



## Décision de télécom CRTC 2026-87

Version PDF

Gatineau, le 13 mai 2026

*Dossier public : 8621-C12-01/08*

### **Groupe de travail Services d'urgence du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Rapport de suivi ESRE0098b – Pratiques exemplaires et normes en matière de fiabilité, de résilience et de sécurité du service 9-1-1 de prochaine génération**

#### **Sommaire**

Les services 9-1-1 constituent un pont qui relie la population canadienne aux services d'urgence en cas de besoin. Les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et municipaux, ainsi que les fournisseurs de services de télécommunication (FST), jouent tous un rôle pour s'assurer que la population canadienne peut accéder aux services 9-1-1. Le rôle du Conseil est de réglementer les FST qui connectent les appels 9-1-1 aux centres d'appels 9-1-1 locaux.

Le service 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) constitue de nouveaux services 9-1-1 améliorés. Une fois en place, le service 9-1-1 PG donnera à la population canadienne et aux centres d'appels 9-1-1 des outils qui assureront une communication plus rapide et plus accessible en cas d'urgence. Le Conseil reconnaît l'importance du service 9-1-1 PG et continuera d'appuyer la transition dans le cadre de son mandat.

Étant donné que la transition vers le service 9-1-1 PG nécessite la participation des FST, le Conseil a un rôle à jouer dans l'établissement de certaines normes techniques. Le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion soutient l'élaboration de ces normes techniques. Le GTSU est composé de groupes d'experts jouant des rôles distincts dans la fourniture de services 9-1-1 à la population canadienne. Ces groupes incluent les premiers répondants, les centres d'appels de la sécurité publique, les FST ainsi que les gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux. Une fois que le GTSU a élaboré des recommandations sur une norme technique, il présente un rapport au Conseil. Ces recommandations aident le Conseil à rendre des décisions concernant les services 9-1-1 dans le cadre de son rôle de réglementation des FST.

À la suite de demandes du Conseil sur l'élaboration d'un processus de transmission d'avis des interruptions de services 9-1-1, le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion a approuvé et déposé auprès du Conseil un rapport de suivi du GTSU concernant les pratiques exemplaires et normes en matière de fiabilité, de résilience et de sécurité du service 9-1-1 PG. Le rapport contient six recommandations visant à réduire au minimum la probabilité d'interruptions du service 9-1-1 PG

et à garantir que, si des interruptions se produisent, leur impact sur la population canadienne est atténué autant que possible.

Dans la présente décision, le Conseil approuve cinq des recommandations du GTSU de manière définitive et une recommandation, avec des modifications, sur une base provisoire.

## **Contexte**

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2016-165, le Conseil a demandé au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) d'élaborer un processus permettant aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 d'aviser les fournisseurs de réseaux d'origine (FRO) et les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) des interruptions sur les réseaux 9-1-1 traditionnels.
2. Dans la décision de télécom 2017-389, le Conseil a approuvé, avec des modifications, un processus initial de transmission d'avis des interruptions de services 9-1-1 et a rendu obligatoire sa mise en œuvre par les fournisseurs de réseaux 9-1-1 (ancien processus de transmission d'avis des interruptions de services 9-1-1). Le Conseil a également demandé au GTSU d'examiner et de mettre à jour, le cas échéant, l'ancien processus de transmission d'avis des interruptions de services 9-1-1 afin de résoudre les nouveaux problèmes et d'intégrer les nouveaux outils de transmission d'avis qui pourraient apparaître avec la mise en œuvre du service 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG).
3. Dans la politique réglementaire de télécom 2019-66, le Conseil a demandé au GTSU d'évaluer et de formuler des recommandations sur un certain nombre de considérations techniques et opérationnelles relatives à deux bases de données qui sous-tendent le service 9-1-1 PG. Il s'agit du serveur de données de localisation (SDL), qui veille à ce que les appels 9-1-1 PG soient transmis aux CASP desservant les emplacements où se trouvent les appelants, et du répertoire de données additionnelles (RDA), qui fournit aux CASP recevant les appels des données auxiliaires sur les appelants (p. ex. numéros de téléphone, emplacements).
4. Le 4 septembre 2025, le Conseil a établi, dans la décision de télécom 2025-225, un nouveau cadre réglementaire pour la transmission d'avis et le signalement des interruptions majeures des services de télécommunication. Le nouveau cadre impose aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 et aux FRO d'informer les CASP de toute interruption majeure du service 9-1-1, telle que définie

dans cette décision<sup>1</sup>. Le Conseil a également demandé au GTSU de présenter, d'ici au 4 mars 2026, un processus de transmission d'avis des interruptions mis à jour que les FRO et les fournisseurs de réseaux 9-1-1 devraient mettre en œuvre pour signaler aux CASP les interruptions majeures des services 9-1-1 traditionnels et du service 9-1-1 PG.

5. Le Conseil fait remarquer que le rapport du GTSU qui fait l'objet de la présente décision a été déposé avant la publication de la décision de télécom 2025-225. Par conséquent, lors de l'élaboration des recommandations du rapport, en particulier la recommandation 6 relative à la transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 PG, le GTSU n'a pas eu l'occasion de prendre en compte les conclusions du Conseil et la demande formulée dans cette décision.

## Rapport

6. Pour répondre aux demandes du Conseil énoncées dans la décision de télécom 2017-389 et dans la politique réglementaire de télécom 2019-66, le GTSU a déposé auprès du Conseil son rapport de consensus<sup>2</sup> [ESRE0098b](#), *9-1-1 PG Reliability, Resiliency, and Security Best Practices & Standards* (en anglais seulement).
7. Dans son rapport, le GTSU a formulé des recommandations consensuelles autour de quatre thèmes :
  - a) établir des normes de fiabilité et de résilience pour les bases de données du SDL et du RDA (recommandations 1, 2 et 3);
  - b) promouvoir une approche hybride pour le traitement des appels 9-1-1 PG sans données de localisation de l'appelant (recommandation 4);
  - c) favoriser la préparation des CASP à la cybersécurité (recommandation 5);

---

<sup>1</sup> Dans la décision de télécom 2025-225, le Conseil a défini une interruption de services 9-1-1 comme une panne entraînant une interruption totale (c.-à-d. que les appels 9-1-1 ne sont pas transmis aux CASP) ou partielle (c.-à-d. que les appels 9-1-1 sont transmis, mais que les données auxiliaires concernant les appelants ne sont pas transmises) des services 9-1-1 provenant soit i) des réseaux 9-1-1 exploités par les fournisseurs de réseaux 9-1-1, soit ii) de l'équipement et des systèmes spécifiques aux services 9-1-1 exploités par les FRO. De plus, le Conseil a décidé que toute interruption du service 9-1-1, quelle que soit sa durée et ainsi que le nombre d'utilisateurs finals touchés, doit être considérée comme une interruption majeure du service 9-1-1. Cette définition a une portée plus large que celle figurant dans la politique réglementaire de télécom 2016-165, qui ne s'appliquait qu'aux réseaux 9-1-1, et non à l'équipement et aux systèmes spécifiques au service 9-1-1 des FRO.

<sup>2</sup> Un rapport de consensus est un rapport dans lequel tous les membres du groupe de travail qui le présentent s'entendent sur le contenu et les recommandations.

- d) officialiser un processus de transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 PG (recommandation 6).

### **Thème A – Établir des normes de fiabilité et de résilience pour les bases de données du SDL et du RDA (recommandations 1, 2 et 3)**

8. La première recommandation de ce thème établit une norme d'assurance qualité pour la base de données du SDL, qui est essentielle pour transmettre avec précision les appels 9-1-1 PG aux CASP appropriés.
9. La deuxième recommandation définit des normes de fiabilité pour les bases de données du SDL et du RDA. Compte tenu du rôle essentiel de la base de données du SDL dans la transmission des appels 9-1-1 PG, le GTSU a recommandé qu'elle maintienne ou dépasse une norme de fiabilité de 99,999 %. En revanche, il a attribué une importance secondaire à la base de données du RDA, car les données qu'elle contient sont fournies aux CASP après que les appels leur ont été transmis afin de faciliter l'envoi des premiers répondants. Ainsi, le GTSU a estimé qu'une norme de fiabilité moins élevée pour la base de données du RDA serait appropriée, à savoir qu'elle doit être redondante, ne pas avoir de point de défaillance unique, être cybersécurisée et fournir des données cryptées.
10. La troisième recommandation établit une norme de vérification des données pour les bases de données du SDL et du RDA.
11. Les normes recommandées pour les bases de données du SDL et du RDA reflètent l'état actuel des services hébergés des fournisseurs de réseaux 9-1-1<sup>3</sup>. Les trois recommandations du GTSU relatives à ce thème concernent principalement les FRO qui ont choisi ou qui prévoient d'auto-provisionner leurs bases de données du SDL et du RDA afin de garantir une fiabilité et une résilience constantes, quelle que soit la méthode de mise en œuvre choisie.

### **Thème B – Promouvoir une approche hybride pour le traitement des appels 9-1-1 PG sans données de localisation de l'appelant (recommandation 4)**

12. Le GTSU a évalué d'autres processus pour la transmission des appels 9-1-1 PG dans le cas improbable d'une défaillance de la base de données du SDL. Dans ce cas, les données de localisation des appels 9-1-1 PG concernés seraient indisponibles ou inutilisables à des fins

---

<sup>3</sup> Dans la politique réglementaire de télécom 2019-66, le Conseil a chargé les FRO de mettre en œuvre les bases de données du SDL et du RDA, ce qu'ils peuvent faire soit en construisant eux-mêmes les bases de données (auto-provisionnement), soit en exploitant les bases de données hébergées fournies par les fournisseurs de réseaux 9-1-1.

d'acheminement des appels. Par conséquent, ces appels ne seraient pas automatiquement acheminés vers les CASP appropriés<sup>4</sup>.

13. La Saskatchewan applique depuis longtemps une pratique exemplaire selon laquelle un CASP par défaut est responsable de tous les appels 9-1-1 provenant de la province, à l'exception de deux grands centres de population, qui sont chacun desservis par un CASP dédié. Ces trois CASP sont interconnectés à des fins d'aide mutuelle (p. ex. partage du fardeau d'appel lors d'appels en masse). S'appuyant sur cette pratique exemplaire, la Saskatchewan a indiqué que, lors de la transition vers le service 9-1-1 PG, elle mettrait en œuvre une approche hybride pour le traitement des appels 9-1-1 PG sans données de localisation de l'appelant. Plus précisément, les appels dont les FRO peuvent raisonnablement garantir qu'ils proviennent de la province seront transmis au CASP par défaut pour triage, tandis que les autres seront transmis à des centres d'appels tiers. Le Nouveau-Brunswick et la Nouvelle-Écosse ont également fait part de leur intérêt pour l'adoption d'une pratique exemplaire similaire.
14. Le GTSU a donc recommandé que toutes les provinces et tous les territoires qui passent au 9-1-1 PG soient encouragés à envisager la désignation d'un ou de plusieurs CASP par défaut dans leurs territoires de compétence respectifs.

#### **Thème C – Favoriser la préparation des CASP à la cybersécurité (recommandation 5)**

15. Le GTSU a poursuivi ses efforts entrepris de sa propre initiative pour identifier les pratiques exemplaires et les ressources en matière de cybersécurité au profit des CASP. Parmi les autres ressources en matière de cybersécurité pour les CASP mentionnées dans le rapport, on peut citer le document [Contrôles de cybersécurité de base pour les petites et moyennes organisations VI.2](#) du Centre canadien pour la cybersécurité. Le GTSU a recommandé que les CASP soient fortement encouragés à examiner et à appliquer immédiatement les contrôles de cybersécurité et les processus opérationnels décrits dans la [section 2.4](#) et à l'[annexe C](#) du rapport.

#### **Thème D – Transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 PG (recommandation 6)**

16. Conformément à la décision de télécom 2017-389, le GTSU a proposé un processus de transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 PG (projet de processus de transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 PG) qui s'appuie sur l'ancien processus de transmission d'avis des interruptions de services 9-1-1<sup>5</sup>. Il a recommandé que les FRO et les fournisseurs de

---

<sup>4</sup> Dans la politique réglementaire de télécom 2019-66, le Conseil a demandé aux FRO et aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 d'engager des centres d'appels tiers pour trier ce type d'appel en confirmant verbalement la localisation de l'appelant, puis en transférant manuellement l'appel au CASP approprié.

<sup>5</sup> Le projet de processus de transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 PG est présenté à l'[annexe B](#) du rapport.

réseaux 9-1-1 soient obligés de, et que les CASP soient encouragés à, mettre en œuvre le projet de processus de transmission d’avis des interruptions du service 9-1-1 PG.

17. Le GTSU a souligné que les FRO devraient être obligés de signaler aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 les interruptions du réseau d’origine qui perturbent l’acheminement des appels 9-1-1<sup>6</sup>, en attendant la conclusion de l’instance de l’avis de consultation de télécom 2023-39<sup>7</sup>.

## **Analyse du Conseil**

18. Le Conseil estime que les recommandations 1 à 5 du GTSU, comme elles figurent dans le rapport, sont appropriées et peuvent être approuvées sans modification. Ces recommandations sont conformes aux objectifs du Conseil visant à minimiser la possibilité que les appels 9-1-1 PG ne soient pas transmis aux CASP appropriés, et à fournir des renseignements, des services et un soutien de grande qualité aux CASP, ce qui, en fin de compte, permet aux intervenants en cas d’urgence de venir en aide à la population canadienne de manière efficace.
19. Le Conseil est d’avis que la recommandation 6 du GTSU nécessite toutefois quelques modifications, étant donné que le projet de processus de transmission d’avis des interruptions du service 9-1-1 PG n’est pas adapté à une approbation définitive, comme nous le verrons ci-dessous.

## **Transmission d’avis des interruptions du service du 9-1-1 PG (recommandation 6)**

20. Le Conseil fait remarquer que le projet de processus de transmission d’avis des interruptions du service 9-1-1 PG aura besoin d’être mis à jour car il a été élaboré avant la publication de la décision de télécom 2025-225. Plus précisément, il devra intégrer la nouvelle définition d’une interruption majeure du service 9-1-1 et les exigences connexes énoncées dans cette décision.
21. Étant donné que l’élaboration et l’approbation d’un processus mis à jour prendront un certain temps, le Conseil estime qu’il convient d’établir des obligations provisoires de transmission d’avis des interruptions de 9-1-1 PG sur la base de la sous-section 4.1 du projet de processus pour les interruptions du service 9-1-1 PG. Cette sous-section énonce les exigences relatives aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 qui sont généralement alignées sur les conclusions du Conseil dans la décision de télécom 2025-225. Toutefois, le Conseil conclut qu’une disposition spécifique exigeant des mises à jour de l’état des interruptions toutes les heures (disposition relative au délai) constitue un fardeau inutile pour les fournisseurs de réseaux 9-1-1 et doit être supprimée. En revanche, conformément aux exigences énoncées dans la décision de télécom 2025-225, les

---

<sup>6</sup> Il existe deux types d’interruptions du réseau d’origine : i) les interruptions générales qui perturbent l’acheminement de tous les appels, y compris les appels 9-1-1; et ii) les interruptions qui perturbent uniquement l’acheminement des appels 9-1-1, mais pas les autres appels.

<sup>7</sup> La décision de télécom 2025-225 a mis fin à l’instance de l’avis de consultation de télécom 2023-39.

misés à jour doivent être fournies dès que possible à la suite d'une modification importante des renseignements fournis dans la transmission d'avis.

22. Le Conseil est d'avis que la sous-section 4.2 du projet de processus de transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 PG, qui traite de la transmission d'avis des interruptions du réseau d'origine, ne devrait pas être adoptée pour le moment compte tenu des conclusions du Conseil et de la demande en suspens adressée au GTSU dans la décision de télécom 2025-225.
23. Le Conseil fait remarquer que les sous-sections 4.1 et 4.2 reflètent l'utilisation du courriel comme méthode de transmission d'avis de masse des interruptions par les fournisseurs de réseaux 9-1-1 et les FRO, une méthode approuvée pour la première fois par le Conseil dans la décision de télécom 2017-389 dans le cadre de l'ancien processus de transmission d'avis des interruptions de services 9-1-1. Toutefois, compte tenu de l'adoption généralisée de nouvelles plateformes de communication depuis lors, le Conseil se demande si le courriel reste l'outil le plus efficace pour la transmission d'avis de masse d'interruptions en temps utile. Il estime donc que le GTSU devrait réévaluer cette approche pour tenir compte d'un certain nombre de considérations énoncées dans les déterminations du Conseil dans la conclusion de la présente décision.
24. Le paragraphe 4.3 du projet de processus de transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 PG définit les pratiques exemplaires pour les CASP. Le Conseil fait remarquer que ces pratiques ne sont pas touchées par les conclusions énoncées dans la décision de télécom 2025-225 et estime qu'il est approprié d'approuver de façon définitive la sous-section 4.3 du projet de processus de transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 PG.

### **Questions à examiner**

25. Le rapport identifie neuf questions à approfondir concernant les bases de données du SDL et du RDA, les centres d'appels tiers qui trient les appels 9-1-1 PG sans données sur la localisation de l'appelant, et d'autres questions relatives au 9-1-1 PG qui nécessitent une surveillance continue. La [section 6](#) du rapport comprend une liste complète et une description des questions à examiner. La considération n° 2 présente un intérêt particulier pour la présente décision. Elle traite de l'élaboration d'un processus de transmission d'avis en cas de violation ou de tentative de violation des bases de données du SDL et du RDA. Bien que ce travail ait été initialement demandé dans la politique réglementaire de télécom 2019-66 et que le GTSU se soit engagé à déposer un processus recommandé d'ici à la fin de 2025, le Conseil est d'avis que la portée de cette question devrait être élargie.
26. Le Conseil fait remarquer que les données relatives aux appels 9-1-1 ou aux appelants contenant des renseignements sensibles et des données personnelles peuvent être traitées ou stockées dans des systèmes autres que les bases de données du SDL et du RDA, y compris des systèmes contenant des enregistrements d'appels 9-1-1. Compte tenu de l'importance d'une transmission d'avis rapide des violations ou tentatives de violation pour atténuer les dommages potentiels et empêcher d'autres accès non autorisés, le Conseil estime qu'il est raisonnable de demander au GTSU d'élargir la portée de la considération n° 2 pour englober tous les systèmes 9-1-1 PG, y

compris ceux exploités par les CASP, qui traitent ou stockent des données sensibles sur les appels 9-1-1 ou les appelants. Compte tenu de l'élargissement de la portée, le Conseil établit une nouvelle date limite, à savoir le **13 août 2026** pour cette demande. De plus amples détails concernant cette demande sont exposés dans les conclusions du Conseil qui figurent dans la conclusion de la présente décision.

## Conclusion

27. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil approuve les recommandations 1 à 5 du GTSU, comme elles figurent dans le rapport, sans modification, et approuve à titre provisoire la recommandation 6, avec quelques modifications.

28. Par conséquent, le Conseil :

- ordonne aux FRO et aux fournisseurs de réseaux 9-1-1, comme condition à l'offre et à la fourniture de services de télécommunication, de mettre en œuvre les exigences découlant des recommandations 1 à 3, selon qu'elles s'appliquent à eux, comme indiqué à l'annexe 1 de la présente décision;
- encourage les gouvernements provinciaux et territoriaux et les CASP à envisager de mettre en œuvre les pratiques exemplaires découlant des recommandations 4 et 5, dans la mesure où elles s'appliquent à eux, comme indiqué à l'annexe 1 de la présente décision.

29. En ce qui concerne la recommandation 6, le Conseil :

- approuve à titre provisoire, à compter du **13 mai 2026**, la mise en œuvre du paragraphe 4.1 du projet de processus de transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 PG, tel qu'il figure à l'annexe 2 de la présente décision, qui a été modifié pour supprimer la disposition relative au délai, jusqu'à ce que le Conseil approuve un processus de transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 PG mis à jour pour les fournisseurs de réseaux 9-1-1 qui est conforme à ses conclusions dans la décision de télécom 2025-225 (période provisoire);
- ordonne aux fournisseurs de réseaux 9-1-1, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, de mettre en œuvre la sous-section 4.1 du projet de processus de transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 PG, comme il figure à l'annexe 2 de la présente décision, au cours de la période transitoire;
- approuve définitivement le paragraphe 4.3 du projet de processus de transmission d'avis des interruptions de service de 9-1-1 PG, comme il figure à l'annexe 2 de la présente décision, et encourage les CASP à mettre en œuvre les pratiques exemplaires qui y sont énoncées.

## Questions connexes

30. En ce qui concerne la question de la transmission d'avis par courriel de masse des interruptions, le Conseil demande au GTSU, dans le cadre de son travail de mise à jour du processus de transmission d'avis des interruptions des services 9-1-1 traditionnel et du projet de processus de transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 PG, conformément à la demande du Conseil énoncée dans la décision de télécom 2025-225, de :

- décrire tous les problèmes, y compris la transmission d'avis retardées ou manquées, que les intervenants, en particulier les CASP, ont pu rencontrer en conséquence directe de la méthode actuelle;
- évaluer la possibilité de mettre en œuvre des améliorations complémentaires à la méthode actuelle, ou de mettre en œuvre d'autres mécanismes ou outils, en vue d'accroître l'efficacité de la transmission d'avis, y compris la transmission d'avis de masse;
- fournir une recommandation, accompagnée de justifications détaillées, sur la question de savoir si la méthode actuelle reste l'option la plus efficace disponible et, si elle ne l'est pas :
  - décrire comment la méthode actuelle pourrait être améliorée ou remplacée;
  - fournir une date réaliste à laquelle l'amélioration ou le remplacement recommandé pourrait être mis en œuvre.

31. En ce qui concerne la disposition relative au délai, le Conseil demande au GTSU de veiller à la suppression de la disposition relative au délai dans les processus de transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 amélioré et du service 9-1-1 PG mis à jour concernant les fournisseurs de réseaux 9-1-1 et les FRO.

32. En ce qui concerne la transmission d'avis d'une violation ou d'une tentative de violation de données, le Conseil demande au GTSU d'étendre la portée de la considération n° 2 aux éléments suivants :

- documenter tous les systèmes 9-1-1 PG, qu'ils soient sous le contrôle des FRO, des fournisseurs de réseaux 9-1-1 ou des CASP, qui traitent ou stockent des données sensibles relatives aux appels 9-1-1 ou aux appelants;
- présenter au Conseil un processus de transmission d'avis concernant les violations ou tentatives de violation de ces systèmes au plus tard le **13 août 2026**.

Secrétaire général

## **Annexe 1 à la Décision de télécom CRTC 2026-87**

### **Exigences et pratiques exemplaires découlant des recommandations du rapport ESRE0098b du Groupe de travail Services d'urgence (rapport)**

#### **Exigences pour les fournisseurs de réseaux 9-1-1 de nouvelle génération (9-1-1 PG) et fournisseurs de réseaux d'origine**

##### **Recommandation 1**

1. Le Conseil ordonne à tous les fournisseurs de réseaux d'origine (FRO) qui choisissent d'auto-provisionner leurs bases de données du serveur de données de localisation (SDL), dès le début et de manière continue, de ne stocker que les données de localisation qui ont été validées à l'aide de la fonction de validation de la localisation<sup>8</sup>.

##### **Recommandation 2**

2. Le Conseil ordonne aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 et à tous les FRO qui choisissent d'auto-provisionner eux-mêmes leurs bases de données du SDL ou du répertoire de données additionnelles (RDA), dès le début et de manière continue, de :
  - s'assurer que leurs bases de données du SDL respectives, hébergées et auto-provisionnées, atteignent ou dépassent la norme de fiabilité de 99,999 %;
  - veiller à ce que leurs bases de données du RDA respectives, hébergées ou auto-provisionnées :
    - sont redondantes;
    - n'ont pas de point de défaillance unique;
    - sont protégées contre les cybermenaces sur la base des pratiques exemplaires actuelles, dont la conformité à une norme industrielle peut être démontrée,

---

<sup>8</sup> La fonction de validation de la localisation est un élément fonctionnel défini dans la norme d'architecture i3 de la National Emergency Number Association, qui garantit qu'une localisation donnée est i) unique, ii) apte à acheminer avec précision les appels 9-1-1, et iii) suffisamment spécifique pour diriger les premiers répondants vers les bons emplacements.

comme le [Cybersecurity Framework 2.0](#) du National Institute of Standards and Technology des États-Unis<sup>9</sup>;

- fournir des données chiffrées.

### Recommandation 3

3. Le Conseil ordonne à tous les FRO qui choisissent d'auto-provisionner leurs bases de données du SDL ou du RDA de mettre en place, dès le départ et de manière continue, un mécanisme de vérification de l'accès dans ces bases de données :
  - en adoptant un mécanisme équivalent à celui actuellement mis en œuvre dans le cadre du service 9-1-1 amélioré<sup>10</sup>; ou
  - en enregistrant les ajouts, les suppressions et les modifications ou mises à jour à des fins de vérification.

### Recommandation 6

4. Le Conseil ordonne aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 de mettre en œuvre la sous-section 4.1 du processus de transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 PG provisoirement approuvé, avec une modification, comme indiqué à l'annexe 2 de la présente décision, au cours de la période intérimaire.

---

<sup>9</sup> Le [Cybersecurity Framework 2.0](#) du National Institute of Standards and Technology des États-Unis fournit des orientations structurées à toutes les organisations, indépendamment de leur taille ou de leur secteur, pour gérer les risques liés à la cybersécurité. Le cadre s'articule autour de six fonctions essentielles de cybersécurité, à savoir : gouverner (c.-à-d. définir les rôles et les responsabilités en matière de cybersécurité), identifier (c.-à-d. comprendre où les risques de cybersécurité peuvent survenir), protéger (c.-à-d. mettre en œuvre des mesures de sauvegarde), détecter (c.-à-d. surveiller et analyser les incidents de cybersécurité), réagir (c.-à-d. contenir et atténuer les incidents de cybersécurité) et récupérer (c.-à-d. rétablir les activités).

<sup>10</sup> Le système 9-1-1 amélioré actuel est doté d'un mécanisme de journalisation qui détaille les renseignements modifiés dans les bases de données d'affichage automatique d'adresses et d'affichage automatique des numéros, la personne qui les a modifiés et la date à laquelle ils ont été modifiés. Les journaux sont disponibles à des fins de vérification si le besoin s'en fait sentir pour déterminer qui a fait quoi et quand.

## **Pratiques exemplaires pour les provinces, les territoires et les centres d'appels de la sécurité publique**

### **Recommandation 4**

5. Le Conseil encourage toutes les provinces et tous les territoires qui mettent en œuvre le service 9-1-1 PG à envisager de désigner un ou plusieurs centres d'appels de la sécurité publique (CASP) par défaut pour leurs territoires de compétence respectifs.

### **Recommandation 5**

6. Le Conseil encourage vivement les CASP à examiner et à appliquer immédiatement les pratiques exemplaires en matière de cybersécurité énoncées à la [section 2.4](#) et à l'[annexe C](#) du rapport.

### **Recommandation 6**

7. Le Conseil encourage les CASP à mettre en œuvre la sous-section 4.3 du projet de processus de transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 PG, comme il est décrit à l'[annexe 2](#) de la présente décision.

## Annexe 2 à la Décision de télécom CRTC 2026-87

### Processus de transmission d'avis des interruptions du service 9-1-1 de nouvelle génération provisoirement approuvé (extraits traduits de l'anglais de l'annexe B du rapport ESRE0098b)

#### 4.1 Responsabilités du fournisseur de réseau 9-1-1 PG en matière de transmission d'avis<sup>11</sup>

- **Pour le scénario 3/incidents de gravité 1<sup>12</sup>** : La transmission d'avis immédiate se fera par téléphone aux intervenants concernés, à moins qu'il ne s'agisse d'une interruption de masse (d'autres moyens de transmission d'avis seront alors nécessaires).
- **Messagerie électronique surveillée 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7** : La principale méthode de contact du fournisseur du réseau 9-1-1 PG sera l'appel téléphonique; toutefois, en cas d'accord, le courriel peut être utilisé pour faciliter les processus de transmission d'avis de masse ou le processus de mise à jour.
- **Établir les coordonnées des intervenants** : Le fournisseur du réseau 9-1-1 PG établira les coordonnées de chacun de ses fournisseurs de services filaires et sans fil et de chacun de ses CASP, notamment, un numéro de téléphone et une adresse de courriel à utiliser pour la transmission d'avis d'une interruption partielle ou totale du réseau.
- **Mécanisme de transmission d'avis** : La transmission d'avis de suivi par le fournisseur du réseau 9-1-1 PG peut se faire par téléphone ou par courriel, si le courriel a été fourni par le CASP, le fournisseur de services filaires ou sans fil. Un élément important du processus de transmission d'avis est l'accusé de réception de la transmission d'avis de l'interruption par une personne du fournisseur de services filaires ou sans fil ou du CASP.
  - **Transmission d'avis par téléphone** : Si la transmission d'avis est effectuée par message téléphonique, l'expéditeur doit confirmer que le message a été reçu par une personne (par opposition à la messagerie vocale), sinon le contact avec cet intervenant doit être répété jusqu'à ce qu'une personne réponde au téléphone. Le message sera annoncé comme étant un message urgent du fournisseur de réseau

---

<sup>11</sup> Comme discuté aux paragraphes 21, 29 et 31 de la Décision de télécom CRTC 2026-87 (à laquelle cette annexe est jointe), la disposition qui impose un délai d'une heure entre les mises à jour de l'état des interruptions est par la présente supprimée.

<sup>12</sup> « Scénario 3/incidents de gravité 1 » désigne les scénarios d'interruption définis aux paragraphes 63 et 64 de *Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-165, 2 mai 2016.

9-1-1 PG nommé concernant une « INTERRUPTION NON PLANIFIÉE » le <date et heure>. La gravité de l'interruption doit être identifiée. Le message doit identifier le contact du fournisseur du réseau 9-1-1 PG en cas d'interruption et indiquer la date de la prochaine mise à jour.

- **Transmission d'avis par courriel** : Si la transmission d'avis est effectuée par courriel, l'avis sera envoyé avec une priorité « élevée » ou « urgente », avec la fonctionnalité de livraison et de lecture de l'accusé de réception activée, et comprendra l'expression « INTERRUPTION NON PLANIFIÉE » dans la ligne d'objet. Le courriel doit contenir suffisamment de renseignements pour que le CASP puisse déterminer l'impact qu'il subira (p. ex. il faudra peut-être faire appel à du personnel supplémentaire). La ligne d'objet doit être mise à jour pour refléter le type de mise à jour applicable (p. ex. une mise à jour comprendra l'expression « MISE À JOUR » dans la ligne d'objet; une transmission d'avis de rétablissement de service comprendra le mot « RÉTABLISSEMENT » dans la ligne d'objet).  
**IMPORTANT** : Les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG doivent surveiller l'état de réception de tout courriel de transmission d'avis d'interruption initiale, de mise à jour ou de rétablissement envoyé aux fournisseurs de services filaires ou sans fil, ou aux CASP, et si le fournisseur de réseaux 9-1-1 PG ne reçoit pas la confirmation de lecture dans les quinze (15) minutes suivant l'envoi du courriel, il doit contacter l'intervenant par téléphone.
- **Transmission d'avis rapide** : Le fournisseur du réseau 9-1-1 PG informera les intervenants concernés par téléphone ou par courriel dès que possible<sup>13</sup>, ou au moins dans les trente (30) minutes suivant la prise de connaissance d'une interruption du service 9-1-1, et indiquera le délai de rétablissement du service 9-1-1 (délai estimé de rétablissement du service 9-1-1), dans la mesure du possible.
- **Intervalle de mise à jour** : Le fournisseur du réseau 9-1-1 PG communiquera toute mise à jour importante aux intervenants concernés dès qu'elle sera disponible. *Status update intervals will not exceed one (1) hour, unless mutually agreed upon by the parties.* [modification apportée par le Conseil]
- **Contact en cas d'interruption** : Le fournisseur du réseau 9-1-1 PG communiquera le nom et le numéro de téléphone du gestionnaire d'incidents du fournisseur du réseau 9-1-1 PG aux intervenants concernés.

---

<sup>13</sup> Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-165, 2 mai 2016, paragraphes 58, 62 et 63.

- **Processus de recours hiérarchique** : Le fournisseur du réseau 9-1-1 PG indiquera son processus de recours hiérarchique et ses activités en cours aux intervenants concernés.
- **Avis aux médias** : Dans le cas rare d'une interruption majeure ayant un impact total sur le service, le fournisseur du réseau 9-1-1 PG et un ou plusieurs de ses intervenants peuvent être amenés à coordonner les activités de transmission d'avis aux médias. Le fournisseur du réseau 9-1-1 PG et les intervenants concernés, lorsque c'est possible, devraient discuter de toute exigence relative à la transmission d'avis aux médias et suivre toute procédure approuvée localement pour signaler l'administration responsable de la publication des communiqués de presse relatifs aux interruptions du service 9-1-1.
- **Transmission d'avis de rétablissement du service** : Le fournisseur du réseau 9-1-1 PG informera les intervenants concernés par téléphone ou par courriel, dès que possible après le rétablissement du service de l'interruption du service 9-1-1, pour confirmer que le problème a été résolu et que les parties concernées peuvent reprendre leurs activités normales.
- **Rapport après l'interruption** : Il est recommandé que le fournisseur du réseau 9-1-1 PG et les intervenants concernés procèdent à un examen après l'interruption.

#### 4.3 Responsabilités des CASP en matière de transmission d'avis

- **Pour le scénario 3/incidents de gravité 1** : La transmission d'avis immédiate se fera par téléphone aux intervenants concernés, à moins qu'il ne s'agisse d'une interruption de masse (d'autres moyens de transmission d'avis seront alors nécessaires).
- **Messagerie électronique surveillée 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7** : Les CASP doivent mettre en place un compte de messagerie unique qui est surveillé 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par le personnel opérationnel du CASP. Ce compte de messagerie est destiné à être utilisé par le fournisseur du réseau 9-1-1 PG comme méthode de transmission d'avis des interruptions imprévues affectant plusieurs CASP dans une province ou sur un réseau. Il pourrait également être utilisé par les CASP pour signaler à leur CASP primaire respectif (ou aux CASP secondaires, le cas échéant) les interruptions ayant un impact sur leur prestation de services. **IMPORTANT** : *Les CASP doivent savoir que la fonctionnalité de confirmation de lecture sera activée pour les messages de transmission d'avis envoyés par l'expéditeur et qu'il s'agit d'un « accusé de réception » important indiquant que le message a été reçu par une personne. Les CASP doivent demander à leur personnel de ne pas rejeter les demandes de confirmation de lecture de messages électroniques émanant du fournisseur du réseau 9-1-1 PG ou d'autres CASP.*
- **Établissement d'autres coordonnées pour les CASP** : En plus des coordonnées téléphoniques actuelles, les CASP sont encouragés à établir d'autres coordonnées pour leur CASP primaire et leur CASP secondaire (le cas échéant), notamment, un autre numéro de

téléphone et une autre adresse électronique à utiliser pour signaler la nécessité d'appliquer les procédures de continuité des activités.

- **Transmission d'avis rapide :**

- ***Au fournisseur du réseau 9-1-1 PG :*** Le CASP informera le fournisseur du réseau 9-1-1 PG immédiatement ou dès que possible de la reconnaissance d'une interruption du service 9-1-1 ou de la nécessité de recourir à des procédures de continuité des activités (p. ex. demander au fournisseur du réseau 9-1-1 PG de réacheminer les appels vers des installations de CASP de secours/de remplacement). Le représentant du CASP qui appelle le fournisseur du réseau 9-1-1 PG s'identifiera comme un CASP signalant une interruption ou un problème du service 9-1-1. Si le CASP ne reçoit pas d'accusé de réception de la part d'une personne (en cas de contact vocal) ou de confirmation de lecture (en cas de contact par courrier électronique) dans les quinze (15) minutes suivant le contact avec le fournisseur du réseau 9-1-1 PG, il doit répéter le processus de transmission d'avis jusqu'à ce qu'il reçoive un tel accusé de réception.
- ***Aux CASP secondaires :*** Les CASP primaires sont encouragés à mettre en place une procédure locale pour signaler à leurs CASP secondaires le recours aux procédures de continuité des activités (p. ex. lorsqu'il a été demandé au fournisseur du réseau 9-1-1 PG de réacheminer les appels vers des installations CASP de secours/de remplacement). Cette transmission d'avis doit avoir lieu dès que possible après que le fournisseur du réseau 9-1-1 PG a été informé et que les procédures de continuité des activités ont été invoquées.
- ***Au CASP primaire :*** Les CASP secondaires sont encouragés à mettre en place une procédure locale pour signaler à leur CASP primaire le recours aux procédures de continuité des activités (p. ex. lorsqu'il a été demandé au fournisseur du réseau 9-1-1 PG de réacheminer les appels vers des installations CASP de secours/de remplacement). Cette transmission d'avis doit avoir lieu dès que possible après que le fournisseur du réseau 9-1-1 PG a été informé et que les procédures de continuité des activités ont été invoquées.

- **Mécanisme de transmission d'avis :** La transmission d'avis de suivi par le CASP au fournisseur du réseau 9-1-1 PG et au CASP primaire ou aux CASP secondaires (le cas échéant) peut se faire par téléphone ou par courrier électronique, si le courrier électronique a été fourni. Si la transmission d'avis est effectuée par courriel, les avis seront envoyés avec une priorité « élevée » ou « urgente » et incluront l'expression « SERVICE DE CASP TOUCHÉ » dans la ligne d'objet. La ligne d'objet doit être mise à jour pour refléter le type de mise à jour applicable (p. ex. une mise à jour comprendra l'expression « MISE À JOUR » dans la ligne d'objet; une transmission d'avis de rétablissement de service comprendra le mot « RÉTABLISSEMENT » dans la ligne d'objet). ***IMPORTANT :*** *Les CASP doivent surveiller l'état de réception de tout courriel de transmission d'avis initiale d'interruption, de mise à*

*jour ou de rétablissement envoyé au fournisseur de réseau 9-1-1 PG ou au CASP, et si le fournisseur de réseau 9-1-1 PG ou le CASP (selon le cas) ne reçoit pas la confirmation de lecture dans les quinze (15) minutes suivant l'envoi du courriel, le CASP doit contacter l'intervenant concerné par téléphone.*

- **Intervalle de mise à jour :** Le CASP communiquera toute mise à jour importante au fournisseur du réseau 9-1-1 PG dès qu'elle sera disponible. Dans les cas où les appels ont été réacheminés vers un site de secours ou un site de remplacement, le CASP et le fournisseur du réseau 9-1-1 PG établiront un intervalle de mise à jour convenu.
- **Avis aux médias :** Dans le cas rare d'une interruption majeure ayant un impact total sur le service, le CASP, le fournisseur du réseau 9-1-1 PG et un ou plusieurs de ses intervenants peuvent être amenés à coordonner les activités de transmission d'avis aux médias. Dans la mesure du possible, le CASP doit discuter de toute exigence de transmission d'avis aux médias avec le fournisseur du réseau 9-1-1 PG et suivre toute procédure approuvée localement pour signaler l'administration responsable de la publication des communiqués de presse relatifs aux interruptions du service 9-1-1.
- **Transmission d'avis de rétablissement du service :**
  - **Au fournisseur du réseau 9-1-1 PG :** Le CASP informera le fournisseur du réseau 9-1-1 PG dès que possible du rétablissement total ou partiel du service après l'interruption du service 9-1-1 et fournira des détails sur le niveau de rétablissement du service (total ou partiel et dans quelles zones). Si les procédures de continuité des activités ont été invoquées, le CASP informera le fournisseur du réseau 9-1-1 PG dès que le site sera prêt à reprendre ses activités normales.
  - **Aux CASP secondaires :** Le CASP primaire informera son ou ses CASP secondaires dès que possible après que le fournisseur du réseau 9-1-1 PG aura signalé un rétablissement total ou partiel du service. Si les procédures de continuité des activités du site ont été invoquées, les CASP secondaires doivent être informés du retour à la normale des activités du CASP primaire dès que possible après que ce dernier ait informé le fournisseur du réseau 9-1-1 PG.
  - **Au CASP primaire :** Le CASP secondaire informera son CASP primaire dès que possible après que le fournisseur du réseau 9-1-1 PG aura signalé un rétablissement total ou partiel du service. Si les procédures de continuité des activités ont été invoquées, le CASP primaire doit être informé du retour à la normale des activités du CASP secondaire dès que possible après que ce dernier ait informé le fournisseur du réseau 9-1-1 PG.
- **Rapport après l'interruption :** Il est recommandé aux intervenants concernés de procéder à un examen après l'interruption, en particulier pour les interruptions de grande envergure ou de longue durée.

## Documents connexes

- *Exigences en matière de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication majeures*, Décision de télécom CRTC 2025-225, 4 septembre 2025
- *Appel aux observations – Élaboration d'un cadre réglementaire pour améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux – Obligations en matière de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication majeures*, Avis de consultation de télécom CRTC 2023-39, 22 février 2023, modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2023-39-1, 11 septembre 2023
- *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
- *Groupe de travail Services d'urgence du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Rapport de consensus ESRE0076 – Procédures en matière d'avis d'interruption du service 9-1-1*, Décision de télécom CRTC 2017-389, 27 octobre 2017
- *Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-165, 2 mai 2016