécommunications par toutes les entreprises et les fournisseurs de services VoIP locaux.
36. Veuillez croire, Monsieur le Secrétaire général, en l'expression de notre considération la plus distinguée.

Pour la Coalition,



M<sup>e</sup> 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

Télécopieur : 418 653-6198

[sallen@agence911.org](mailto:sallen@agence911.org)

[www.agence911.org](http://www.agence911.org)

c.c. : Parties à l'instance DT CRTC 2011-619 et autres intéressés :

[president@cnoc.ca](mailto:president@cnoc.ca); [telecom.regulatory@cogeco.com](mailto:telecom.regulatory@cogeco.com); [dennis.beland@quebecor.com](mailto:dennis.beland@quebecor.com); [bell.regulatory@bell.ca](mailto:bell.regulatory@bell.ca);

[david.watt@rci.rogers.com](mailto:david.watt@rci.rogers.com); [ted.woodhead@telus.com](mailto:ted.woodhead@telus.com); [Denise.Heckbert@corp.eastlink.ca](mailto:Denise.Heckbert@corp.eastlink.ca);

[document.control@sasktel.com](mailto:document.control@sasktel.com); [iworkstation@mtsallstream.com](mailto:iworkstation@mtsallstream.com); [regulatory@bell.aliant.ca](mailto:regulatory@bell.aliant.ca);

[james.ndirangu@crtc.qc.ca](mailto:james.ndirangu@crtc.qc.ca); [jfleger@jflegerlaw.com](mailto:jfleger@jflegerlaw.com); [sogetel@sogetel.com](mailto:sogetel@sogetel.com); [Chris.Kellett@edmontonpolice.ca](mailto:Chris.Kellett@edmontonpolice.ca)

[bernard.brabant@sympatico.ca](mailto:bernard.brabant@sympatico.ca); [pierre.foucault@spvm.qc.ca](mailto:pierre.foucault@spvm.qc.ca); [sallen@agence911.org](mailto:sallen@agence911.org)

\*\*\* Fin du document \*\*\*