

Partie F Services liés au Tarif général

Article 600 Service d'appel d'urgence 9-1-1 de COOPTEL (SAU)

1. Définitions

Pour les fins du présent Tarif, les termes en majuscules sont définis comme suit :

« **AAA** » : **Affichage Automatique d'Adresse** est une fonction de la base de données qui permet d'afficher à des centres de prises d'appels et à des CIU des données d'adresses ou de lieux qui correspondent à une ligne téléphonique d'où provient l'appel 9-1-1.

« **Centre de prise d'appels** » désigne le centre de communication qui constitue le premier point de réception des appels 9-1-1. (Parfois appelé « Position de réponse primaire » dans d'autres documents).

« **CIU** » : **Centre d'Intervention d'Urgence** désigne le centre de communication où les appels d'urgence sont transférés à partir d'un Centre de prise d'appels. Il s'agit habituellement du service d'incendie, de police ou d'ambulance responsable de dépêcher le personnel d'urgence.

« **Contrôle de libération de ligne** » signifie l'ensemble des fonctions qui permettent à celui qui reçoit un appel 9-1-1 de garder le contrôle de cet appel peu importe ce que fait l'appelant.

« **CRTC** » désigne le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

« **EAN** » : **Enregistrement Automatique du Numéro** est une fonction de la base de données qui permet d'afficher le numéro de téléphone du Service d'accès au réseau de **COOPTEL** d'où provient l'appel 9-1-1.

« **Client final** » désigne l'acheteur ultime de services de télécommunication offerts au détail par un télécommunicateur.

« **Fournisseur de service 9-1-1** » désigne l'entreprise de services locaux titulaire (ESLT) qui fournit un service 9-1-1 à la Municipalité aux termes d'un tarif et/ou d'un contrat et grâce à laquelle l'accès au service d'appels d'urgence 9-1-1 est mis à la disposition des Clients finals qui sont situés dans la zone de desserte 9-1-1.

« **RA** » : **Répertoire des Adresses** désigne les bases de données comportant les noms de rues, l'étendue des adresses, les codes d'acheminement et autres données nécessaires à la gestion de l'AAA, de l'EAN et de l'acheminement sélectif et au transfert.

« **Service d'accès au réseau** » désigne tout service local de télécommunication offert par **COOPTEL** à ses Clients finals, soit directement, soit indirectement par un revendeur autorisé de **COOPTEL** aux termes des modalités d'un tarif et/ou d'un contrat.

Partie F Services liés au Tarif général

Article 600 Service d'appel d'urgence 9-1-1 de COOPTEL (SAU)

1. Définitions - suite

« **Zone de desserte** » est la zone, telle qu'elle a été déterminée par la Municipalité, à partir de laquelle les appels 9-1-1 seront acheminés vers un Centre de prise d'appels particulier.

« **ZSU** » **Zone de service d'urgence** désigne la zone géographique desservie par un service d'incendie, de police ou d'ambulance.

2. Description du service

1. Le service d'appel d'urgence 9-1-1 de **COOPTEL** est fourni aux termes des modalités du présent Tarif aux Clients finals de **COOPTEL** raccordés à son réseau par l'un de ses Services d'accès au réseau. Le service est offert aux municipalités et/ou autres gouvernements (« Municipalité »), sous réserve de la disponibilité d'installations appropriées. Le service permet l'acheminement des appels 9-1-1 aux Centres de prise d'appels et autres CIU.
2. Le service de **COOPTEL** fournit aux Clients finals de **COOPTEL** le code d'accès à trois chiffres universellement reconnu 9-1-1 pour accéder au CIU desservant leurs localités. **COOPTEL** fournit à ses Clients finals l'accès au code 9-1-1 à partir de chacun de ses centraux afin de fournir la couverture de service déterminée par la Municipalité. La réponse à l'appel et l'intervention d'urgence relèvent de la Municipalité et ne font pas partie du SAU 9-1-1 offert par **COOPTEL**.
3. L'appel 9-1-1 est acheminé au Centre de prise d'appels exploité par la Municipalité. Le préposé au Centre de prise d'appels détermine la nature de l'urgence et transmet l'appel au centre de coordination approprié du service d'incendie, de police ou d'ambulance. Les préposés répondant aux appels au CIU ont à leur disposition les fonctions spéciales suivantes fournies par le Fournisseur de service 9-1-1 :

1. Acheminement sélectif et transfert

Le Fournisseur de service 9-1-1 maintient dans son réseau une base de données centrale qui permet d'acheminer de façon automatique l'appel 9-1-1 vers un Centre de prise d'appels prédéterminé selon les coordonnées AAA et EAN de la ligne téléphonique d'où provient l'appel 9-1-1.

Partie F Services liés au Tarif général

Article 600 Service d'appel d'urgence 9-1-1 de COOPTEL (SAU)

2. Description du service - suite

2. Affichage automatique d'adresse (AAA)

Le Fournisseur de service 9-1-1 maintient la base de données AAA.

3. Contrôle d'intégrité

Cette fonction permet au CIU de s'assurer que les lignes 9-1-1 donnant accès à ses bureaux fonctionnent normalement.

4. L'exploitation des fonctions d'acheminement sélectif et transfert et d'AAA dépend de l'exactitude des dossiers de **COOPTEL** et de l'information reçue de la Municipalité et de tiers, notamment l'information relative aux nouvelles rues et aux changements de limites de territoires.

3. Considération

1. Conformément aux modalités et conditions du Tarif Général d'Interconnexion de **COOPTEL**, **COOPTEL** remplira ses obligations aux termes du présent Tarif afin de mettre à la disposition des Clients finals de **COOPTEL** un SAU 9-1-1, et sera liée par les dispositions du Tarif, sauf dans la mesure où un contrat écrit et signé par **COOPTEL** et la Municipalité et sous une forme approuvée par le CRTC modifie ou remplace de façon explicite les dispositions du présent Tarif à l'égard de cette Municipalité.

4. Modalités de service

En contrepartie de la fourniture du SAU 9-1-1, **COOPTEL** convient d'assumer les obligations suivantes :

1. Fournir le SAU 9-1-1 à tous ses Clients finals situés dans la Zone de desserte 9-1-1 ;
2. Fournir le SAU 9-1-1 par l'intermédiaire du réseau du Fournisseur de service 9-1-1 ;
3. Fournir les données AAA et EAN au Fournisseur de service 9-1-1 qui, à son tour, fournira ces données au Centre de prise d'appels et aux CIU de la façon que **COOPTEL** et la Municipalité le jugent approprié ;

Partie F Services liés au Tarif général

Article 600 Service d'appel d'urgence 9-1-1 de COOPTEL (SAU)

4. Modalités de service - suite

4. Maintenir et mettre à jour le RA à condition de recevoir l'information nécessaire de la Municipalité ;
5. Fournir au Centre de prise d'appels désigné de la Municipalité, par écrit et avant d'offrir un service local, un numéro de téléphone accessible 24 heures par jour, sept jours par semaine, pour fins de rapports concernant les problèmes avec le système d'urgence 9-1-1 ;
6. Fournir au Centre de prise d'appels désigné de la Municipalité, par écrit et avant d'offrir un service local, un numéro de télécopieur ou une adresse de rechange comme une adresse courriel, ou les deux, afin de traiter les problèmes relatifs aux renseignements sur les Clients finals locaux et le RA, ainsi que de mettre à jour ces renseignements au besoin.

5. Caractéristiques du service

1. Le SAU 9-1-1 de **COOPTEL** permet l'utilisation des fonctions AAA, EAN, Acheminement sélectif et transfert et Contrôle de libération de ligne. La disponibilité et la fiabilité de ces fonctions dépendent des conditions suivantes :
 1. Les terminaux et les modes d'exploitation choisis par le Centre de prise d'appels et les CIU;
 2. Le type de Service d'accès au réseau et l'équipement et/ou système téléphonique d'où provient les appels 9-1-1;
 3. L'exactitude des données, elles-mêmes fonction de l'information issue de diverses sources (par exemple : **COOPTEL**, la Municipalité, le Fournisseur de service 9-1-1, les autres exploitants de télécommunications, les Clients finals de **COOPTEL**...); et
 4. Les caractéristiques et la fiabilité du service 9-1-1 fourni par le Fournisseur de Service 9-1-1 dans la mesure où la participation de **COOPTEL** à la fourniture du SAU 9-1-1 est fonction du service 9-1-1 fourni par le Fournisseur de service 9-1-1.

Partie F Services liés au Tarif général

Article 600 Service d'appel d'urgence 9-1-1 de COOPTEL (SAU)

6. Information confidentielle

1. Toute information fournie par **COOPTEL** à la Municipalité, à ses employés, préposés, agents et/ou sous-traitants relativement à la conception, au développement, à l'implantation, à l'exploitation et à la maintenance du SAU 9-1-1 de **COOPTEL** est confidentielle et ne sera fournie qu'aux personnes qui doivent en prendre connaissance aux fins de fournir le SAU 9-1-1.
2. **COOPTEL** fournit au Fournisseur de service 9-1-1 qui, à son tour, le fournit à la Municipalité, pour un appel déterminé aux fins de l'exploitation du SAU 9-1-1 de **COOPTEL**, le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de service figurant dans les dossiers AAA et EAN de **COOPTEL** comme étant l'adresse pour le Service d'accès au réseau d'où l'appel 9-1-1 provient et, lorsque requis, **COOPTEL** fournit la classe de service. La classe de service et l'endroit de service, lorsqu'il diffère de l'adresse répertoriée, sont fournis confidentiellement au Fournisseur de service 9-1-1 et par celui-ci à la Municipalité aux seules fins de répondre aux appels d'urgence 9-1-1.
3. L'information comprenant les noms, les adresses et les numéros de téléphone des Clients finals de **COOPTEL** dont l'inscription n'est pas publiée dans les annuaires ou ne figure pas dans les dossiers de l'assistance annuaire est confidentielle. Cette information est fournie pour un appel déterminé aux seules fins de répondre aux appels d'urgence 9-1-1. La personne qui appelle le service 9-1-1 renonce à tout droit de confidentialité, accordé en vertu de tout tarif ou contrat de **COOPTEL** dans la mesure où le nom, l'endroit et le numéro de téléphone relatif à un téléphone d'où provient un appel sont fournis à la Municipalité exploitant un Centre de prise d'appels.
4. **COOPTEL** convient de plus de respecter toutes les lois applicables visant la protection de la vie privée en vigueur à l'occasion.

7. Qualité du SAU 9-1-1 de COOPTEL

1. **COOPTEL** doit installer et exploiter un SAU 9-1-1 de manière à respecter les normes de qualité généralement acceptées en Amérique du Nord pour de tels services. Les exemples de contenus de normes de qualité généralement acceptées en Amérique du Nord sont présentés ci-après :

1. un blocage moyen de 0,1% dans le réseau ;

Partie F Services liés au Tarif général

Article 600 Service d'appel d'urgence 9-1-1 de COOPTEL (SAU)

7. Qualité du SAU 9-1-1 de COOPTEL - suite

2. fonctions d'acheminement diversifié sur le réseau téléphonique ;
 3. les dossiers AAA et EAN mis à jour dans la base de données du Fournisseur de service 9-1-1 ;
 4. des fonctions spéciales de contrôle de l'appel comme la retenue du demandeur, le rappel d'urgence du demandeur, l'avertisseur de raccrochage du demandeur et le débranchement forcé.
2. **COOPTEL** convient de restaurer le service aussi rapidement que possible et en priorité s'il survient une interruption, un retard, une erreur ou un défaut sur le plan de la transmission ou des installations.

8. Mise en œuvre

1. La mise en œuvre du SAU 9-1-1 de **COOPTEL** dans la Zone de desserte 9-1-1 se fera suivant un calendrier dont **COOPTEL**, la Municipalité et le Fournisseur de Service 9-1-1 (les «Parties») auront mutuellement convenu et qui peut être modifié à l'occasion après entente entre les Parties.

9. Limitation de responsabilité

1. La responsabilité de **COOPTEL** dans l'exécution de ses obligations découlant de ce Tarif est assujettie à et régie par le Tarif Général d'Interconnexion de **COOPTEL**, Article 102 – Obligations et droits généraux.
2. **COOPTEL** doit, pendant la durée du présent Tarif, maintenir une police d'assurance suffisante pour couvrir ses obligations aux termes du présent Tarif et elle doit fournir à la Municipalité la preuve de cette assurance ou, dans le cas où elle serait auto-assurée, une preuve satisfaisante pour la Municipalité que **COOPTEL** est et sera, en tout temps pertinent, en mesure de remplir ses obligations financières découlant de ses responsabilités aux termes du présent Tarif.

Partie F Services liés au Tarif général

Article 600 Service d'appel d'urgence 9-1-1 de COOPTEL (SAU)

10. Force majeure

1. **COOPTEL** ne peut être tenue responsable de tout dommage ou retard résultant d'une guerre, d'une invasion, d'une insurrection, d'une manifestation ou résultant de toute décision prise par les autorités civiles ou militaires, d'incendies, d'inondations, de grèves et, de façon générale, de toute circonstance hors du contrôle raisonnable de **COOPTEL**.
2. La Municipalité pourra désigner un Centre de prise d'appels de secours auquel les appels 9-1-1 seront acheminés lorsque le Centre de prise d'appels principal est incapable de recevoir les appels pour quelque raison que ce soit.
3. **COOPTEL** convient qu'en cas de sinistre ou de force majeure elle collaborera avec la Municipalité et fera tous les efforts raisonnables pour assurer un service de secours temporaire jusqu'à ce que le service permanent soit entièrement rétabli.
4. Une portion des coûts de fourniture du service de secours temporaire sera imputée à **COOPTEL** suivant les obligations de **COOPTEL** comme elles sont indiquées à l'Article 600.4 du présent Tarif.

11. Service de facturation et de perception de taxe municipale 9-1-1

1. **COOPTEL** est tenue de s'inscrire auprès du ministre du Revenu et d'être titulaire d'un certificat émis par celui-ci avant de percevoir pour la première fois la taxe municipale pour le service 9-1-1.
2. **COOPTEL** est alors tenue, à titre de mandataire de la municipalité, de facturer et de percevoir la taxe municipale pour le service 9-1-1 pour chaque service téléphonique qu'elle fournit à un abonné lui permettant d'accéder directement ou indirectement à un centre d'appels d'urgence opérant au Québec.
3. **COOPTEL** doit, au moins une (1) fois par année, par tout moyen qu'elle juge approprié, informer chacun de ses abonnés du fait qu'elle perçoit la taxe municipale pour le 9-1-1 et du montant de celle-ci.
4. La taxe municipale pour le 9-1-1 est de 0,40 \$ par mois; le tout tel qu'établi au *Règlement encadrant la taxe municipale pour le 9-1-1 (L.R.Q., c. F-2.1, a. 262, 1^{er} al., par. 13^o à 15^o)*.

Partie F Services liés au Tarif général

Article 600 Service d'appel d'urgence 9-1-1 de COOPTEL (SAU)

11. Service de facturation et de perception de taxe municipale 9-1-1 - suite

- N
5. **COOPTEL** doit rendre compte au ministre du Revenu de la taxe qu'elle a ou aurait perçue de l'abonné au cours d'une période donnée au moyen d'un formulaire prescrit par le ministre et lui remettre cette taxe soustraction faite d'une somme de 0,04 \$ par mois parabonné qu'elle conserve pour ses frais d'administration.
 6. **COOPTEL** doit rendre compte au ministre du Revenu même si aucune somme pour la fourniture d'un service téléphonique n'a été reçue ou si aucun service téléphonique n'a été fourni au cours de la période de déclaration donnée.