



Décision de télécom CRTC 2005-61

Ottawa, le 20 octobre 2005

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

Référence : 8663-C12-200402892

*Dans la présente décision, le Conseil **approuve** le rapport de consensus définitif du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI), qui établit les exigences minimales relatives à un avis destiné aux clients concernant la disponibilité, les caractéristiques et les limites du service 9-1-1/E9-1-1 offert dans le contexte des services locaux de communication vocale sur protocole Internet (les services VoIP). Tous les fournisseurs de services VoIP locaux devront satisfaire à ces exigences dans les 90 jours de la présente décision.*

Introduction

1. Dans la décision *Obligation des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005 (la décision 2005-21), le Conseil a ordonné à tous les fournisseurs de services qui offrent des services locaux de communication vocale sur protocole Internet (les services VoIP) d'informer leurs clients actuels et éventuels des limites du service 9-1-1 ou 9-1-1 évolué (E9-1-1). Le Conseil a demandé au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de rédiger des avis normalisés qui permettront de satisfaire à cette obligation.
2. Cette tâche a été entreprise par le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CDCI, groupe qui comprend divers fournisseurs de services VoIP locaux (à savoir des entreprises de services locaux titulaires [ESLT], des entreprises de services locaux concurrentes [ESLC], des revendeurs et des entreprises de câblodistribution), des représentants des centres d'appels de sécurité publique (CASP) et d'autres parties intéressées.
3. Le 12 août 2005, le CDCI a soumis à l'approbation du Conseil le rapport de consensus du GTSU numéro ESRE039D intitulé *Notification des clients concernant les appels 9-1-1 faits au moyen d'un service VoIP*, 21 juillet 2005 (le Rapport).

Le Rapport

4. Le Rapport recommande l'imposition d'exigences minimales à satisfaire concernant un avis aux clients sur la disponibilité, les caractéristiques et les limites du service 9-1-1/E9-1-1 offert par les fournisseurs de services VoIP locaux, par rapport au service E9-1-1 offert par les fournisseurs de services filaires. Conformément à la décision 2005-21, le Rapport recommande que cet avis soit communiqué à tout client potentiel avant que le service ne lui soit fourni, et à tous les clients actuels du service dans les 90 jours suivant l'approbation du Rapport par le Conseil, et par la suite, une fois par année.

5. Le Rapport établit sept objectifs relatifs à l'information à fournir aux clients [paragraphe 5 du Rapport, en pièce jointe] ainsi que six conseils destinés aux utilisateurs [paragraphe 7 du Rapport]. Il présente également différents modes de communication (télévision, radio, médias imprimés, matériel en ligne, présentations par les préposés aux ventes, sites Web, contrats de service, modalités de service, trousse de mise en marche, logiciels d'installation et autocollants à apposer sur le téléphone) aux moyens desquels les fournisseurs de services VoIP locaux doivent fournir l'information concernant le service 9-1-1/E9-1-1. Le Rapport présente au tableau 1 un sommaire des exigences minimales établies par le GTSU concernant chaque mode de communication.
6. Le Rapport 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.

Analyse et conclusions du Conseil

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/proprie 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.
8. Compte tenu des caractéristiques et des limites particulières des services 9-1-1/E9-1-1 offerts par différents fournisseurs de services VoIP locaux, le Conseil prend note de la recommandation contenue dans le Rapport selon laquelle chaque fournisseur de service a la responsabilité de rédiger les avis destinés à ses clients. En rédigeant eux-mêmes ces avis, les fournisseurs de services VoIP locaux doivent satisfaire aux exigences minimales énoncées dans le Rapport, de même qu'aux directives énoncées par le Conseil dans la présente décision et dans la décision 2005-21.
9. Compte tenu des importantes questions de sécurité publique liées à la fourniture de services d'urgence, le Conseil doit s'assurer que l'information contenue dans tous les avis aux clients est claire et exacte. Par conséquent, le Conseil juge approprié que les fournisseurs de services VoIP locaux lui soumettent les messages qu'ils se proposent d'utiliser dans leurs avis, avant qu'ils ne les utilisent, afin qu'il puisse en prendre connaissance.

10. En ce qui concerne la clarté des messages, le Conseil note la recommandation du Rapport selon laquelle « les avis normalisés doivent être faciles d'accès et présenter l'information de manière claire, dans un langage simple ». Le Conseil juge cette obligation fondamentale et, dans le but d'éviter toute ambiguïté, explicite cette obligation ci-dessous.
11. Lorsque le Rapport recommande que l'information contenue dans les avis soit « claire », le Conseil précise que le texte doit être facile à lire. Les fournisseurs de services VoIP locaux doivent éviter d'utiliser inutilement des majuscules, des lettres trop rapprochées, ou tout autre élément qui peut nuire à la lisibilité du texte.
12. En outre, le Conseil juge inappropriée l'utilisation d'une police de caractère de petite taille lorsqu'il s'agit de communiquer au public d'importantes informations sur la sécurité. Par conséquent, le Conseil établit que la taille de la police de caractère à utiliser pour la télévision, les médias écrits et les messages en ligne doit être au moins aussi grande que celle utilisée pour le message principal dans le matériel de promotion. En ce qui concerne le texte utilisé pour les modalités et les conditions du service, le site Web, les contrats de service, les trousseaux de mise en marche, les logiciels d'installation et les encarts de facturation, entre autres, le Conseil établit que les fournisseurs de services VoIP locaux doivent utiliser une police de caractère d'au moins 12 points.
13. Enfin, le Conseil conclut qu'en plus de s'assurer que le langage qu'ils utilisent dans le matériel de promotion audio et imprimé est simple et présenté clairement, les fournisseurs de services VoIP locaux doivent proposer un message court. Pour ce qui est des avis audio destinés à la télévision et à la radio, le message doit être facile à comprendre.
14. Pour les raisons susmentionnées, 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 exigences énoncées dans le Rapport, dans la présente décision et dans la décision 2005-21, dans les 90 jours de la présente décision.
15. Le Conseil ordonne également aux entreprises canadiennes qui offrent des services VoIP locaux de soumettre au Conseil, dans les 30 jours de la présente décision, le libellé des avis qu'elles proposent d'utiliser. Ces textes doivent satisfaire aux exigences établies dans le Rapport, ainsi qu'aux paragraphes 11 à 13 de la présente décision.
16. Le Conseil ordonne également aux entreprises canadiennes qui commenceront à offrir des services VoIP locaux après la date de la présente décision, de lui soumettre, pour approbation, les avis qu'elles destinent à leurs clients concernant la disponibilité, les caractéristiques et les limites de leurs services 9-1-1/E9-1-1 avant d'offrir le service.
17. Le Conseil ordonne à toutes les entreprises canadiennes, comme condition pour fournir des services de télécommunication à des fournisseurs de services VoIP locaux, d'inclure dans leurs contrats de service et autres arrangements pris avec ces fournisseurs, l'exigence selon laquelle ils doivent se conformer aux directives établies dans la présente décision. Cette condition s'applique immédiatement à tous les contrats nouveaux, modifiés ou renouvelés, ainsi qu'aux autres arrangements, conclus entre des entreprises canadiennes et d'autres fournisseurs de

services VoIP locaux. De plus, afin de s'assurer que tous les fournisseurs de services VoIP locaux qui fournissent actuellement le service respectent les échéances précisées aux paragraphes 14 et 15 de la présente décision, le Conseil exige de toutes les entreprises canadiennes qu'elles revoient tous les contrats et arrangements existants conclus avec des fournisseurs de services VoIP locaux afin d'inclure la condition susmentionnée, dans les 10 jours de la présente décision.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>

MISE EN ŒUVRE DE LA CONCURRENCE LOCALE
COMITÉ DIRECTEUR DU CRTC SUR L'INTERCONNEXION

RAPPORT PRÉSENTÉ AU CRTC

par le

GROUPE DE TRAVAIL DE L'INDUSTRIE

Groupe de travail Services d'urgence (9-1-1)

Rapport de consensus FIT 39

TITRE : Notification des clients concernant les appels 9-1-1 faits au moyen
d'un service VoIP

DATE : Le 21 juillet 2005

MISE EN ŒUVRE DE LA CONCURRENCE LOCALE

Rapport de consensus présenté au CRTC

- ID de la tâche :** ESTF039
- Nom de la tâche :** Notification des clients concernant les appels 9-1-1 faits au moyen d'un service VoIP
- Description :** Rédiger, à l'intention des clients des services VoIP locaux, des avis normalisés les informant des limites possibles quant à l'accès aux services 9-1-1/E9-1-1 (comme le prévoit le paragraphe 95 de la décision de télécom CRTC 2005-21), et identifier tous les éléments afférents, y compris le mode d'acheminement de ces avis, le calendrier de leur mise en œuvre, ainsi que l'exigence relative à l'obtention du consentement exprès des clients.
- Introduction :** Ce rapport satisfait à la directive donnée par le Conseil au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU), qui a été énoncée au paragraphe 95 de la décision de télécom CRTC 2005-21.
- Conclusion :** Le GTSU est arrivé à un consensus concernant les éléments dont doit tenir compte la notification. Le GTSU recommande l'adoption du rapport par le Comité directeur puis, ultérieurement, par le CRTC.

1. Dans la décision de télécom CRTC 2005-21, le Conseil a énoncé les directives suivantes :

93. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à toutes les entreprises canadiennes offrant des services VoIP locaux d'informer leurs clients de toute limite pouvant exister quant à l'accès aux services 9-1-1/E9-1-1, et ce, avant de commencer à fournir le service. L'information doit être communiquée dans le matériel de marketing utilisé pour les messages à la télévision, à la radio et dans les médias imprimés; dans les modalités et conditions de service; dans le matériel en ligne; par l'intermédiaire des préposés au service à la clientèle; dans les contrats de service et dans les trousseaux de mise en marche.

94. Le Conseil **ordonne** en outre à toutes les entreprises canadiennes offrant des services VoIP locaux de fournir régulièrement à leurs clients, tout au long de la durée de leur contrat, des rappels dans le matériel de marketing utilisé pour les messages à la télévision, à la radio et dans les médias imprimés; dans les modalités et conditions de service; dans le matériel en ligne; par l'intermédiaire des préposés au service à la clientèle; dans les autocollants d'avertissement apposés sur les appareils téléphoniques et dans les encarts de facturation.

95. Le Conseil demande au CDCI de rédiger des avis normalisés aux fins d'application de cette exigence et de soumettre un rapport au Conseil dans les 60 jours suivant la date de publication de la décision.

98. Dans les cas où le service VoIP présente des limites d'accès aux services 9-1-1/E9-1-1, le Conseil **ordonne** aux entreprises canadiennes offrant des services VoIP locaux d'obtenir du client, avant le début du service, un consentement exprès suivant l'une des méthodes approuvées dans la décision 2005-15 et aux termes duquel le client reconnaît qu'il comprend les limites qui existent à l'égard des services 9-1-1/E9-1-1. Pour garantir que les renseignements concernant les limites relatives aux services 9-1-1/E9-1-1 soient accessibles aux personnes atteintes de déficiences visuelles, toutes les notifications aux clients, ainsi que toute information imprimée utilisée pour obtenir le consentement exprès, doivent être fournies en média substitut (p. ex., en Braille ou en gros caractères), sur demande. De plus, pour s'assurer que les personnes atteintes de déficiences cognitives puissent prendre connaissance de ces documents, les fournisseurs de services VoIP locaux sont tenus, à tout le moins, d'en expliquer le contenu aux clients, sur demande.

99. Le Conseil **ordonne** 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 énoncées aux paragraphes 93, 94 et 98 de la présente décision.

2. Pour faire suite à la demande que le Conseil a présentée au CDCI, le GTSU a mis sur pied un sous-groupe de travail et a établi le FIT 39, Notification des clients concernant les appels 9-1-1 faits au moyen d'un service VoIP.

3. Conformément à l'objectif établi au paragraphe 93 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.
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.
6. Conformément aux directives énoncées par le Conseil aux paragraphes 93 et 94, le GTSU recommande que les avis aux clients des services VoIP 9-1-1 soient adressés au moyen des modes de communication énoncés ci-dessous dont pourrait se servir le fournisseur de services VoIP auprès de clients actuels ou éventuels dans le cours normal de ses activités :
 1. Matériel de marketing (y compris les messages à la télévision, à la radio, dans les médias imprimés et en ligne).

2. Points de vente (y compris les présentations de vente faites par le personnel responsable de l'activation des services, les sites Web, les ententes de service et les modalités de service).
 3. Mise en œuvre du service (y compris les trousseaux de mise en marche, les logiciels d'installation et les autocollants à apposer sur les appareils téléphoniques).
 4. Autres avis fournis de façon régulière.
7. Les fournisseurs de services VoIP doivent rédiger eux-mêmes les conseils aux utilisateurs afin de refléter les caractéristiques de leurs services. Ces conseils pourraient comporter, sans toutefois s'y limiter, les éléments suivants :
- Le service VoIP 9-1-1 comporte certaines limites quant à l'accès au service 9-1-1 évolué (E9-1-1) disponible avec la plupart des services téléphoniques traditionnels;
 - soyez prêt à dire où vous vous trouvez et à donner un numéro de rappel au téléphoniste qui répond à l'appel 9-1-1 puisque cette personne ne détient pas ces renseignements;
 - le service 9-1-1 pourrait ne pas être disponible pendant une panne d'électricité, et il ne sera pas disponible en cas de panne du service Internet à large bande;
 - assurez-vous que les renseignements que détient votre fournisseur de services VoIP sur votre lieu de résidence sont à jour parce que si vous n'êtes pas en mesure de parler pendant l'appel 9-1-1, le téléphoniste pourrait supposer que vous vous trouvez à la dernière adresse inscrite;
 - ne raccrochez pas avant que l'on vous ait dit de le faire, et rappelez si la communication est interrompue;
 - assurez-vous de bien comprendre les limites de votre service VoIP en ce qui a trait au service 9-1-1, et assurez-vous également que tous les autres utilisateurs actuels et éventuels du service les comprennent également.
8. Les fournisseurs de services VoIP doivent informer leurs clients actuels et éventuels des objectifs établis au paragraphe 5 et des conseils énoncés au paragraphe 7, au moins dans la mesure suivante, en fonction des modes de communication énoncés au paragraphe 6 qu'ils utilisent dans le cours habituel de leurs activités :

Tableau 1. Tableau sommaire des exigences minimales associées à la notification des clients concernant les limites du service VoIP 9-1-1

Modes de communication	Médias	Exigences minimales
Marketing	Télévision	Point 1 du paragraphe 5
	Radio	Point 1 du paragraphe 5
	Média imprimé	Point 1 du paragraphe 5
	Matériel en ligne	Point 1 du paragraphe 5
Points de vente	Présentations de vente du personnel responsable de l'activation du service	Le personnel doit être en mesure de donner des conseils aux utilisateurs et points 1 à 7 du paragraphe 5
	Sites Web	Conseils aux utilisateurs et points 1 à 7 du paragraphe 5
	Ententes de service	Points 1 à 7 du paragraphe 5
	Modalités du service	Points 1 à 7 du paragraphe 5
Mise en œuvre du service	Trousse de mise en marche	Conseils aux utilisateurs et points 1 à 7 du paragraphe 5
	Logiciel d'installation	Conseils aux utilisateurs et points 1 à 7 du paragraphe 5
	Autocollants pour appareils téléphoniques	Point 1 et/ou point 5 du paragraphe 5

9. Les fournisseurs de services VoIP doivent communiquer à leurs clients actuels les objectifs établis au paragraphe 5 et les conseils énoncés au paragraphe 7, au moins une fois par période de 12 mois. Il s'agit là d'exigences minimales : un fournisseur de services VoIP pourrait décider de se servir d'autres modes de communication pour satisfaire à de nouveaux objectifs de notification des clients.

10. Les avis normalisés doivent être faciles d'accès et présenter l'information de manière claire, dans un langage simple. Les fournisseurs de services VoIP doivent rédiger eux-mêmes les avis afin de refléter les limites particulières qui s'appliquent à tout service VoIP pour lequel une notification est requise conformément aux directives établies par le Conseil dans la décision 2005-21. Le langage utilisé devrait convenir au mode de communication employé pour communiquer le message. Par exemple, la longueur des messages à la télévision ou à la radio se mesurant en secondes, les avis doivent y être très brefs.
11. Le GTSU propose qu'une fois ces recommandations approuvées, le Conseil détermine un délai de mise en application de 90 jours suivant l'approbation du présent rapport de consensus par le Conseil.