



Montréal, le 24 février 2022

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

---

**Objet : Intervention du Comité 9-1-1 du SCFP-Québec dans le cadre de l'Appel aux observations – Solutions hébergées de traitement des appels pour les centres d'appels de la sécurité publique sur le réseau 9-1-1 de prochaine génération, CRTC 2021-404**

---

Monsieur,

1. Le Comité 9-1-1 du Syndicat canadien de la fonction publique au Québec (ci-après, Comité 9-1-1) représente quelque 700 préposé.e.s aux télécommunications répondant aux appels d'urgence acheminés aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP) des municipalités québécoises. Il remercie le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC ou Conseil) de lui donner l'occasion de répondre à ses questions dans le cadre de la consultation citée à l'objet.
2. Mentionnons d'abord que le Comité 9-1-1 est intervenu, en réponse à la demande de la partie 1 déposée par le Nouveau-Brunswick, en juin 2021. Sans s'opposer formellement à l'option retenue par la province maritime, il avait alors soutenu que le cadre réglementaire actuel ne permettait pas de raccorder un réseau 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) à des solutions de traitement des appels hébergées<sup>1</sup> (solutions hébergées) par une tierce partie à l'extérieur d'un CASP. Le Conseil a confirmé cette analyse<sup>2</sup> et a décidé d'aller de l'avant avec une consultation publique plus large sur la question des solutions hébergées qui pourraient faciliter la transition des CASP vers le 9-1-1 PG<sup>3</sup>.
3. Une révision des interventions soumises au Conseil dans le cadre de la demande initiale du Nouveau-Brunswick montre que les parties sont nombreuses à croire que des solutions hébergées permettraient aux autorités responsables en matière de 9-1-1 de simplifier leurs opérations et de faire des économies en limitant, notamment, le nombre de points de démarcation nécessaires et en virtualisant éventuellement des fonctionnalités essentielles pour les préposé.e.s aux télécommunications des CASP<sup>4</sup>.
4. Toutefois, aucune preuve chiffrée de ces économies potentielles n'a été déposée au dossier public, malgré l'intervention de plusieurs parties bien aux faits de ce qu'il en coûte pour les liaisons commerciales qui

---

<sup>1</sup> Comité 9-1-1 du SCFP-Québec, *Intervention dans le cadre de la demande de la Partie 1 du Nouveau-Brunswick*, 9 juillet 2021.

<sup>2</sup> CRTC, *Appel aux observations – Solutions hébergées de traitement des appels pour les centres d'appels de la sécurité publique sur le réseau 9-1-1 de prochaine génération*, Avis de consultation de télécom CRTC 2021-404, Ottawa, 9 décembre 2021, par. 5.

<sup>3</sup> *Ibidem*, par. 6.

<sup>4</sup> Telus, *Intervention dans le cadre de la demande de la Partie 1 du Nouveau-Brunswick*, 5 juillet 2021, par. 5; Motorola, *Intervention dans le cadre de la demande de la Partie 1 du Nouveau-Brunswick*, 12 juillet 2021, p. 5.

seraient requises entre les solutions hébergées par des tiers et les CASP<sup>5</sup>. De plus, il importe de mentionner que, dans un modèle hébergé, les autorités compétentes en matière de 9-1-1 deviendraient responsables de l'entièreté de ce réseau interne puisque la responsabilité des fournisseurs de 9-1-1 PG s'arrêterait au point de démarcation avec la solution hébergée. Une partie de la fiabilité, de la résilience et de la sécurité du 9-1-1 PG serait ainsi transférée des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG – sur lesquels le Conseil a compétence – vers les autorités municipales, provinciales, ou territoriales hors de portée de la réglementation directe du CRTC.

5. Cela s'écarte du modèle réglementaire canadien élaboré par le Conseil depuis 2014<sup>6</sup> et basé sur des réseaux 9-1-1 PG de grande qualité opérés de bout en bout par des fournisseurs reconnus sous la surveillance du Conseil, et ce, dans l'intérêt public :

« 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 coûts<sup>7</sup>. »

6. Les questions posées dans le cadre du processus en cours touchent à des aspects fondamentaux de la réglementation 9-1-1 PG et pourraient mener le Conseil à en revoir grandement les principes, mais le Comité 9-1-1 l'encourage à maintenir le cap : le service 9-1-1 est un service d'urgence essentiel qui doit être offert dans l'intérêt public. Son cadre réglementaire doit être conçu, dès le départ, pour offrir des télécommunications d'urgence fiables, résilientes, sécuritaires et respectueuses des renseignements personnels des usagers – aux meilleurs coûts possibles<sup>8</sup> sans compromettre la santé et la sécurité des Canadiens. Ces caractéristiques devraient être préservées au terme de la consultation CRTC 2021-404.
7. Le Comité 9-1-1 répond aux questions du Conseil dans les pages qui suivent. Étant donné leur complexité technique, il se garde la possibilité de compléter, nuancer, ou modifier ses positions en réplique après avoir pris connaissance des preuves soumises par les autres intervenants.

---

<sup>5</sup> Telus, *Intervention dans le cadre de la demande de la Partie 1 du Nouveau-Brunswick*, 5 juillet 2021, par. 5, Motorola, *Intervention dans le cadre de la demande de la Partie 1 du Nouveau-Brunswick*, 12 juillet 2021, p. 5.

<sup>6</sup> CRTC, *Plan d'action concernant les services 9-1-1*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342, Ottawa, 25 juin 2014.

<sup>7</sup> *Idem*.

<sup>8</sup> *Loi sur les télécommunications, art. 7; Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006; Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, C.P. 2019-803, 17 juin 2019, et; CRTC 2017-182, par. 69.*

## RÉPONSES AUX QUESTIONS DU CONSEIL

### Définition et désignation des points de démarcation

Q1. Dans la politique réglementaire de télécom [2016-165](#), le Conseil a défini le point de démarcation entre le réseau 9-1-1 et les installations d'un CASP comme étant une frontière physique où l'infrastructure du réseau, ou le matériel du fournisseur de services 9-1-1, se connecte à celle de ce CASP. La définition du point de démarcation établie par le Conseil devrait-elle être modifiée pour prendre en charge une STA hébergée dans les services 9-1-1 PG, et si oui, comment?

8. La définition du point de démarcation publiée dans la politique réglementaire de télécom CRTC 2016-165 est toujours adéquate de l'avis du Comité 9-1-1. Le Conseil l'a élaborée en ayant à l'esprit non seulement le fonctionnement du service 9-1-1, mais également la nécessité d'atteindre des objectifs de fiabilité, résilience, sécurité et respect de la vie privée qui font partie intégrante des réseaux 9-1-1 :

« La fiabilité, la résilience et la sécurité des réseaux 9-1-1 PG sont primordiales pour assurer que les Canadiens peuvent continuer à se fier et à faire confiance aux services 9-1-1. Il est essentiel que les réseaux 9-1-1 PG soient conçus et construits de manière à atténuer les risques potentiels d'interruption des services et à protéger la confidentialité des renseignements transmis par ces réseaux dans la plus grande mesure du possible<sup>9</sup>. »

Ainsi, « Toutes les parties qui se raccordent aux réseaux 9-1-1 PG, qui transmettent des communications aux réseaux 9-1-1 PG ou qui sont responsables de portions des réseaux 9-1-1 PG doivent contribuer à assurer la sécurité globale de ces réseaux et la protection des renseignements qui sont transmis par ceux-ci<sup>10</sup>. » [nos soulignements]

9. En modifiant la définition du point de démarcation pour permettre à des fournisseurs tiers qui ne sont pas des entités fiables<sup>11</sup> de se brancher directement aux réseaux 9-1-1 PG, le Conseil viendrait ajouter un élément de risque au service d'appels d'urgence sur lequel se fient les Canadiens, puisque les données provenant des réseaux sécurisés 9-1-1 PG devraient ensuite circuler vers les CASP par un lien commercial<sup>12</sup>, comme dans le modèle proposé par le Nouveau-Brunswick<sup>13</sup>.

10. Avant de modifier la définition du point de démarcation, il est recommandé au Conseil de déterminer quelles sont les options de solutions hébergées qui garantiraient la fiabilité, la résilience, la sécurité et la

<sup>9</sup> CRTC, 2017-182, par. 116.

<sup>10</sup> CRTC 2017-182, par. 120.

<sup>11</sup> CRTC 2017-182, par. 102 et 103.

<sup>12</sup> Bell Canada, *Intervention dans le cadre de la demande de la Partie 1 du Nouveau-Brunswick*, 12 juillet 2021, par. 12 et 18; ESCO0658, 25 mai 2020, lignes 67 à 72 : « 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-homing<sup>12</sup>. » [notre soulignement]; ESCO0650, 15 avril 2020, p.2 : « 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. »

<sup>13</sup> Nouveau-Brunswick, *Demande de la Partie 1 du Nouveau-Brunswick pour clarification concernant l'interconnexion des services ESInet à un centre de données situé à l'extérieur d'un CASP*, 3 juin 2021.

confidentialité des réseaux 9-1-1 PG, ainsi que leur surveillance et maintenance de bout en bout<sup>14</sup>, lorsqu'un CASP n'est pas en mesure de posséder et d'héberger son système de traitement des appels.

11. Le Conseil devrait également s'assurer d'être en mesure de réglementer les tarifs et d'exercer sa surveillance sur l'ensemble des parties impliquées dans les réseaux 9-1-1 PG – à partir du point d'interconnexion jusqu'aux CASP primaires et secondaires, comme déterminé dans la politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182<sup>15</sup> et dans la décision de télécom CRTC 2018-188<sup>16</sup>.

Q2. Les définitions des CASP primaires et secondaires établies par le Conseil dans la politique réglementaire de télécom [2017-182](#) et dans la décision de télécom [2018-188](#) devraient-elles être modifiées pour prendre en charge une STA hébergée dans les services 9-1-1 PG, et si oui, comment?

12. Les définitions des CASP primaires et secondaires du cadre réglementaire 9-1-1 PG sont toujours pertinentes et continueront de refléter la réalité des CASP malgré leur recours éventuel à des solutions hébergées visant « ...la réception et le traitement du trafic des communications entrantes<sup>17</sup>... »
13. Du point de vue du Comité 9-1-1, ces solutions fonctionnent de manière transparente et ne modifient en rien les rôles et fonctions des CASP<sup>18</sup>.

Q3. Est-il raisonnable et approprié que les points de démarcation soient i) déterminés par les autorités compétentes en matière de 9-1-1 et ii) reflétés dans le cadre des ententes sur le 9-1-1 PG entre les fournisseurs de services de 9-1-1 PG et les autorités compétentes en matière de 9-1-1?

14. Il est raisonnable que les points de démarcation soient déterminés par les autorités gouvernementales compétentes en matière de 9-1-1, mais ces points doivent respecter les conditions édictées par le Conseil dans son cadre réglementaire 9-1-1 PG. Actuellement, cela veut dire que les points de démarcation ne peuvent être situés ailleurs que dans un CASP, l'une des trois entités fiables déterminées par le Conseil<sup>19</sup>.
15. Comme les autorités responsables de l'établissement et de la gestion des services 9-1-1 ne sont pas de la compétence du CRTC, il est en revanche nécessaire que le Conseil oblige les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG à inclure certaines conditions d'interconnexion obligatoires dans leurs ententes de service avec les CASP afin de favoriser l'uniformité<sup>20</sup> du service 9-1-1 PG à travers le pays.

<sup>14</sup> Bell Canada, *Intervention dans le cadre de la demande de la Partie 1 du Nouveau-Brunswick*, 12 juillet 2021, par. 17.

<sup>15</sup> CRTC 2017-182, par. 71

<sup>16</sup> CRTC 2018-188, par. 50.

<sup>17</sup> CRTC 2021-404, note 3.

<sup>18</sup> CRTC 2017-182, note 7 : « Un CASP primaire est un CASP auquel les appels 9-1-1 sont acheminés directement comme premier point de contact. Dans la plupart des cas, le CASP primaire communique ensuite avec l'organisme concerné afin de déployer le service d'intervention d'urgence. Cependant, lorsque les autorités locales déterminent qu'une intervention d'urgence nécessite une expertise spécialisée pour prendre en charge l'appel 9-1-1, tels les services médicaux d'urgence, ledit appel est transféré à un CASP secondaire. »; et CRTC 2018-188, par. 55 : « Un CASP secondaire est un CASP auquel les appels au 9-1-1 PG sont transférés d'un CASP primaire et qui est interconnecté directement à un réseau 9-1-1 PG, permettant ainsi de recevoir et d'afficher les données sur les appels au 9-1-1 PG. »

<sup>19</sup> CRTC 2017-182, par. 103.

<sup>20</sup> Citer 2017-182, par. 117 : « Afin d'assurer une uniformité nationale du niveau de fiabilité, de résilience et de sécurité des réseaux 9-1-1 PG, de minimiser la possibilité de demandes de services d'urgence non acheminées aux CASP, et d'assurer une protection adéquate des réseaux 9-1-1 PG, il est approprié d'établir des mesures réglementaires en matière de fiabilité, de résilience et de sécurité. »

16. Le Conseil a déjà approuvé de telles conditions dans sa décision de télécom CRTC 2019-353<sup>21</sup> afin de garantir que seuls les CASP conformes à la norme i3 sont interconnectés de façon à assurer la comptabilité, la fiabilité, la résilience et la sécurité des services 9-1-1 PG. Ajouter, aux mêmes fins, des exigences relatives à l'emplacement des points de démarcation ne serait que logique.
17. Bien que le Conseil soit tenu par les instructions de favoriser l'innovation et la concurrence<sup>22</sup>, celles-ci ne doivent pas être priorisées au détriment de la santé, de la sécurité ou du respect de la vie privée des Canadien.ne.s<sup>23</sup>, ni de l'abordabilité et des intérêts économiques plus larges des citoyen.ne.s de chaque région du pays<sup>24</sup>. Cela justifie pleinement une réglementation indirecte par le Conseil de l'emplacement des points de démarcation.

### Conditions et ententes d'interconnexion

Q5. Dans la décision de télécom [2019-353](#), en tant que condition de service conformément à l'article 24 de la Loi sur les télécommunications, le Conseil a demandé aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG d'inclure certaines exigences en matière de compatibilité, de fiabilité, de résilience et de sécurité dans leurs ententes de services relatifs au 9-1-1 PG conclus avec les autorités compétentes en matière de 9-1-1, et de prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que seuls les CASP conformes à la norme i3 qui respectent ces conditions soient connectés aux réseaux 9-1-1 PG.

- a. Compte tenu de la compétence du Conseil et de la législation existante, êtes-vous d'accord pour dire qu'il est raisonnable et approprié pour le Conseil d'établir des conditions d'interconnexion obligatoires pour les entités fournissant des STA hébergées aux CASP qui souhaitent se connecter au réseau 9-1-1 PG?

18. Lorsque le Conseil aura établi quelles sont les options fiables et sécuritaires de solutions hébergées dans l'environnement 9-1-1 PG, il sera tout à fait justifié d'établir des conditions d'interconnexion obligatoires pour les entités offrant ces services aux CASP.

- b. Si vous avez répondu par l'affirmative à la question 5. a., quelles conditions obligatoires liées à la géographie (c.-à-d. l'emplacement du centre de données du fournisseur de STA hébergée par rapport au CASP et/ou au fournisseur de réseau 9-1-1 PG ou les questions qui touchent le trafic transfrontalier), à la fiabilité, à la résilience, à la sécurité et à la confidentialité devraient être respectées dans le but qu'une entité fournissant une STA hébergée aux CASP puisse se connecter au réseau 9-1-1 PG?

---

<sup>21</sup> 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, Annexe, par. 10 à 16.

<sup>22</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006; *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation*, C.P. 2019-803, 17 juin 2019.

<sup>23</sup> *Loi sur les télécommunications*, art. 7b), h) et i), notamment.

<sup>24</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation*, C.P. 2019-803, 17 juin 2019.

19. Le Comité 9-1-1 estime que les conditions obligatoires suivantes relatives à la géographie devraient être respectées par tous les fournisseurs offrant des solutions hébergées aux CASP :
- a. être situés :
    - i. en territoire canadien, et;
    - ii. dans le territoire du fournisseur de réseau 9-1-1 PG relié au CASP<sup>25</sup>;
  - b. garantir que le trafic des appels 9-1-1 PG ne traverse pas la frontière canado-américaine.
20. Les critères mentionnés au point a. permettraient d'assurer un contrôle sur les coûts, car si le fournisseur de solution hébergée est situé à l'extérieur du territoire du fournisseur de réseau 9-1-1 PG, des frais supplémentaires seront encourus pour l'accès aux réseaux d'autres fournisseurs de services de télécommunication<sup>26</sup>.
21. De plus, en ordonnant que le trafic 9-1-1 PG de toute tierce partie demeure au Canada, le CRTC assurerait la protection des renseignements personnels qui y transitent, en conformité avec le cadre réglementaire actuel<sup>27</sup>.

### Ségrégation et mélange du trafic

Q6. Le cadre des services 9-1-1 PG ne prévoit pas actuellement le transit de tout trafic autre que le trafic 9-1-1 PG sur le réseau 9-1-1 PG, pas plus que le transit du trafic 9-1-1 PG sur des réseaux autres que le réseau 9-1-1 PG.

- a. Le trafic sur des réseaux autres que le réseau 9-1-1 PG (c.-à-d. le trafic administratif/non urgent) devrait-il être autorisé à transiter par le réseau 9-1-1 PG? Dans l'affirmative, i) comment les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG s'assureront-ils que les coûts supplémentaires liés au transit de ce trafic ne sont pas inclus dans les tarifs du 9-1-1 PG ou payés par les CASP appropriés ou leurs autorités compétentes en matière de 9-1-1; et ii) quelles mesures de fiabilité et de résilience devraient être envisagées?

19. À l'exception du trafic provenant d'une éventuelle ligne 9-8-8 visant la prévention du suicide (voir notre réponse à la question 7), aucun appel administratif ne devrait être autorisé à transiter par les réseaux 9-1-1 PG.
20. Le Comité 9-1-1 est d'avis que les réseaux 9-1-1 PG, malgré l'utilisation d'une technologie différente, doivent avoir une rapidité et une fiabilité comparables à celles des réseaux 9-1-1 d'origine. Tout ajout de trafic non urgent est susceptible de compromettre cet objectif.

<sup>25</sup> Telus, *Intervention dans le cadre de la demande de la Partie 1 du Nouveau-Brunswick*, 5 juillet 2021, par. 5, Bell Canada, *Intervention dans le cadre de la demande de la Partie 1 du Nouveau-Brunswick*, 12 juillet 2021, par. 23.

<sup>26</sup> Telus, *Intervention dans le cadre de la demande de la Partie 1 du Nouveau-Brunswick*, 5 juillet 2021, par. 10.

<sup>27</sup> CRTC 2017-182, par. 125.

b. Le trafic sur le réseau 9-1-1 PG devrait-il être autorisé à transiter par des lignes commerciales (c.-à-d. celles qui se situent entre les CASP et le centre de données hébergeant la STA)? Dans l'affirmative, i) comment la fiabilité et la résilience seront-elles maintenues, et ii) quel sera l'impact sur les coûts liés aux services 9-1-1 PG?

21. Non. Pour des raisons relatives à la fiabilité, la résilience et la sécurité, le trafic sur le réseau 9-1-1 PG ne devrait pas être autorisé à transiter par des lignes commerciales entre les CASP et le centre de données hébergeant une solution de traitement des appels.
22. Une telle pratique réduirait la portée de la juridiction du Conseil en matière de 9-1-1 et ferait en sorte que le bon fonctionnement du service 9-1-1 ne serait plus garanti de bout en bout par le fournisseur de réseaux 9-1-1 PG. Des acteurs et des points de faiblesse seraient ajoutés au système, ce qui pourrait entraîner de la confusion entre les différents fournisseurs de solutions technologiques impliqués, voire des retards dans l'identification et la réparation des pannes<sup>28</sup>.

Q7. Le Conseil envisage la mise en place d'un numéro de composition abrégé de trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. Quel impact l'autorisation ou l'interdiction du trafic administratif/non urgent sur le réseau 9-1-1 PG aurait-elle sur l'interaction entre le réseau 9-1-1 PG et le numéro de composition abrégé de trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide (p. ex. dans le cas où un appel effectué par une personne en crise de santé mentale devrait être transféré au 9-1-1, ou dans le cas où un appel au 9-1-1 pourrait être aiguillé vers la ligne de services d'intervention en cas de crise santé mentale)?

23. Le Comité 9-1-1 ne peut se prononcer sur les impacts techniques qui découleraient de l'autorisation ou non du trafic administratif ou non urgent sur les réseaux 9-1-1 PG. Toutefois, il sait d'expérience que le temps est crucial lors de tout appel d'urgence. Actuellement, les appels logés au 9-1-1 doivent avoir été transmis aux CASP secondaires en un maximum de 60 secondes en moyenne selon la norme québécoise<sup>29</sup>. Il exhorte donc le Conseil à ne prendre aucune décision visant à mélanger le trafic qui aurait pour conséquence de ralentir l'acheminement des appels sur les réseaux 9-1-1 PG.
24. Cela étant dit, comme nous l'avons mentionné dans le cadre de la consultation de télécom CRTC 2021-191<sup>30</sup>, l'interconnexion d'un éventuel numéro 9-8-8 avec le 9-1-1 serait justifiée afin de faire basculer rapidement un appel du centre de prévention du suicide vers le CASP approprié lorsque la situation le nécessite. Présentement, les intervenant.e.s en prévention du suicide du Québec doivent, à notre connaissance, contacter Bell Canada pour avoir accès au numéro de téléphone de l'appelant. L'appel ne peut donc être transféré directement au 9-1-1; ce qui ajoute des délais.
25. Cependant, l'interconnexion du 9-1-1 vers le 9-8-8 serait inutile dans les conditions actuelles. Les protocoles en vigueur exigent en effet un déplacement des policiers dès que l'appelant.e évoque le suicide. Ces appels d'urgence sont donc uniquement transférés du CASP primaire au CASP secondaire qui doivent tous deux être raccordés au réseau 9-1-1 PG<sup>31</sup>.

<sup>28</sup> Bell Canada, *Intervention dans le cadre de la demande de la Partie 1 du Nouveau-Brunswick*, 12 juillet 2021, par. 18 à 20.

<sup>29</sup> Gouvernement du 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.

<sup>30</sup> CRTC, *Appel aux observations – Mise en œuvre d'un numéro de composition abrégé de trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide*, Avis de consultation de télécom CRTC 2021-191, Ottawa, 3 juin 2021.

<sup>31</sup> CRTC 2018-188, par. 50 et 57.

## Rapports et surveillance

Q8. Le Conseil devrait-il imposer des exigences en matière de rapports et de surveillance en raison de la connexion au réseau 9-1-1 PG de fournisseurs de réseaux dont l'appel au 9-1-1 ne provient pas de leurs réseaux, de fournisseurs de réseaux autres que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et d'entités autres que des CASP? Identifiez l'information qui doit figurer dans les rapports, les personnes qui doivent la consigner, et la fréquence ou les éléments déclencheurs de ces rapports.

26. Si le conseil va de l'avant et permet l'interconnexion aux réseaux 9-1-1 PG d'entités autres que les entités fiables reconnues actuellement par le cadre réglementaire<sup>32</sup>, il devrait imposer à ces acteurs des exigences en matière de rapports et de surveillance équivalentes à celles des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG.

27. Le Conseil exige actuellement de ces derniers qu'ils déposent, au 30 mars de chaque année :

« ...un rapport annuel sur les pannes de réseaux 9-1-1 qui entraînent des pannes du service 9-1-1, c.-à-d. les pannes de réseaux 9-1-1 au cours desquelles tout appel au 9-1-1 n'est pas acheminé au point de démarcation du CASP primaire.

- Le rapport doit, pour chaque interruption, préciser la date de l'incident, la durée et la cause; la région touchée; les mesures correctives qui ont été prises; ainsi que le nombre d'appels touchés dans la mesure où ces renseignements sont disponibles<sup>33</sup>. »

28. À ces informations, le fournisseur de solution hébergée devrait indiquer, en plus ou à la place de la région touchée, le ou les CASP qui ont été affectés.

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

*[original signé]*

---

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

\*\*\*FIN DU DOCUMENT\*\*\*

---

<sup>32</sup> CRTC 2017-182, par. 103.

<sup>33</sup> CRTC 2016-165, par. 95.