

PAR CLÉ GC

Montréal, le 15 janvier 2021

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 – Suivi de l’avis de consultation CRTC 2020-326 | RÉPLIQUE AUX RÉPONSES AUX QUESTIONS*

Monsieur,

1. Le Comité 9-1-1 du Syndicat canadien de la fonction publique au Québec (Comité 9-1-1) intervient par la présente en réplique aux réponses des fournisseurs de réseaux 9-1-1 transmises au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC ou Conseil), le 21 décembre 2020¹.
2. Dans une lettre datée du 10 décembre 2020, le Conseil a demandé aux fournisseurs de réseaux de prochaine génération (9-1-1 PG) de lui donner davantage de détails sur les mesures qu'ils entendent mettre en place pour traiter les appels ne pouvant être acheminés au centre d'appels de la sécurité publique (CASP) approprié faute d'information sur l'emplacement de l'appelant.
3. En vertu de la politique réglementaire CRTC 2019-66, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG doivent prendre des dispositions avec un centre d'appels tiers – comme celui utilisé pour les appels 9-1-1 logés à partir des services de voix sur protocole Internet (VoIP) nomades – pour acheminer ces appels. Or, comme aucune norme n'a été édictée par le Conseil en ce qui a trait à l'acheminement des appels par défaut, les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG disent être incapables de déterminer précisément les tarifs de gros et de détail du 9-1-1 PG. La procédure de suivi de l'avis de consultation CRTC 2020-326 vise donc à permettre au Conseil d'établir les critères d'acheminement des appels par défaut devant être rencontrés par les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG.
4. Représentant des centaines de répartiteurs.trices d'urgence dans les CASP primaires et secondaires des municipalités du Québec, le Comité 9-1-1 du SCFP-Québec est interpellé par cette question. Il estime que le Conseil doit tendre vers une formule permettant d'offrir un service

¹ CRTC, Lettre ayant pour objet : *Suivi de l’avis de consultation 2020-326, Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers le 9-1-1 de prochaine génération*, Ottawa, 10 décembre 2020.

de qualité uniforme dans toutes les régions du pays puisque la sécurité de toutes les Canadiennes et tous les Canadiens en dépend.

5. Or, les réponses aux questions du Conseil des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG – bien qu’offrant un certain éclairage sur la manière dont Bell et Telus entendent mettre en place l’acheminement des appels par défaut – soulèvent aussi des questions supplémentaires en raison de la confidentialité accordée à certaines informations et de l’asymétrie des renseignements fournis.

Demande de communication de renseignements désignés confidentiels

- 6 Le Comité 9-1-1 fait donc une double demande de communication de renseignements désignés confidentiels en vertu de l’article 33(1) des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (Règles) et de l’article 39(4) de la *Loi sur les télécommunications*.
- 7 Il estime que certains des renseignements pour lesquels les titulaires ont demandé la confidentialité sont d’intérêt public et devraient être portés à la connaissance des intervenants. Ces derniers pourraient ainsi réellement éclairer le Conseil sur les mesures à mettre en place pour que tous les appels d’urgence sans localisation de l’appelant bénéficient de conditions de transmission similaires d’un bout à l’autre du pays.

Demande relative aux réponses à la question 1

- 8 Dans leurs réponses à la question 1, Bell et Telus s’entendent pour dire qu’une capacité d’acheminement de 5 % d’appels par défaut est adéquate², mais Telus donne une analyse plus détaillée que Bell. Alors que Telus affirme qu’environ 2 % des appels 9-1-1 sur ses réseaux d’origine arrivent aux tandems sans localisation (ce qui laisse 3 % de marge pour d’éventuelles pannes reliées au 9-1-1 PG et les surcharges d’appels), Bell omet de dévoiler le pourcentage d’appels d’urgence actuellement acheminés par défaut sur son réseau 9-1-1 évolué.
- 9 Selon Bell, il s’agit d’une information technique qui est toujours traitée de manière confidentielle et qui pourrait être utilisée afin de déterminer la capacité de routage par défaut, cibler et avoir un impact négatif sur ses réseaux 9-1-1³.
- 10 De l’avis du Comité 9-1-1, il est d’intérêt public de connaître le pourcentage actuel d’appels 9-1-1 livrés sans localisation de l’appelant sur le territoire desservi par Bell, car si ce pourcentage était supérieur à celui dévoilé par Telus (4 % par exemple), cela indiquerait que Bell dispose d’une marge inférieure à Telus pour le traitement des appels problématiques reliés au 9-1-1 PG ainsi qu’aux surcharges d’appels (1 % dans notre exemple).
- 11 Si un tel scénario se concrétisait, les personnes en détresse utilisant le service 9-1-1 n’auraient pas droit au même filet de sécurité selon qu’elles se situent sur le territoire d’un fournisseur ou de l’autre. Une telle situation serait inacceptable d’un point de vue de sécurité publique. Or, sans l’information de Bell, il est impossible pour les intervenants de juger de la pertinence de la capacité de 5 % proposée pour la réponse aux appels 9-1-1 par défaut sur l’ensemble du territoire canadien ni de faire une contre-proposition justifiée.

² Bell, *Réponses aux questions du Conseil*, Bell(CRTC) 10Dec20-1 et Telus, *Réponses aux questions du Conseil*, Telus(CRTC)10Dec20-1.

³ Bell, *Réponses aux questions du Conseil*, Bell(CRTC) 10Dec20-1, par. 1 [traduction libre].

12 Considérant que la procédure de suivi de l'avis de consultation CRTC 2020-326 vise à déterminer les normes d'acheminement des appels sans données de localisation, le Comité 9-1-1 est d'avis que l'intérêt public l'emporte sur le préjudice invoqué par Bell dans sa demande de confidentialité. Il s'agit ici d'éviter que des appels d'urgence soient perdus, ou trimballés d'un CASP à l'autre pendant une période indéterminée avant d'arriver à bon port. Le fait de rendre public le pourcentage actuel d'appels sans information de localisation ne donne aucune indication de la capacité réelle de Bell de répondre à ces appels. Il ne porterait donc pas plus atteinte à la sécurité publique que le dévoilement de la norme qui sera exigée par le Conseil et qui pourra être excédée par les fournisseurs.

Demande relative aux réponses à la question 4

13 Par ailleurs, en réponse à la question 4, Telus dit avoir basé ses calculs de capacité d'acheminement par défaut sur le nombre d'appels 9-1-1 reçus en 2019 sur son territoire (6 020 778). Bell, de son côté, ne donne pas ce chiffre. Les deux entreprises refusent de dévoiler le nombre de préposé.e.s qu'elles prévoient affecter au traitement de ces appels et le temps prévu pour y répondre⁴.

14 Bell et Telus invoquent des questions de concurrence pour justifier la confidentialité de toutes les informations livrées en réponse à la question 4⁵. Bell ajoute que la sécurité de ses réseaux 9-1-1 pourrait aussi être affectée par le dévoilement de ces données.

15 Les deux entreprises ayant à notre connaissance des territoires exclusifs de desserte 9-1-1, les arguments concurrentiels invoqués ne peuvent concerner les informations ciblées par notre demande.

16 Quant à l'affirmation de Bell selon laquelle ses réseaux 9-1-1 pourraient être menacés par la divulgation de sa capacité de réponse aux appels par défaut, le Comité 9-1-1 réitère que l'exercice en cours vise à éviter que des appels d'urgence soient perdus, ou trimballés d'un CASP à l'autre pendant une période indéterminée avant d'arriver à bon port. Le fait de rendre public le nombre total d'appels 9-1-1, le nombre de préposé.e.s prévu pour un service de réponse aux seuls appels qui n'ont pas d'information de localisation (moins de 5 % selon Bell) et le temps de réponse envisagé pour ces appels, ne met pas plus en péril les réseaux 9-1-1 de Bell que la publication des normes qui seront exigées par le Conseil et que le fournisseur pourra excéder.

17 Par contre, la divulgation du nombre annuel d'appels 9-1-1 sur le territoire de Bell (comme l'a fait Telus) ainsi que du nombre de préposé.e.s et du temps de réponse envisagés est clairement d'intérêt public. Il s'agit de renseignements cruciaux pour que les intervenants puissent déterminer si les Canadien.ne.s de toutes les régions du pays auront droit à des filets de sécurité équivalents en ce qui concerne l'acheminement des appels par défaut⁶.

18 Ces renseignements sont d'autant plus importants que Bell prévoit installer un de ses centres d'appels à Montréal⁷. Celui-ci pourrait être soumis au *Règlement sur les normes, les*

⁴ Bell, *Réponses aux questions du Conseil*, Bell(CRTC) 10Dec20-4 et Telus, *Réponses aux questions du Conseil*, Telus(CRTC)10Dec20-4.

⁵ *Ibidem*, par. 1 de chacune des réponses aux questions.

⁶ Le nombre d'appels est essentiel pour établir si le ratio d'appels par préposé.e. est le même pour les deux entreprises. Il ne s'agit que d'un mode de comparaison, toutefois, chaque appel 9-1-1 étant de nature différente et pouvant nécessiter plus ou moins de temps pour affecter les premiers répondants.

⁷ Bell, *Réponses aux questions du Conseil*, Bell(CRTC) 10Dec20-4, dernière page.

spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence. Ce règlement provincial prévoit des normes spécifiques de qualité du service qui incluent la réponse aux appels 9-1-1 en moins de 10 secondes et leur transfert au centre secondaire d'appels d'urgence en 60 secondes⁸.

- 19 Un délai de réponse trop long aux appels acheminés par défaut pourrait ainsi avoir au bout du compte un impact sur la capacité des CASP du Québec à respecter les normes édictées par la province et nécessaires à leur certification⁹. La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec, dont nous avons pu revoir l'intervention, est du même avis¹⁰.
- 20 Bref, pour toutes ces raisons, le Comité 9-1-1 du SCFP-Québec demande au Conseil d'effectuer ou d'exiger la communication des renseignements demandés ci-dessus en conformité avec l'article 39(4)a) de la *Loi sur les télécommunications*.

Inquiétudes quant à la proposition de « Safety Net Agents »

21. Bell propose, en réponse à la question 8, de mettre en place une solution de dernier recours au cas où le nombre d'appels acheminés par défaut dépasserait la capacité de 5 % du centre d'appels proposé. Cette dernière consisterait à former tous les agents de ses centres d'appels commerciaux pour prendre les appels excédentaires :

“NG9-1-1 calls over and above the capacity of our default call routing solution will be directed to agents in other lines of business at our call centres. During each NG9-1-1 call, call centre agents will use proprietary software to ask case-based questions to each caller which will prompt other questions based on the callers responses. This system will, when sufficient information has been obtained, recommend an appropriate public safety answering point to which agents can warm transfer the call¹¹.”

22. Le Comité 9-1-1 est heureux de constater que Bell a un plan en cas de débordement, mais émet des doutes quant à sa capacité de répondre de façon efficace à toutes les situations d'urgence. La solution logicielle dont parle Bell a-t-elle été testée dans un environnement d'urgences autres que médicales? Cette question est pertinente puisque les seuls logiciels de ce type actuellement en fonction sont utilisés dans les CASP secondaires qui répartissent les services ambulanciers. Ils visent à déterminer la nature précise de la blessure ou de la condition nécessitant des secours et à trier les patients. Ce système de répartition est basé sur un questionnaire médical spécifique :

« Le système de répartition des appels urgents est une traduction libre qui signifie « Medical Priority Dispatch System ». Plusieurs y font référence tout simplement par l'acronyme « MPDS » ou certains le surnomment le système Clawson de par son créateur le Dr Jeff J. Clawson. Les répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) traitent et priorisent les

⁸ Québec, *Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence*, art. 10.

⁹ Québec, *Loi sur la sécurité civile*, art. 52.4.

¹⁰ Coalition pour le service 9-1-1 au Québec, *Réplique aux nouvelles informations (lettre du Conseil du 10 décembre 2020)*, 15 janvier 2021, par. 11.

¹¹ Bell, *Réponses aux questions du Conseil*, Bell(CRTC) 10Dec20-8, p. 2.

appels entrant au CCS à l'aide de ce système. Il est utilisé par tous les centres de communication santé du Québec¹². »

23. Contrairement aux appels préhospitaliers d'urgence, les appels 9-1-1 couvrent une grande variété de situations souvent chaotiques :
- a. appel commençant par un cri ou des pleurs;
 - b. personne en déplacement qui pourchasse un agresseur et qui est incapable de donner sa localisation ou la change constamment;
 - c. appelant en crise, complètement paniqué;
 - d. victime d'un incendie nécessitant un sauvetage (sachant que la superficie d'un brasier double chaque minute);
 - e. personne suicidaire qu'il faut convaincre de rester en ligne, etc.
24. Chacune de ces situations nécessite que le ou la préposé.e fasse preuve de tact et de fermeté pour amener l'appelant à lui confier les éléments essentiels à l'envoi des secours dans les 60 secondes. Le Comité 9-1-1 ne pense pas qu'un logiciel puisse assister efficacement une personne qui n'a qu'une préparation sommaire dans le transfert des appels d'urgence et pourrait éventuellement placer ces préposé.e.s « de secours » ou Bell dans une situation délicate où leur imputabilité pourrait éventuellement être mise en cause.
25. Plus de détails sur le logiciel de Bell seraient toutefois nécessaires pour pouvoir élaborer davantage. Le Conseil devrait donc exiger que le fournisseur communique plus de détails sur les propriétés du logiciel en question. S'agit-il d'une solution d'intelligence artificielle (IA)? Dans ce cas, le Conseil devrait en être informé dans les plus brefs délais afin de pouvoir étudier le système en question plus en profondeur comme cela a été le cas lorsque Bell a voulu utiliser l'IA pour bloquer les appels frauduleux l'an dernier¹³.
26. Par ailleurs, Telus affirme pouvoir faire passer sa capacité de réponse aux appels acheminés par défaut de 5 à 15 % en cas de débordement, mais sans préciser de quelle façon¹⁴. Cette réponse mériterait aussi d'être plus détaillée afin de permettre au Conseil et aux intervenants de l'évaluer à sa juste mesure.
27. Pour conclure sur ce point, le Conseil devrait prévoir une révision périodique des besoins en termes de réponse aux appels acheminés par défaut une fois les réseaux 9-1-1 PG en fonction. D'une part, le niveau d'appels sans information de localisation sera peut-être plus faible ou plus élevé que prévu. D'autre part, l'ajout de services comme la messagerie texte en temps réel (TTR) aura peut-être un impact sur le nombre d'appels à localiser et transférer au bon CASP.

¹² Québec, Direction des services préhospitaliers d'urgence, Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Document de support – Premiers répondants*, version 1.0, juillet 2014, p. 39.

¹³ CRTC, *Bell Canada – Demande en vue de permettre à Bell Canada et à ses affiliées de bloquer certains appels vocaux frauduleux à titre d'essai*, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2020-185, Ottawa, 9 juin 2020 et CRTC, *Bell Canada – Demande de prolongation de son essai de bloquer certains appels vocaux frauduleux*, Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2020-185, Ottawa, 9 octobre 2020.

¹⁴ Telus, *Réponses aux questions du Conseil*, Telus(CRTC)10Dec20-8, p. 2.

Bilinguisme et réévaluation périodique

28. Les deux fournisseurs sont par ailleurs muets sur la langue dans laquelle on répondra aux appels acheminés par défaut. Le Comité 9-1-1 insiste pour que le Conseil exige que les préposé.e.s de ces centres 9-1-1 tiers puissent répondre aux appels d'urgence aussi bien en français qu'en anglais.
29. Le seul autre service du genre – celui utilisé pour les appels 9-1-1 logés à partir des services VoIP nomades, Northern 9-1-1 – ne passe pas ce test. Le français est pourtant une langue officielle tout comme l'anglais au Canada. Il est impératif que les normes exigées par le CRTC pour la réponse aux appels acheminés par défaut reflètent ce fait.

Protection des renseignements personnels

30. Dans sa réponse à la question 4, Telus indique avoir fourni au Conseil des études de coûts pour plusieurs scénarios d'acheminement des appels par défaut, y compris une solution comprenant l'exploitation d'un centre d'appels situé entièrement au Canada pour répondre à 100 % des appels d'urgence (et non seulement les 5 % qui n'ont pas d'information de localisation¹⁵).
31. Comme Bell et Telus disposent de centres d'appels à l'extérieur du Canada, cela soulève une importante question : les évaluations de coûts des deux entreprises ont-elles toutes été faites en fonction de centres d'appels situés au pays ou si des départements ou encore des sous-traitants situés à l'étranger sont impliqués?
32. Le Comité 9-1-1 souligne à grands traits que dans sa politique réglementaire CRTC 2017-182, le Conseil a déterminé ce qui suit :

« Afin d'assurer la sécurité des réseaux 9-1-1 PG et des renseignements transmis par ces réseaux, il est approprié que les réseaux 9-1-1 PG et tous les renseignements transmis par ceux-ci demeurent de compétence canadienne dans la plus grande mesure du possible.

En conséquence, le Conseil impose une obligation, comme condition à l'offre et à la prestation de services de télécommunication aux termes de l'article 24 de la *Loi*, selon laquelle les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer que toutes les composantes des réseaux 9-1-1 PG demeurent au Canada et que tout le trafic transitant par leurs réseaux 9-1-1 PG et destiné à un CASP¹⁶ situé au Canada demeure au Canada. Si les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG souhaitent utiliser des composantes situées à l'extérieur du Canada, ils doivent en aviser le Conseil, en fournissant une justification exhaustive expliquant pourquoi il n'est pas raisonnable d'installer les composantes au Canada, dans un délai de six mois précédant l'utilisation proposée de ces composantes¹⁷. »

[notre soulignement]

¹⁵ Telus, *Réponses aux questions du Conseil*, Telus(CRTC)10Dec20-4, p. 1.

¹⁶ Centre d'appels de la sécurité publique.

¹⁷ CRTC, *Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182, 9-1-1 de prochaine génération – Modernisation des réseaux 9-1-1 afin de satisfaire aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique*, Ottawa, 1^{er} juin 2017, par. 124 et 125.

33. En conséquence, il serait illogique de permettre que les centres d'appels visant à traiter les appels d'urgence dépourvus d'information de localisation soient envoyés à l'étranger.
34. Afin de protéger les renseignements personnels et la vie privée des Canadien.ne.s, le Conseil doit donc demander à Bell et Telus de préciser leurs intentions quant à l'emplacement de leurs centres d'appels tiers. Le CRTC doit également s'assurer que ses normes découlant de la procédure de suivi en cours obligent les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG à traiter tous les appels orphelins à partir de centres d'appels situés au Canada, ce qui contribuera de plus à la sortie de crise du pays à la suite de la pandémie de COVID-19.

Tests à réaliser et préavis de transition

35. À la question 12, Telus a répondu avoir l'intention de réaliser le plus de tests possibles de la tâche 88 (TIF-88) du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) avant le lancement des réseaux 9-1-1 PG¹⁸. Bell, de son côté, a indiqué vouloir se limiter à certains tests¹⁹.
36. Le Comité 9-1-1 est d'avis que tous les tests préconisés par le GTSU devraient être effectués avant la mise en service des nouveaux réseaux 9-1-1 PG.
37. Enfin, Telus a également demandé au Conseil de faire parvenir aux membres de l'industrie, avant sa décision dans le processus CRTC 2020-326, une nouvelle opinion préliminaire de la date de lancement envisagée pour les réseaux 9-1-1 PG. Selon Telus, cela est nécessaire afin de permettre aux titulaires de prévoir les ressources nécessaires en temps et lieu.
38. Le Comité 9-1-1 soumet respectueusement que les Villes et provinces responsables des CASP devraient également recevoir cette mise à jour du Conseil afin de se préparer adéquatement aux changements à venir.
39. Les commentaires présentés dans cette intervention visent principalement à garantir la sécurité des Canadien.ne.s et de leurs renseignements personnels lors de la transition des services 9-1-1 d'origine aux réseaux 9-1-1 de prochaine génération. Le Comité 9-1-1 du SCFP-Québec remercie le Conseil de son attention et demeure à son entière disposition pour répondre à toute question en lien avec ses positions.

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

c. c. : Parties au processus de consultation CRTC 2020-326

FIN DU DOCUMENT

¹⁸ Telus, *Réponses aux questions du Conseil*, Telus(CRTC)10Dec20-12, par. 1.

¹⁹ Bell, *Réponses aux questions du Conseil*, Bell(CRTC) 10Dec20-12.