

Montréal, le 19 octobre 2020

Monsieur Claude Doucet
Secrétaire général
Conseil de la radiodiffusion
et des télécommunications canadiennes
Ottawa (Ontario) K1A 0N2

Objet : *Appel aux observations – Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération*
Avis de consultation de télécom CRTC 2020-326

Monsieur,

1. Le Comité 9-1-1 du Syndicat canadien de la fonction publique au Québec (SCFP-Québec) remercie le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC ou Conseil) pour cette occasion d'intervenir dans l'établissement de nouvelles échéances pour la transition vers les services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG).
2. Le Comité 9-1-1 constate avec satisfaction que les enjeux des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) seront pris en compte par le Conseil en lien avec la mise à jour des délais, et ce, même si l'ensemble des CASP du pays sont sous la responsabilité des provinces, des territoires ou des municipalités : « Bien que les CASP ne relèvent pas de la compétence du Conseil, ils sont des intervenants des services 9-1-1 PG; le calendrier de leurs plans de transition et de leur préparation au 9-1-1 PG fait donc partie des considérations globales¹. »
3. L'intervention du Comité 9-1-1 portera exclusivement sur la question 2 de l'avis de consultation de télécom CRTC 2020-326 qui traite de l'ajout d'une étape clé au cheminement établi pour la mise en place des réseaux 9-1-1 PG.
4. Cela n'exclut en rien la possibilité que le Comité 9-1-1 intervienne en réplique sur les réponses données aux questions 1 à 3 par les fournisseurs de réseaux 9-1-1 et les fournisseurs de service de télécommunication (FST²).

¹ CRTC, *Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération*, Avis de consultation de télécom CRTC 2020-326, Ottawa, 4 septembre 2020, par. 7.

² *Ibidem*, note 5 : « Aux fins du présent avis de consultation, les FST sont appelés fournisseurs de réseaux d'origine et sont restreints aux opérateurs de réseau fournissant des services locaux de téléphonie vocale, y compris les réseaux traditionnels filaires, sans fil et locaux de services téléphoniques par protocole Internet (VoIP). À l'avenir, les FST pourraient être élargis afin d'inclure d'autres types de fournisseurs à mesure que de nouveaux services 9-1-1 PG seront mis en oeuvre. »

Mise en place d'une nouvelle étape clé liée à l'exploitation des réseaux 9-1-1 PG

5. Dans une lettre visant à informer les intervenants de la suspension des délais pour la mise en place des réseaux 9-1-1 PG en raison de la COVID-19, le Conseil a émis l'avis préliminaire suivant au printemps dernier :

« ...le Conseil estime appropriée l'attente que les réseaux 9-1-1 PG soient en service au plus tard le 30 juin 2021. Un réseau 9-1-1 PG sera considéré « en service » lorsque i) les processus d'intégration de la production³ et les essais seront complétés ; ii) les tarifs pour les services 9-1-1 PG auront été approuvés par le Conseil et iii) le trafic 9-1-1 PG transitera sur les réseaux 9-1-1 PG⁴. »

[notre soulignement]

6. C'est sur cet avis préliminaire que porte la question 2 de la présente consultation. Par souci de clarté, les multiples volets de cette question ont été reproduits isolément avant chacune des réponses du Comité 9-1-1.

Q2 a. Croyez-vous qu'il est raisonnable et approprié que le Conseil introduise une nouvelle étape clé liée aux réseaux 9-1-1 PG opérationnels?

7. D'un point de vue de sécurité publique, il est tout à fait raisonnable et approprié que le Conseil ajoute cette étape clé.
8. Il serait même dangereux de passer outre cette étape puisque c'est grâce à sa réalisation que sera confirmé le fonctionnement des nouveaux réseaux 9-1-1 PG de bout en bout, c'est-à-dire à partir des points d'interconnexion entre les réseaux d'origine et les réseaux 9-1-1 PG jusqu'aux CASP primaires et secondaires, conformément à la décision de télécom CRTC 2018-188⁵.

Q2 b. Croyez-vous qu'il est raisonnable et approprié que le Conseil définisse comme opérationnel l'état dans lequel i) l'intégration de la production et les essais sont terminés; et dans lequel ii) le trafic des services 9-1-1 PG en direct transite entre le réseau des CAPS et les réseaux 9-1-1 PG, et les réseaux d'origine en mesure de supporter les services 9-1-1 PG?

9. L'adjectif opérationnel étant défini comme l'état de ce qui est « en exploitation, fonctionne correctement⁶ », les critères proposés par le Conseil sont pertinents.

³ *Ibidem*, note 4 : « Lors des essais 9-1-1 PG, les fournisseurs de services d'origine et le CASP sont connectés au réseau 9-1-1 PG dans un environnement d'essai, par le biais du processus d'intégration d'essai, où seulement du trafic d'essai transite sur le réseau. Après les essais, les fournisseurs de service d'origine et le CASP seront connectés aux réseaux 9-1-1 PG par le biais du processus d'intégration de la production, où le trafic réel 9-1-1 PG transitera sur les réseaux. »

⁴ CRTC, *Suspension des délais reliés au 9-1-1 de prochaine génération en raison de la COVID-19*, Lettre du Conseil adressée à la liste de distribution, Ottawa, 8 avril 2020.

⁵ CRTC, *Bureau du Service d'urgence 9-1-1 du Nouveau-Brunswick, au nom d'organisations de centres d'appels de la sécurité publique – Demande de révision et de modification de la politique réglementaire de télécom 2017-182 concernant les services 9-1-1 de prochaine génération*, Décision de télécom CRTC 2018-188, Ottawa, 28 mai 2018, par. 57.

⁶ *Le Petit Robert de la langue française 2012*, version électronique.

10. S'agissant de réseaux permettant des appels d'urgence, il est non seulement raisonnable, mais essentiel que les réseaux 9-1-1 PG soient d'abord testés dans un environnement d'essai comme expliqué par le Conseil dans l'avis de consultation CRTC 2020-326 :

« Pendant la mise à l'essai des services 9-1-1 PG, les fournisseurs de réseau d'origine et les CASP sont connectés aux réseaux 9-1-1 PG dans un environnement de tests par l'entremise du processus d'intégration de l'essai, où seul le trafic de services 9-1-1 PG d'essai transite sur les réseaux⁷. »

11. Des appels 9-1-1 réels doivent ensuite transiter des réseaux d'origine jusqu'aux réseaux des CASP en passant par les réseaux 9-1-1 PG, ce qui confirme leur fonctionnement correct.

12. Une mécanique semblable est employée par le personnel technique des radiodiffuseurs lors de l'installation ou du remplacement d'appareils de mise en ondes en direct afin d'éviter toute interruption de la programmation. Le recours à cette façon de faire dans le contexte du 9-1-1 PG assurera le fonctionnement optimal des réseaux avant leur mise en service.

Q2 c. Croyez-vous qu'il est raisonnable et approprié que le Conseil demande à tous les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de mettre en service leurs réseaux 9-1-1 PG d'ici le 30 juin 2021, à condition i) que les tarifs des services 9-1-1 PG du fournisseur aient été approuvés par le Conseil, que ce soit à titre provisoire ou définitif, et ii) qu'il y ait au moins un CASP desservi par le réseau 9-1-1 PG approprié et prêt à prendre en charge le trafic de services 9-1-1 PG? Sinon, veuillez proposer une autre date.

13. Considérant que le Conseil admet d'emblée que la décision découlant de la présente instance pourrait être rendue peu de temps avant ou même après certaines des dates fournies dans son avis préliminaire⁸, le Comité 9-1-1 estime qu'il sera difficile de remplir les conditions demandées pour le 30 juin 2021.

14. Le Conseil mettant généralement de trois à quatre mois à publier une décision une fois ses consultations publiques terminées⁹, la présente instance devrait se conclure entre la fin du mois de février et la fin mars 2021, en prenant en compte les congés des Fêtes. L'ensemble des étapes de mise en œuvre des réseaux 9-1-1 PG devront donc fort probablement être décalées en fonction de la date à laquelle sera rendue la décision.

15. L'impact de la COVID-19 sur les fournisseurs de télécommunication¹⁰ et les fournisseurs de réseaux 9-1-1 devrait aussi être considéré dans la détermination de la date de mise en service appropriée. La pandémie ayant forcé une multitude d'entreprises à se tourner vers le télétravail, accéléré l'adoption du commerce en ligne et contraint les étudiant.e.s à poursuivre leur cheminement scolaire sur Internet, les compagnies de télécommunication ont eu du pain sur la planche pendant le confinement du printemps pour maintenir leurs réseaux et s'assurer que le

⁷ *Op. cit.*, note 1, note 10.

⁸ *Op. cit.*, par. 10.

⁹ Pour avoir une idée des objectifs de rendement du Conseil dans le cas des demandes qui lui sont soumises, voir : CRTC, *Nouveaux objectifs de rendement à l'égard du traitement des demandes de radiodiffusion et de télécommunications en vigueur à compter du 1^{er} avril 2011*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2011-222, Ottawa, 1^{er} avril 2011.

¹⁰ Ici pris au sens large : fournisseurs de téléphonie filaire et sans fil, ainsi que fournisseurs de services Internet.

système d'alertes d'urgence était fonctionnel¹¹. Avec la 2^e vague de COVID-19 et la reprise d'activités virtuelles plus soutenues par la population, les FST¹² ont-ils les ressources pour reprendre le déploiement du 9-1-1 PG dès maintenant afin d'être prêts dès le 30 juin 2021?

16. La même question devrait être posée aux provinces, territoires et municipalités responsables des CASP dont les finances ont grandement souffert du ralentissement économique causé par la pandémie¹³. Seront-elles prêtes à une mise à jour technologique des CASP à moins d'un an d'avis dans le contexte actuel¹⁴? De plus, les budgets municipaux devant être préparés et adoptés à la fin de l'automne pour l'année financière suivante (au Québec du moins¹⁵), il serait important d'en tenir compte dans la détermination de la date à laquelle les tarifs doivent être approuvés pour la connexion des CASP aux réseaux 9-1-1 PG, ainsi que pour la fourniture de services hébergés, le cas échéant¹⁶.
17. Par ailleurs, comme des organismes à but non lucratif (OBNL) et des entreprises privées sont autorisés à exploiter des CASP au Québec¹⁷ – primaire et secondaire, ou secondaire seulement –, il est nécessaire de s'assurer que tous les types de configurations soient testés avant la mise en service des réseaux 9-1-1 PG.
18. Le Comité 9-1-1 propose donc la modification suivante à la seconde partie de l'énoncé du Conseil :

« ii) qu'il y ait au moins un CASP public et un CASP privé ou sans but lucratif desservi par le réseau 9-1-1 PG approprié et prêt à prendre en charge le trafic de services 9-1-1 PG. »

Q2 d. Si les conditions énoncées au paragraphe c ci-dessus n'ont pas été satisfaites d'ici le 30 juin 2021, croyez-vous qu'il serait raisonnable et approprié de demander aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG concernés de mettre leurs réseaux 9-1-1 PG en service dès qu'elles seront satisfaites?

19. Il serait en effet approprié, pour des raisons de sécurité publique, d'attendre que les conditions énoncées au point Q2 c. ci-dessus – incluant la modification proposée par le Comité 9-1-1 – soient remplies avant de mettre en service les réseaux 9-1-1 PG.

¹¹ Anja Karadeglija, *CRTC stepped back to allow telecoms to handle COVID-19*, The Wire Report, 13 August, 2020.

¹² *Op. cit.*, note 10.

¹³ Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, *Aide financière aux municipalités dans le contexte de la pandémie de la COVID-19*, Québec, 7 octobre 2020.

¹⁴ SCFP, *Soutien aux municipalités et au transport en commun : le SCFP réagit*, Montréal, 25 septembre 2020.

¹⁵ Québec, *Loi sur les cités et villes*, art. 474.1 : « Le conseil doit, durant la période allant du 15 novembre au 31 décembre, préparer et adopter le budget de la municipalité pour le prochain exercice financier et y prévoir des revenus au moins égaux aux dépenses qui y figurent. Toutefois, lors d'une année d'élection générale au sein de la municipalité, la période est prolongée jusqu'au 31 janvier de l'année suivante. »

¹⁶ Lors du congrès de l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ), le 7 novembre 2019, à Québec, la présidente de la Coalition canadienne pour le 9-1-1 PG, Diane Pelletier, a indiqué que les nouveaux tarifs réglementés par le CRTC ne comprendraient plus la fourniture de l'équipement des CASP et que les tarifs commerciaux n'étaient toujours pas disponibles ce qui crée une incertitude financière pour les CASP.

¹⁷ *Loi sur la sécurité civile*, art. 52.2 3^e alinéa.

20. Il serait également raisonnable d'exiger que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG informent le CRTC du retard prévu et de la nouvelle date de mise en service envisagée, puisque ce dernier est responsable de la surveillance réglementaire de l'accès aux services 9-1-1¹⁸.

Espérant le tout conforme, nous vous prions d'accepter, Monsieur, nos meilleures salutations.

Patrick Gloutney
Secrétaire général
SCFP-Québec

Jocelyn Bourdon
Secrétaire
Comité 9-1-1 du SCFP-Québec

FIN DU DOCUMENT

/ma unifor 2023

¹⁸ CRTC, *Groupe de travail Services d'urgence du CDCl – Rapport de consensus sur les questions liées à la compatibilité, à la fiabilité, à la résilience et à la sécurité des services 9-1-1 de prochaine génération*, Décision de télécom CRTC 2019-353, Ottawa, 22 octobre 2019, par. 3.