



Avis public de télécom CRTC 2005-7

Ottawa, le 22 juin 2005

Accès à l'information contenue dans les bases de données d'urgence 9-1-1 des entreprises de services locaux titulaires dans le but de fournir un service d'avis à la communauté

Référence : 8698-C12-200507212 et 8665-S62-200405888

Dans le présent avis, le Conseil amorce une instance et sollicite des observations sur la pertinence d'autoriser l'utilisation de l'information contenue dans les bases de données d'urgence 9-1-1 des entreprises de services locaux titulaires dans le but de fournir un service d'avis à la communauté, et le cas échéant, dans quelles circonstances et avec quelles garanties.

Historique

1. Le Conseil a reçu, en date du 14 juin 2004, une demande présentée en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications* par le Comté de Strathcona, en son nom et au nom de la ville de Fort Saskatchewan, l'Association des municipalités de l'Ontario, la ville de Brandon, le ministère de la Sécurité publique du Nouveau-Brunswick, Emergency Management Alberta, Gestion des situations d'urgence Ontario, le Comté d'Essex et la ville de Niagara Falls (collectivement, la requérante). La requérante demandait au Conseil d'obliger les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) à fournir l'accès ainsi qu'à établir les modalités et les conditions de l'accès à leurs bases de données d'urgence 9-1-1. Cet accès permettrait à l'autorité municipale, au district régional ou à d'autres autorités administratives (administration locale) d'utiliser l'information contenue dans les bases de données d'urgence 9-1-1 des ESLT dans le but de fournir un service d'avis à la communauté (SAC) afin d'accroître la sécurité des citoyens.
2. La requérante a indiqué que le SAC est un système d'alerte public utilisant le service téléphonique qui permet à l'administration locale, qui est responsable de fournir des services d'extrême urgence, de prévenir ses citoyens, par voie d'un message téléphonique, d'un danger imminent pour leur vie, leur santé ou leur propriété.
3. La requérante a fait valoir qu'en ce qui concerne les numéros de téléphone et les adresses courantes de ses citoyens, les bases de données d'urgence 9-1-1 des ESLT sont les sources les plus exactes, étant donné qu'elles incluent à la fois les abonnés inscrits et non inscrits à l'annuaire téléphonique de toutes les ESLT ainsi que les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC).
4. La requérante a demandé au Conseil de statuer sur cette demande afin de pouvoir rapidement établir un SAC universel à la grandeur du pays.
5. Le 14 juillet 2004, le Conseil a reçu des observations de Bell Canada, en son nom et pour le compte de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) et de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); de TELUS Communications Inc. (TCI) et d'Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom)

(collectivement, les compagnies); du Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada (Commissaire à la protection de la vie privée) et du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC). Des observations en réplique ont été reçues de la requérante le 30 juillet 2004. Le Conseil a également reçu des lettres d'appui de la part d'un certain nombre d'entités, dont la Fédération canadienne des municipalités et divers organismes de secours de toutes les régions du pays.

6. Les compagnies n'étaient pas opposées en général à la demande, mais elles ont déclaré ne pas être autorisées actuellement à fournir l'accès à l'information contenue dans leurs bases de données d'urgence 9-1-1 aux fins du SAC parce que, selon leurs Modalités de service respectives ou leurs tarifs applicables et ententes afférentes, elles sont tenues de garder confidentiels les renseignements qui concernent leurs clients.
7. Les compagnies ont fait remarquer que leurs bases de données d'urgence 9-1-1 contenaient tous les dossiers de leurs clients, et dans certains cas, ceux des ESLC et des petites ESLT, qui incluaient des renseignements confidentiels sur les clients comme le nom, l'adresse et le numéro de téléphone des abonnés dont les inscriptions ne sont pas publiées dans les Pages blanches ou ne figurent pas dans leurs dossiers d'assistance-annuaire.
8. Les compagnies ont généralement fait valoir qu'avant de se prononcer sur la demande, le Conseil devait se pencher sur les facteurs stratégiques et opérationnels. Les compagnies ont soutenu que le Conseil devrait dans un premier temps examiner puis régler les questions stratégiques ainsi que le cadre approprié pour l'accès aux bases de données d'urgence 9-1-1 aux fins du SAC. Les compagnies ont ajouté qu'avant d'envisager un déploiement pleine échelle, il faudrait, à l'égard de la demande, que le Conseil étudie de façon approfondie les facteurs techniques, opérationnels et économiques possibles en cause dans le SAC qui est proposé. Les compagnies ont en outre suggéré que le Conseil renvoie les détails opérationnels et techniques non réglés à un groupe de travail de l'industrie.
9. Même s'il a approuvé l'objectif du SAC, le Commissaire à la protection de la vie privée a déclaré que l'information fournie dans la demande n'était pas suffisamment détaillée pour lui permettre de bien comprendre les implications en matière de protection de la vie privée.
10. PIAC, qui était favorable à l'établissement du SAC, a tout de même exprimé plusieurs réserves au sujet de la demande, dont la définition du mot « urgence » utilisé pour invoquer le SAC et les questions de protection de la vie privée que ce service soulève.
11. Le Commissaire à la protection de la vie privée et PIAC ont fait valoir que les questions soulevées par la demande étaient suffisamment importantes pour justifier la tenue d'une instance publique.
12. La requérante a répliqué qu'à son avis, la demande était conforme aux Modalités de service des ESLT ainsi qu'aux décisions du Conseil concernant l'accès à l'information contenue dans les bases de données d'urgence 9-1-1 des ESLT.

Cadre de réglementation

13. L'article 47 de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi) prévoit que le Conseil devrait exercer les pouvoirs et fonctions que lui confèrent la présente Loi et toute loi spéciale de manière à réaliser les objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés à l'article 7 de la Loi, dont celui visant à contribuer à la protection de la vie privée des personnes.
14. Dans la décision *Service 9-1-1 - Tarifs applicables aux fournisseurs de services sans fil, aux abonnés du service Centrex et aux abonnés du service multiligne/consultation manuelle de la base de données d'affichage automatique d'adresses*, Décision Télécom CRTC 99-17, 29 octobre 1999 (la décision 99-17), le Conseil a souligné l'importance qu'il accorde à la protection des renseignements confidentiels sur les abonnés. Parallèlement, le Conseil a fait remarquer que la capacité d'obtenir rapidement l'information pouvait se révéler cruciale dans des cas d'urgence. Par conséquent, le Conseil a établi que tout compte fait, il était dans l'intérêt public d'autoriser l'accès manuel à la base des données d'affichage automatique d'adresses (la base de données d'urgence 9-1-1) par les centres d'appels de sécurité publique (CASP) exploités par des municipalités ou d'autres autorités administratives responsables de la fourniture de services d'urgence, dans certains cas précis avec des garanties appropriées pour apaiser les inquiétudes concernant la confidentialité, et que ces garanties devaient être incluses dans les ententes 9-1-1 avec des municipalités.
15. Dans la décision 99-17, le Conseil a fait remarquer que les Modalités de service des ESLT contenaient des dispositions concernant les renseignements confidentiels. Toutefois, il a précisé qu'aux termes des articles approuvés du Tarif général pour le service 9-1-1 ainsi que des ententes types afférentes entre les ESLT et les municipalités, les renseignements confidentiels sur les clients ne pouvaient être fournis que par appel, pour la seule fin de répondre aux appels d'urgence.
16. Dans l'ordonnance *Modification des tarifs applicables au service 9-1-1 à la grandeur de la province*, Ordonnance CRTC 2000-630, 6 juillet 2000, le Conseil a estimé qu'accorder à des exploitants de services d'urgence autres que les CASP exploités par des municipalités ou d'autres autorités administratives, l'accès manuel aux bases de données d'urgence 9-1-1 soulèverait des questions de confidentialité et de responsabilité qui n'ont pas été envisagées dans la décision 99-17.

Appel d'observations

17. Après avoir examiné la demande, les observations reçues des compagnies, de PIAC, du Commissaire à la protection de la vie privée, de même que toutes les autres observations reçues et les observations en réplique de la requérante, le Conseil estime qu'il est nécessaire d'examiner attentivement et de concilier les avantages pour la sécurité publique et les préoccupations concernant la protection de la vie privée des abonnés dont les renseignements confidentiels sont contenus dans les bases de données d'urgence 9-1-1 des ESLT. Et comme le Conseil estime que la demande pourrait également avoir un impact sur les clients des ESLC et d'autres ESLT qui n'étaient pas parties à l'instance, il juge opportun d'amorcer une instance publique plus vaste portant sur l'utilisation de l'information contenue dans les bases de données d'urgence 9-1-1 des ESLT aux fins du SAC.

18. Le Conseil amorce par la présente une instance en vue d'établir s'il est opportun d'autoriser l'utilisation de l'information contenue dans les bases de données d'urgence 9-1-1 des ESLT aux fins du SAC et, le cas échéant, de définir les circonstances applicables, y compris les garanties et le cadre, de même que les exigences qu'il faudrait imposer aux ESLT et aux ESLC.

Portée de l'instance

19. Le Conseil invite les parties à répondre aux questions suivantes :

- i) Le Conseil devrait-il autoriser l'utilisation de l'information contenue dans les bases de données d'urgence 9-1-1 des ESLT aux fins du SAC?

Les parties sont invitées à se prononcer sur toute question pertinente en matière de protection de la vie privée, y compris celle de savoir si, tout compte fait, la valeur du SAC qui utilise l'information contenue dans la base de données d'urgence 9-1-1 des ESLC l'emporte sur les préoccupations concernant la protection de la vie privée des clients de toutes les ESLT et des ESLC.

- ii) Si le Conseil autorise l'utilisation de l'information contenue dans les bases de données d'urgence 9-1-1 des ESLT aux fins du SAC :

- a) Qui devrait être autorisé à demander d'utiliser l'information contenue dans les bases de données d'urgence 9-1-1 des ESLT aux fins du SAC, et quelles autres entités devraient être associées à cette demande?

- b) Dans quelle situation et dans quelles circonstances l'information contenue dans les bases de données d'urgence 9-1-1 des ESLT devrait-elle être utilisée aux fins du SAC?

Les parties sont invitées à exprimer leurs opinions sur ce qui serait une définition acceptable d'une urgence, et à préciser les circonstances qui justifieraient l'utilisation de l'information contenue dans les bases de données d'urgence 9-1-1 des ESLT aux fins du SAC.

- c) Quelle information provenant des bases de données d'urgence 9-1-1 des ESLT faudrait-il rendre disponible aux fins du SAC?

- d) Quelles autres garanties, y compris les modalités et conditions pertinentes, faudrait-il établir afin de veiller à ce que l'exploitation du SAC ne compromette pas inutilement la protection de la vie privée d'une personne?

- e) Comment le SAC qui utilise l'information contenue dans les bases de données d'urgence 9-1-1 des ESLT devrait-il fonctionner?

Les parties sont invitées à se prononcer sur un mode de fonctionnement. Par exemple, les entités identifiées en a) ci-dessus devraient-elles avoir accès aux bases de données d'urgence 9-1-1 des ESLT ou ne devraient-elles être autorisées qu'à demander de pouvoir utiliser l'information? Comment un message SAC devrait-il être diffusé au public (c.-à-d., par qui et au moyen de quel système)? Comment et quand les entités

potentielles identifiées en a) ci-dessus devraient-elles interagir les unes avec les autres afin de fournir un SAC? Quelles exigences faudrait-il imposer aux ESLT et aux ESLC à l'égard de l'exploitation du SAC? Les parties sont invitées à commenter toute autre question se rapportant à l'exploitation de ce service.

iii) Les parties sont en outre invitées à exprimer leurs opinions sur toute autre question touchant l'instance.

Procédure

20. Toutes les ESLT et ESLC (collectivement, les ESL), le Comté de Strathcona, la ville de Fort Saskatchewan, l'Association des municipalités de l'Ontario, la ville de Brandon, le ministère de la Sécurité publique du Nouveau-Brunswick, Emergency Management Alberta, Gestion des situations d'urgence Ontario, le Comté d'Essex et la ville de Niagara Falls (collectivement, la requérante), le Commissaire à la protection de la vie privée et PIAC sont désignés parties à l'instance.
21. Tous les mémoires reçus concernant la demande présentée en vertu de la partie VII en vue d'obtenir l'accès aux bases de données d'urgence 9-1-1 des ESLT dans le but de fournir un service d'avis à la communauté, en date du 14 juin 2004, seront ajoutés au dossier de l'instance.
22. Les autres parties qui désirent participer à cette instance doivent en informer le Conseil au plus tard le **8 juillet 2005** (la date d'inscription) et lui fournir leurs coordonnées. Pour ce faire, elles doivent communiquer avec le Secrétaire général, par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, par télécopieur au (819) 994-0218, ou par courriel à procedure@crtc.gc.ca. Elles doivent inclure dans cet avis leur adresse de courriel, le cas échéant. Les parties qui n'ont pas accès à Internet doivent indiquer si elles désirent recevoir des versions sur disquette des mémoires déposés en copie papier.
23. Le Conseil publiera, dès que possible après la date d'inscription, la liste complète des parties et de leur adresse postale (y compris leur adresse de courriel, le cas échéant), avec mention des parties qui désirent recevoir des versions sur disquette.
24. Le Conseil invite les parties à lui soumettre des observations écrites à l'égard des questions décrites ci-dessus, au plus tard le **29 juillet 2005**, et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard à cette date. Les parties devraient y inclure les éléments de preuve qu'elles jugent nécessaires pour appuyer leur plaidoyer, c'est-à-dire les études de recherche et les documents auxquels elles désirent se référer dans cette instance.
25. Toute personne qui désire présenter des observations écrites dans le cadre de cette instance, sans recevoir de copies des divers mémoires déposés, peut le faire en les adressant au Conseil, au plus tard le **29 juillet 2005**.
26. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.

27. L'instance comprendra un processus de demandes de renseignements. Le Conseil et les parties peuvent adresser des demandes de renseignements aux ESL et à toute partie qui a déposé des observations conformément au paragraphe 24. Ces demandes de renseignements doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées à la partie en question, au plus tard le **9 septembre 2005**.
28. Les réponses aux demandes de renseignements doivent être déposées auprès du Conseil, et copie doit en être signifiée à toutes les parties, au plus tard le **30 septembre 2005**.
29. Les demandes des parties pour des réponses complémentaires à leurs demandes de renseignements, précisant dans chaque cas pourquoi les renseignements complémentaires sont à la fois pertinents et nécessaires, de même que les demandes de divulgation de renseignements ayant fait l'objet d'une demande de traitement confidentiel, précisant dans chaque cas les motifs de la divulgation, doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées aux parties pertinentes, au plus tard le **7 octobre 2005**.
30. Les réponses écrites aux demandes de réponses complémentaires aux demandes de renseignements ainsi que de divulgation doivent être déposées auprès du Conseil et être signifiées aux parties qui en font la demande, au plus tard le **14 octobre 2005**.
31. Une décision au sujet des demandes de réponses complémentaires et de divulgation sera publiée le plus rapidement possible. Les renseignements devant être fournis conformément à cette décision devront être déposés auprès du Conseil et copie devra en être signifiée à toutes les parties, au plus tard le **28 octobre 2005**.
32. Les parties peuvent déposer un plaidoyer écrit auprès du Conseil, et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **10 novembre 2005**.
33. Les parties peuvent déposer des plaidoyers en réplique auprès du Conseil, et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **18 novembre 2005**.
34. Lorsqu'un document doit être déposé et signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
35. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq (5) pages devraient inclure un résumé.
36. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté.
37. Lorsque le mémoire est déposé par voie électronique, la mention *****Fin du document***** devrait être ajoutée après le dernier paragraphe, pour indiquer que le document n'a pas été modifié pendant la transmission électronique.
38. Veuillez noter que seuls les mémoires déposés en version électronique seront affichés sur le site Web du Conseil et seulement dans la langue officielle et dans le format dans lesquels ils sont présentés.

39. Le Conseil encourage aussi les parties à examiner le contenu du dossier public de cette instance (et/ou du site Web du Conseil) pour tous renseignements complémentaires qu'elles pourraient juger utiles lors de la préparation de leurs mémoires.

Important

40. Toute information soumise, incluant votre nom, votre adresse de courriel ainsi que tout autre renseignement non confidentiel que vous nous aurez fourni, sera disponible sur le site Web du Conseil. Les documents soumis par voie électronique seront affichés sur le site Web du Conseil tels quels, et dans la langue officielle et le format dans lesquels ils ont été soumis. Les documents qui ne sont pas soumis par voie électronique seront disponibles en version .pdf.

Emplacement des bureaux du CRTC

41. Les documents déposés peuvent être examinés ou seront rendus disponibles rapidement sur demande aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau :

Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière
1, promenade du Portage, pièce 206
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Tél. : (819) 997-2429 - ATS : 994-0423
Télécopieur : (819) 994-0218

Place Metropolitan

99, chemin Wyse, bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5
Tél. : (902) 426-7997 - ATS : 426-6997
Télécopieur : (902) 426-2721

205, avenue Viger Ouest

Bureau 504
Montréal (Québec) H2Z 1G2
Tél. : (514) 283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624

Toronto (Ontario) M4T 1M2
Tél. : (416) 952-9096

Édifice Kensington

275, avenue Portage, bureau 1810
Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3
Tél. : (204) 983-6306 - ATS : 983-8274
Télécopieur : (204) 983-6317

Édifice Cornwall Professional

2125, 11^e Avenue, pièce 103
Regina (Saskatchewan) S4P 3X3
Tél. : (306) 780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520
Edmonton (Alberta) T5J 3N4
Tél. : (780) 495-3224

530-580, rue Hornby
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6
Tél. : (604) 666-2111 - ATS : 666-0778
Télécopieur : (604) 666-8322

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>