

Montréal, le 9 novembre 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 | RÉPLIQUE*

Monsieur,

1. En réplique, les commentaires du Comité 9-1-1 du Syndicat canadien de la fonction publique au Québec (SCFP-Québec) porteront principalement sur les propos des intervenants au sujet des impacts de la pandémie de SARS-CoV-2 (COVID-19, coronavirus) et des délais, du déploiement du service par messagerie texte en temps réel 9-1-1 PG (TTR), de la capacité des CASP à faire la transition vers les services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG), ainsi que du respect de la *Loi sur les télécommunications* et des directives du gouverneur en conseil.

Les impacts de la pandémie, les délais et les tarifs des services vocaux

2. Le Comité 9-1-1 remarque que plusieurs parties à l'instance¹ ont mentionné que la pandémie en cours a ralenti le déploiement du 9-1-1 PG et sa planification, y compris financière². Une majorité des CASP, premiers répondants et fournisseurs de réseaux d'origine semblent touchés par cette situation et plusieurs d'entre eux demandent de repousser les dates de mise en service pour des périodes de trois³ à six mois⁴ en ce qui a trait au service d'appels vocaux 9-1-1 PG.
3. L'Independent Telecommunications Providers Association indique qu'il n'y a pas de garantie que les tarifs proposés soient approuvés par le Conseil à temps pour réaliser l'échéancier suggéré. La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec ajoute qu'il faut aussi suffisamment de temps pour procéder à des tests :

« La date du 30 juin 2021 nous semble toutefois trop rapprochée, compte tenu des étapes procédurales à franchir et des essais de bout en bout qu'il reste à réaliser et à valider. La date du 31 décembre 2021 nous semble plus réaliste, dans la mesure où il

¹ Les notes de bas de page se rapportent toutes aux interventions soumises dans le cadre du processus CRTC 2020-326

² Canadian NG9-1-1 Coalition, Coalition pour le service 9-1-1 au Québec, PSBN Innovation Alliance, Shaw,

³ PSBN Innovation Alliance, par. 18, 20, 22, 24, 26, 28, 34.

⁴ Coalition pour le service 9-1-1 au Québec.

se confirme que la situation sanitaire (COVID-19) évolue favorablement et ne retarde pas les actions requises⁵. »

4. La Canadian NG9-1-1 Coalition estime que la date du 30 mars 2021 est appropriée, pourvu qu'un meilleur support technologique des CASP soit offert à temps par les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG :

« The basic delivery of network connectivity to the NG9-1-1 network provider's ESInet is not sufficient, in our opinion, to consider this milestone having been met. NG9-1-1 network providers also need to provide on-boarding support to any PSAPs wishing to commence the on-boarding process.

The following is a suggested list of criteria to use for each NG9-1-1 network provider:

- Production UNI specification for NG9-1-1 voice services;
- Final version of the "Agreement for the Provision of NG9-1-1 Service" to be executed between the 22 NG9-1-1 network provider and the relevant government authority for 9-1-1 services;
- General PSAP on-boarding checklist and timeline, including the steps/timing to develop a PSAP-24 specific ESInet configuration (IP addresses, domain names, URN/URI/URL information, etc.);
- ESInet – PSAP Call Handling Functional Element integration and test plan; 26
- Capability for OSPs and PSAPs to autonomously generate unlimited numbers of NG9-1-1 test 27 calls⁶. »

5. Québecor insiste sur l'importance pour les fournisseurs de réseaux d'origine d'obtenir toutes les informations nécessaires à temps pour procéder à leur interconnexion avec les réseaux 9-1-1 PG :

« Par conséquent, nous demandons au Conseil d'encourager les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG à fournir le plus rapidement possible les spécifications concernant le protocole TLS afin de permettre aux fournisseurs de réseaux d'origine de les assimiler et les tester en laboratoire, ce qui leur permettra de respecter la date du 30 mars 2021⁷. »

6. Eastlink, qui doit faire affaire avec deux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, fait remarquer qu'il travaille activement avec l'un d'entre eux depuis plusieurs mois alors que l'autre vient tout juste de commencer le processus. Le fournisseur de réseau d'origine de l'est du pays ajoute qu'il lui faudra au moins trois mois pour compléter le déploiement et les tests requis, une fois les réseaux 9-1-1 PG prêts pour le service de la voix. Il en conclut que la date du 30 mars 2021 est irréaliste.
7. À la lecture de ces interventions, le Comité 9-1-1 constate que ce n'est pas l'ensemble des parties prenantes du 9-1-1 PG qui a accès à toutes les informations techniques nécessaires et au temps requis pour la mise en service, dès le printemps prochain, des réseaux 9-1-1 PG pour la voix. Il estime donc qu'un report au 31 décembre 2021, comme proposé par la Coalition pour

⁵ Coalition pour le service 9-1-1 au Québec, par. 9.

⁶ Canadian NG9-1-1 Coalition, lignes 15 à 28.

⁷ Québecor, par. 11.

le service 9-1-1 au Québec⁸, serait plus approprié en ce moment. Il faut prendre en considération que la deuxième vague de la pandémie de COVID-19 semble loin de s'essouffler⁹ ce qui continuera à avoir un impact sur les ressources disponibles dans les CASP et les services de première ligne pour procéder à la migration.

8. À ce propos, Shaw exprime le souhait que le Conseil demeure ouvert à d'autres reports suivant l'évolution de la situation :

« Telecommunications service providers, PSAPs, and emergency responders play critical roles in managing the country's response to the COVID-19 pandemic. Changing conditions could unexpectedly necessitate that NG9-1-1 stakeholders shift both human resources and capital in ways that will require they temporarily deprioritize NG9-1-1 preparation activities.

[...] To be clear, Shaw does not necessarily believe that the implementation of NG9-1-1 networks will need to wait until COVID-19 is completely vanquished. However, the COVID-19 pandemic remains a significant and on-going unpredictable event; the Commission should be open to further reconsidering Canada's NG9-1-1 timelines if necessary¹⁰. »

9. Le Comité 9-1-1 croit qu'une telle souplesse est nécessaire. Cependant, afin de donner une meilleure prévisibilité aux parties impliquées tout en évitant de multiplier les procédures réglementaires, il propose au Conseil de demander à tous les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de mettre en service leurs réseaux 9-1-1 PG d'ici le 31 décembre 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 public et un CASP privé ou sans but lucratif¹¹ prêts à être desservis** par le réseau 9-1-1 PG approprié et **prêts** à prendre en charge le trafic de services 9-1-1 PG¹².
10. Le Comité 9-1-1 a jugé bon de modifier légèrement la proposition du Conseil à la question 2c) de l'avis de consultation de télécom CRTC 2020-326 puisque, comme l'a souligné Telus dans son intervention initiale¹³, il est illégal pour une entreprise de fournir un service de télécommunication tant que les tarifs n'en ont pas été approuvés. Sans cette approbation, les CASP ne peuvent donc pas être desservis par les réseaux 9-1-1 PG comme condition de la mise en œuvre de ces derniers. Ils peuvent cependant être **prêts** à être desservis et à prendre en charge le trafic 9-1-1 PG.
11. Pour cela, il faut notamment que des appareils conformes aux normes du 9-1-1 PG puissent être acquis, que ces derniers soient installés et que le personnel des CASP ait été formé¹⁴. Le

⁸ Coalition pour le service 9-1-1 au Québec, par. 9.

⁹ Radio-Canada, *COVID-19 : une autre journée au-delà de 1100 nouveaux cas au Québec*, 9 novembre 2020, en ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1748125/coronavirus-bilan-quebec-9-novembre> et Agence QMI, *COVID-19 : plus de 2700 nouveaux cas entre le Québec et l'Ontario*, 8 novembre 2020, en ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2020/11/08/covid-19-plus-de-2700-cas-entre-le-quebec-et-lontario>.

¹⁰ Shaw, par. 9 et 10.

¹¹ Voir le commentaire du Comité 9-1-1 du SFCP-Québec dans son intervention initiale au paragraphe 18.

¹² 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, Q2.c).

¹³ Telus, par. 64.

¹⁴ Canadian NG9-1-1 Coalition, par. 107 à 110.

9-1-1 étant le service de télécommunication ayant le plus d'impact et étant le plus essentiel pour les Canadiens.¹⁵ :

« ... il faut que des essais couronnés de succès de bout en bout soient vraiment terminés avec des équipements « commerciaux » fonctionnels dans les CASP en situation réelle, pas seulement avec des équipements de laboratoire ou des prototypes utilisés afin de réaliser les essais.

En particulier, les standards du nouveau réseau ESInet doivent être connus et relativement stables¹⁶. »

12. Le Comité 9-1-1 suggère donc que le Conseil mette en place un suivi de la progression de l'implantation du 9-1-1 PG par les CASP primaires et secondaires afin de pouvoir ajuster la date de mise en service des réseaux 9-1-1 PG et de leurs différentes fonctionnalités au besoin¹⁷.
13. Bien que les CASP ne relèvent pas de la compétence du Conseil, comme l'a mentionné Telus, le fait que les services 9-1-1 PG soient offerts par l'intermédiaire des CASP rend essentielle la prise en compte de leur capacité à utiliser le service pour la mise en œuvre des nouveaux tarifs. Le Comité 9-1-1 retient des interventions soumises dans le cadre du présent processus que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG sont prêts à offrir le service et impatients de récupérer leur investissement. Toutefois, il semble improbable qu'un report de 6 à 12 mois soit susceptible de mettre ces entreprises en mauvaise posture financière.
14. Il serait en revanche injuste d'approuver les nouveaux tarifs 9-1-1 PG de manière provisoire ou permanente en sachant que ces frais seront automatiquement refileés aux consommateurs¹⁸ alors qu'aucun CASP n'est en mesure d'utiliser ce service dans la zone desservie par un fournisseur donné.
15. La *Loi sur les télécommunications* demande en effet au Conseil d'exercer ses pouvoirs « ... de manière à réaliser les objectifs de la politique canadienne de télécommunication et à assurer la conformité des services et tarifs des entreprises canadiennes avec les dispositions de l'article 27¹⁹. » qui prévoit que « Tous les tarifs doivent être justes et raisonnables²⁰. » Cet article interdit par ailleurs aux entreprises de télécommunication de s'accorder « ... une préférence indue ou déraisonnable, ou encore de faire subir un désavantage de même nature²¹. », ce qui serait le cas si leurs clients devaient payer pour un service inaccessible.
16. En agissant de cette façon, le Conseil ne contreviendrait en rien aux instructions du gouverneur en conseil de 2006²² et favoriserait grandement la réalisation des instructions de 2019, particulièrement les articles 1 a)(ii), 1 a)(iii) et 1a (iv)²³.

¹⁵ Telus, par. 3.

¹⁶ Coalition pour le 9-1-1 au Québec, par. 10 et 11.

¹⁷ Canadian NG9-1-1 Coalition, par. 133 à 137.

¹⁸ Rogers, par. 6.

¹⁹ *Loi sur les télécommunications*, art. 47.

²⁰ *Loi sur les télécommunications*, art. 27 (1).

²¹ *Loi sur les télécommunications*, art. 27 (2).

²² Gouverneur en conseil, *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en oeuvre de la politique canadienne de télécommunication*, DORS/2006-355, C.P. 2006-1534 2006-12-14.

²³ Gouverneur en conseil, *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en oeuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation*, DORS/2019-227, C.P. 2019-803 2019-06-16.

Des tarifs prévisibles et transparents pour les autorités responsables des CASP

17. Le Comité 9-1-1 est également en accord avec la Canadian NG9-1-1 Coalition lorsqu'elle propose que des dates de mise en service séparée soient déterminées pour chacune des fonctionnalités offertes par les réseaux 9-1-1 PG au fur et à mesure de la disponibilité des moyens²⁴.
18. Ainsi, les tarifs approuvés par le Conseil²⁵ ne comprendraient au départ que le service 9-1-1 PG pour la voix, auquel le Conseil pourrait ajouter la valeur de la messagerie TTR, puis éventuellement celle d'autres fonctionnalités lorsque celles-ci seraient mises en service selon la procédure suggérée aux paragraphes 9 à 12 ci-dessus.
19. Les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG ayant une longueur d'avance sur toutes les autres parties prenantes des services d'urgence, il serait utile que le Conseil leur demande également de présenter leur tarification à l'avance. Cela permettrait aux autorités municipales ou provinciales d'ajuster leur budget en conséquence. La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec estime en effet tout comme le Comité 9-1-1 que :

« Les CASP doivent [...] disposer de délais suffisants, compte tenu des longs processus légaux de prévisions et d'approbations budgétaires ainsi que des processus d'approvisionnement complexes dans les municipalités²⁶. »
20. Cette prévisibilité est essentielle à la planification des Villes au Québec, ainsi qu'au maintien dans le giron public de l'élément essentiel des services d'urgence que constituent les CASP.
21. Les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG devraient aussi faire preuve de plus de transparence dans la communication de renseignements financiers considérés comme étant confidentiels, car en ce qui a trait à l'offre de services 9-1-1, les fournisseurs réseau ne sont pas en concurrence. La divulgation de ces renseignements ne serait donc pas de nature à nuire à leur compétitivité ou à entraîner des pertes²⁷.
22. Cette transparence aurait de plus l'avantage de rassurer le public et les autorités responsables des CASP quant au bien-fondé des tarifs proposés²⁸.
23. Il ressort des interventions présentées dans le cadre du processus en cours que la précipitation dans la mise en service du 9-1-1 PG n'avantagerait que les fournisseurs de réseaux qui pourraient récupérer leur investissement plus rapidement. Ni les provinces et municipalités, ni les CASP ou la population ne seraient gagnants d'une implantation rapide des tarifs d'accès 9-1-1 PG qui imposerait pourtant à tous des frais supplémentaires pendant des années.
24. Bell Canada et Bell Mobilité affirment que même si les fournisseurs de réseaux d'origine auront à assumer à la fois le tarif pour le service 9-1-1 actuel et celui pour le 9-1-1 PG à partir de sa mise en service jusqu'au débranchement du réseau d'origine, les coûts totaux ne devraient pas constituer un fardeau indu considérant qu'ils seront partagés par un grand nombre de parties

²⁴ Canadian NG9-1-1 Coalition, lignes 107 à 110.

²⁵ Loi sur les télécommunications, art. 26.

²⁶ Coalition pour le 9-1-1 au Québec, par. 5.

²⁷ Loi sur les télécommunications, art. 39 (1)c).

²⁸ Coalition pour le 9-1-1 au Québec, par. 8.

prenantes²⁹. Les autres fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG ne s'étant pas prononcés sur la question à part Rogers qui a une opinion contraire³⁰, le Comité 9-1-1 estime qu'il s'agit là d'une preuve de la nécessité d'une plus grande transparence dans l'établissement des tarifs du 9-1-1 PG.

La sécurité doit primer dans le déploiement du 9-1-1 PG

25. La Canadian NG9-1-1 Coalition estime qu'il est très improbable que l'implantation du 9-1-1 PG ait été réalisée avec succès par la totalité des quelque 300 CASP du Canada d'ici la date proposée par le Conseil pour le débranchement des réseaux 9-1-1 d'origine, soit le 30 mars 2024³¹. La coalition canadienne propose plutôt de repousser cette étape au 30 juin 2025³² pour une série de raisons pratiques³³, logistiques³⁴ et reliées aux impératifs budgétaires³⁵.
26. La sécurité doit de plus primer dans la détermination par le Conseil de la date à laquelle les réseaux d'origine seront débranchés. Les CASP de Terre-Neuve et Labrador (NL9-1-1), par exemple, disent notamment comprendre que le service de textos au 9-1-1 sera retiré une fois le service 9-1-1 d'origine débranché si tous les CASP n'ont pas terminé leur migration.
27. Par ailleurs, les obstacles technologiques à la mise en oeuvre des appels 9-1-1 PG grâce à la messagerie TTR semblent nombreux et empêcher le déploiement de ce service aussi rapidement qu'envisagé par le Conseil.
28. La Canadian NG9-1-1 Coalition précise que des difficultés à établir un service temporaire via TTR (bridging) et des problèmes reliés à la fonction de rappel restent à résoudre³⁶. Telus ajoute que même si le 9-1-1 par messagerie TTR a été déployé aux États-Unis, d'importants défis font en sorte que ce service n'est pas au niveau de ce que les Canadiens attendent généralement à recevoir du 9-1-1³⁷. Ainsi, il ne serait pas possible pour un CASP de reprendre contact avec l'appelant si la communication est rompue, ni de transférer un appel par messagerie TTR à un CASP secondaire. Les étrangers de passage au Canada ne pourraient pas utiliser cette fonction en étant en mode itinérance³⁸.
29. Le Groupe de travail services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) affirme lui-même ne pas pouvoir faire rapport au Conseil avant l'an prochain sur la question du TTR :

« Significant delays with the RTT technical logistics and standards that directly impact readiness and deployment have resulted in uncertainty in terms of timing for the network

²⁹ Bell Canada et Bell Mobilité, dernier paragraphe en réponse à Q1. e).

³⁰ Rogers, par. 6.

³¹ Canadian NG9-1-1 Coalition, lignes 64 à 68.

³² Canadian NG9-1-1 Coalition, lignes 72 à 74.

³³ Canadian NG9-1-1 Coalition, lignes 107 et 108.

³⁴ Canadian NG9-1-1 Coalition, lignes 109 et 110.

³⁵ Canadian NG9-1-1 Coalition, lignes 89 à 104.

³⁶ Canadian NG9-1-1 Coalition, lignes 43 à 56.

³⁷ Telus, par. 52 et 54.

³⁸ Telus, par. 53.

implementation and the related coordinated PSAP rollout schedule. ***As such, the ESWG is requesting approval to file this report by 19 November 2021³⁹.*** »

30. Les fournisseurs de réseaux d'origine insistent pour leur part sur le fait qu'il faudra au moins 12 mois pour développer les logiciels nécessaires pour l'implantation du 9-1-1 par messagerie TTR⁴⁰, en plus d'une période suffisante pour l'interconnexion et les tests⁴¹.
31. Tous ces obstacles doivent être aplanis par le GTSU et le Conseil avant de déterminer une date pour la mise en service du 9-1-1 par messagerie TTR afin que celle-ci soit sécuritaire, de l'avis du Comité 9-1-1.
32. Il faut également résoudre les problèmes d'accessibilité⁴² pour lesquels aucune période de tests avec des organisations représentant des personnes sourdes ou malentendantes ne semble avoir été planifiée⁴³.
33. Les intervenants représentant des CASP sont également unanimes à réclamer que le TTR soit offert partout en même temps, du moins dans une province donnée⁴⁴ et pour qu'il fasse l'objet d'une campagne de sensibilisation à ce moment⁴⁵. Le Comité 9-1-1 appuie fermement ces recommandations qui vont dans le sens de l'intérêt et de la sécurité du public.
34. Le comité 9-1-1 du SCFP-Québec représente plus d'un millier de répartiteurs.trices d'urgence dans les CASP primaires et secondaires des municipalités du Québec. Il demeure à votre entière disposition pour répondre à toute question que vous pourriez avoir sur ses positions ou le travail accompli par ses membres en lien avec le mandat du CRTC.

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

³⁹ GTSU, par. 2.

⁴⁰ Eastlink, par. 7.

⁴¹ Xplornet, par. 11 et Eastlink, par. 7.

⁴² DWCC et al., par. 28.

⁴³ DWCC et al., par. 29.

⁴⁴ Coalition pour le service 9-1-1 au Québec, par. 6 et Canadian NG9-1-1 Coalition, par. 48 à 56.

⁴⁵ DWCC et al., par. 15.