

Montréal, le 9 juillet 2021

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

Objet : Demande de la Partie 1 de la province du Nouveau-Brunswick – Clarifications demandées quant à la possibilité pour les ESLT qui fournissent les réseaux 9-1-1 PG d’offrir le service à des centres de données situés à l’extérieur des centres d’appels de la sécurité publique existants

Monsieur,

1. Le Comité 9-1-1 du Syndicat canadien de la fonction publique au Québec (Comité 9-1-1) commente dans les pages qui suivent la demande de la Partie 1 déposée auprès du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC ou Conseil) par la province du Nouveau-Brunswick, le 3 juin 2021¹.

Contexte de la demande

2. Le Bureau du Service d’urgence 9-1-1 du Nouveau-Brunswick (Bureau 9-1-1 du NB) demande au Conseil de clarifier s’il est permis aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT) qui fournissent les réseaux 9-1-1 PG d’offrir ce service à des points d’interconnexion situés à l’extérieur des centres d’appels de la sécurité publique (CASP), plutôt que dans les CASP eux-mêmes.
3. Le Bureau 9-1-1 du NB mentionne que la politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182², telle que modifiée par la décision de télécom CRTC 2018-188³, exige que les ESLT « ...» raccordent leurs réseaux 9-1-1 PG aux CASP primaires **et secondaires** dans leurs territoires d’exploitation » (changements indiqués en gras et en italique)⁴. », mais tous les participants au Groupe de travail services d’urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l’interconnexion (CDCI) n’ont pas la même interprétation étroite⁵. Ainsi, Telus et SaskTel

¹ NB 9-1-1 Bureau, *Part 1 Application by the Province of New Brunswick for Clarification that ILECs may Deliver ESInet Services to Points-of Interconnection at Data Centres Not Located at Existing PSAPs*, June 3, 2021.

² CRTC, *9-1-1 de prochaine génération – Modernisation des réseaux 9-1-1 afin de satisfaire aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182, Ottawa, 1^{er} juin 2017.

³ 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.

⁴ *Ibidem*, par. 50.

⁵ *Op. cit.*, note 1, par. 7.

ont acheminé leurs réseaux 9-1-1 PG à des points d'interconnexion situés à l'extérieur des CASPS, en Colombie-Britannique et en Saskatchewan. Après de longues discussions, le GTSU a tout de même estimé que l'interconnexion du réseau 9-1-1 PG à un centre de données qui n'est pas situé dans un CASP est interdite en vertu de la politique réglementaire CRTC 2017-182 modifiée⁶.

4. Le Bureau 9-1-1 du NB note que cette façon restrictive de voir le branchement au 9-1-1 PG est en lien avec l'architecture des réseaux 9-1-1 évolués (9-1-1 E) qui n'offrait pas les mêmes possibilités de centralisation des points d'interconnexion que le 9-1-1 PG⁷. Le Nouveau-Brunswick souhaite profiter de la flexibilité accrue du 9-1-1 PG en faisant appel à un fournisseur de système hébergé tiers pour le traitement des appels d'urgence dont la technologie serait installée dans deux centres de données redondants. Ce sont ces derniers qui seraient connectés au réseau 9-1-1 PG de Bell et qui fourniraient les infrastructures technologiques de prochaine génération nécessaires aux CASP primaires et secondaires grâce à un réseau interne privé⁸ :

« The New Brunswick centralized managed service will carry traffic for multiple PSAPs/jurisdictions from the 2 points of interconnection with Bell, thereby enabling certain efficiencies in the delivery of emergency calls including reducing the number of points of interconnection between Bell and the Province from 8 to 2⁹. »

5. Le Bureau 9-1-1 du NB souhaite ainsi améliorer l'efficacité du trafic 9-1-1 PG en plus de réduire les coûts de ses interconnexions au réseau 9-1-1 PG en limitant leur nombre¹⁰.

Exit le modèle canadien assurant la fiabilité du 9-1-1 PG?

6. Sans s'opposer formellement à l'option retenue par le Nouveau-Brunswick, le Comité 9-1-1 fait remarquer au Conseil qu'autoriser le branchement au réseau 9-1-1 PG d'un intermédiaire offrant des services hébergés aux CASP semble aller à l'encontre de la vision du 9-1-1 PG telle que développée par le CRTC au cours des dernières années.
7. En effet, contrairement aux États-Unis où une multitude de fournisseurs se partagent le fonctionnement et la responsabilité du réseau 9-1-1 PG, le CRTC a opté au Canada pour un réseau de réseaux 9-1-1 PG, chacun de ces réseaux étant financé et exploité par une ESLT sous la supervision et la réglementation¹¹ du Conseil, afin d'en assurer la fiabilité :

« Étant donné l'importance des services 9-1-1 pour les Canadiens, le Conseil détermine qu'il est dans l'intérêt public qu'il continue à assurer une surveillance directe de ces services. Le modèle de gouvernance et de financement à l'appui des services 9-1-1 PG doit donc comprendre un rôle actif de supervision pour le Conseil, afin qu'il puisse assurer que les services 9-1-1 sont fiables, résilients et sûrs, et qu'ils sont accessibles par les Canadiens à des tarifs efficaces sur le plan des coûts¹². »

[nos soulignements]

⁶ *Op. cit.*, note 1, par. 13.

⁷ *Ibidem*, par. 14.

⁸ *Ibidem*, par. 16 et 17.

⁹ *Ibidem*, note 1, par. 20.

¹⁰ *Ibidem*, note 1, par. 18 à 20.

¹¹ *Op. cit.*, note 2, par. 116 et 117.

¹² *Op. cit.*, note 2, par. 67.

8. Ce modèle permet également au Conseil d'imposer des conditions de commercialisation claires aux ESLT et aux FST¹³ qui sont sous sa compétence, ce qui inclut sans s'y limiter, des obligations relatives à la protection des renseignements personnels des usagers¹⁴ et à la sécurité des réseaux. Ainsi, les raccordements aux réseaux 9-1-1 PG sont pour l'instant limités à certains types d'entreprises pour des raisons de responsabilité juridique :

« ...Les entreprises de services sans fil mobiles, les ESLC et les CASP sont tenus de signer des ententes avec les fournisseurs de réseaux 9-1-1 qui établissent de nombreuses conditions de service pour assurer un accès sûr aux réseaux; par conséquent, ils sont considérés comme des entités fiables. De plus, comme il est énoncé au paragraphe 72 ci-dessus, les FST sont tenus de s'assurer que le trafic des réseaux 9-1-1 PG est acheminé aux CASP par les réseaux 9-1-1 PG des ESLT.

Le Conseil détermine que les entreprises de services sans fil mobiles, les ESLC et les CASP devraient continuer de se raccorder directement aux réseaux 9-1-1 PG, puisque des mesures de sécurité adéquates sont en place pour assurer la fiabilité, la résilience et la sécurité de leurs connexions aux réseaux. Le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de s'assurer que leurs tarifs et leurs ententes applicables tiennent compte de cette décision¹⁵. » [notre soulignement]

Analyse du Comité 9-1-1

9. En donnant la permission à des fournisseurs tiers qui ne sont pas des entités fiables de se brancher aux réseaux 9-1-1 PG et d'en relayer les données aux CASP, le Conseil viendrait ajouter un élément de risque au système. L'imputabilité de ces tierces parties situées à l'extérieur du champ de compétence du Conseil ne serait pas garantie; la surveillance des réseaux 9-1-1 PG de bout en bout, leur réparation rapide en cas de panne, de même que leur cybersécurité, leur caractère abordable et la sécurité des données personnelles des usagers seraient aussi compromis. Cette analyse est corroborée par une contribution faite au GTSU par Bell Canada :

« ESInet connectivity can only be provided to a trusted PSAP site or trusted 9-1-1 Network Provider's Data Centre.
Any connectivity outside of these authorized locations must be examined/assessed in order to ensure that the same level of resilience is applied and to ensure that this arrangement is manageable while in operation (Day 2 Service Assurance). Agreements involving NG9-1-1 Network Providers, PSAPs and 3rd party facilities would require specific legal contractual obligations aligning with CRTC policy and best practices. Furthermore, the resulting consequences and impacts of these new requirements will have cost and tariff implications¹⁶. » [nos soulignements]

10. Dans le cas de la demande de clarification faite par le Bureau 9-1-1 du NB, la tierce partie n'est pas identifiée, mais on peut déduire du texte qu'il s'agit d'un fournisseur privé qui n'est pas une entreprise de télécommunication. Or, une revue de quelques-unes des contributions

¹³ En vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*.

¹⁴ *Op. cit.*, note 2, par. 120.

¹⁵ *Ibidem*, par. 102 et 103.

¹⁶ Bell Canada, *Hosted PSAP Considerations*, ESCO0642, 17 décembre 2019, lignes 76 à 84.

faites par des participants au GTSU montre que quatre autres options sont possibles pour les CASP, en plus du service hébergé de traitement des appels par une tierce partie.

11. L'élément fonctionnel de traitement des appels¹⁷ peut être :
 - a. situé sur les lieux du CASP et propriété de ce dernier;
 - b. hébergé par le fournisseur de 9-1-1 PG;
 - c. hébergé par le fournisseur de 9-1-1 PG et offert en combinaison avec l'accès à l'ESInet;
 - d. propriété du CASP ou fourni par un tiers, mais hébergé par le fournisseur de réseau 9-1-1 PG ou par le CASP¹⁸.

12. Au sujet de cette dernière option, Bell Canada mentionne :

« Authorities can choose any company to build commercial connectivity to the Hosted CHFE. However, it should be noted that the commercial WAN may not have the same guarantees of service quality, QoS, engineering and design, redundancy and service levels as what is provided by the ESInet. Obtaining the commercial WAN from the NG9-1-1 network provider would ensure a connectivity solution with characteristics at par with that provided by the ESInet, as well as avoiding potential networking issues associated with multi-homing¹⁹. [notre soulignement]

13. Il semble donc y a voir un net avantage pour un CASP, en termes de sécurité et de continuité des opérations, à faire affaire avec son fournisseur de réseau 9-1-1 PG pour obtenir un service hébergé de traitement des appels. De plus, l'imputabilité du CASP commençant au point d'interconnexion avec le réseau 9-1-1 PG selon la norme i3 de la NENA (National Emergency Number Association)²⁰, des implications juridiques sont à considérer. D'une part, les CASP pourraient dans certains cas transférer la responsabilité du système hébergé et du réseau commercial associé à une ESLT, ce qui ajouterait à la sécurité du réseau puisque cette dernière est réglementée. D'autre part, le CRTC n'ayant compétence que sur les ESLT et les FST, il pourrait vouloir évaluer quelles sont les options les plus susceptibles de garantir la fiabilité, la résilience et la sécurité des réseaux 9-1-1 de bout en bout lorsqu'une solution hébergée est impliquée.

14. À la lumière de ces informations, le Comité 9-1-1 estime qu'il serait réducteur pour le Conseil de clarifier sa position sur les entités fiables pouvant être branchées directement aux réseaux 9-1-1 PG sur la base d'une demande de la Partie 1 spécifique à une situation donnée. Il serait effectivement davantage porteur de tenir une instance accélérée visant à déterminer quelles

¹⁷ Traduction libre de Call Handling Functional Element (CHFE), définit comme suit dans ESCO0642, lignes 59 à 61 (voir note 18) : « As defined by NENA i3, CHFE is a Functional Element concerned with the details of the management of calls. It includes the interfaces, devices and applications utilized by the Agents to handle all communications with the caller. »

¹⁸ ESCO0642, ESCO0650, ESCO0658 et ESCO0671.

¹⁹ Bell Canada, *Hosted NG9-1-1 CHFE at a 9-1-1 Network Provider's Data Centre or PSAP Site*, ESCO0658, May 25, 2020, lignes 67 à 72. Jeremy Thorson de SaskTel exprime un point de vue similaire dans ESCO0650, p.2 (voir note 20) : « The IP network between a hosted CHFE system and a PSAP should be held to the same standard as the NG9-1-1 access, from a security, resiliency, and reliability perspective. »

²⁰ Jeremy Thorson, *SaskTel, Implementing the NENA i3 NG9-1-1 Architecture in Canada*, ESCO0650, April 15, 2020 [Updated], p. 2.

sont les entités fiables autorisées à s'interconnecter aux réseaux 9-1-1 PG pour les services hébergés et, partant de là, clarifier quelles sont les options disponibles pour les CASP.

15. Le CRTC avait d'ailleurs prévu qu'un exercice de ce type devrait éventuellement être mené dans sa politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182 :

« ...le Conseil peut devoir entreprendre un prochain examen pour déterminer les entités autres que les ESLC, les entreprises de services sans fil mobiles et les CASP qui devraient être autorisées à se raccorder directement aux réseaux 9-1-1 PG. Le Conseil pourrait alors établir des critères d'authentification²¹. »

16. Le Comité 9-1-1 croit que le temps est venu de tenir cette consultation publique afin de bien orienter les travaux des CASP qui, contrairement au Bureau 9-1-1 du NB, ne sont pas tous aussi avancés dans leur préparation à l'arrivée du 9-1-1 PG.
17. Entre-temps, le Comité 9-1-1 recommande au Conseil de maintenir la simplicité actuelle du modèle canadien de réseau de réseaux 9-1-1 PG qui assure une plus grande fiabilité du système d'appels d'urgence et de conserver sa politique actuelle voulant que seuls les CASP, les ELSC et les FSSF puissent se raccorder directement aux réseaux 9-1-1 PG.
18. Subsidiairement, si le Conseil décidait tout de même d'aller de l'avant en autorisant le branchement de tierces parties aux réseaux 9-1-1 PG pour la fourniture de services hébergés de traitement des appels en réponse à la demande de la Partie 1 du Bureau 9-1-1 du NB, le Comité 9-1-1 est d'avis que ces intervenants devraient exclusivement être des FST réglementés et donc assujettis aux conditions du Conseil²².

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



Jocelyn Bourdon
Représentant politique du Comité 9-1-1 et
Vice-président du SCFP-Québec, secteur municipal

c. c. M^{me} Diane Pelletier, directrice, NB 9-1-1 Bureau, Department of Justice and Public Safety

FIN DU DOCUMENT

²¹ *Op. cit.*, note 2, par. 105.

²² En vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*.