



AGENCE MUNICIPALE DE FINANCEMENT
ET DE DÉVELOPPEMENT
DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1 DU QUÉBEC



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC



Le 19 octobre 2020

M. Claude DOUCET
Secrétaire général
Conseil de la radiodiffusion et
des télécommunications canadiennes
GATINEAU (Québec)
K1A 0N2

Objet : Observations

Avis de consultation de télécom **CRTC 2020-326**, *Appel aux observations – Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération* - Dossier [1011-NOC2020-0326](#)

Monsieur le Secrétaire général,

1. La **COALITION POUR LE SERVICE 9-1-1 AU QUÉBEC**, ci-après la COALITION, répond par la présente à l'Avis de consultation de télécom **CRTC 2020-326** du 4 septembre 2020. Elle est formée de :
 - a. L'**AGENCE MUNICIPALE DE FINANCEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1 DU QUÉBEC** ([l'Agence](#)), constituée et administrée selon la *Loi sur la fiscalité municipale*¹ du Québec par l'**UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC** ([UMQ](#)), la **FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES MUNICIPALITÉS** ([FQM](#)) et la **VILLE DE MONTRÉAL**;
 - b. L'**ASSOCIATION DES CENTRES D'URGENCE DU QUÉBEC** ([ACUQ](#)), qui représente la presque totalité des centres d'urgence 9-1-1, des centres de communication santé du Québec (urgences préhospitalières) ainsi que divers autres centres d'appels d'urgence secondaires (police ou incendies) ou spécialisés de la province;
 - c. La **CENTRALE DES APPELS D'URGENCE DE CHAUDIÈRE-APPALACHES** ([CAUCA](#)), qui offre le service 9-1-1 à plus de 590 municipalités québécoises dans plusieurs régions de la province.
2. La COALITION souhaite être considérée comme une partie à l'instance.

¹ *Recueil des lois et règlements du Québec*, RLRQ, [chapitre F-2.1](#), article 244.68 et suivants.

FIXATION DE DÉLAIS POUR LES ÉTAPES CLÉS EXISTANTES DES SERVICES 9-1-1 PG QUI N'ONT PAS ENCORE ÉTÉ FRANCHIES

RÉPONSES À LA QUESTION 1

- a) *Croyez-vous qu'il soit raisonnable et approprié que le Conseil demande aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de déposer des propositions de tarifs de gros et de détail d'ici le 1er mars 2021? Sinon, veuillez proposer une autre date. Ces tarifs doivent comprendre les tarifs proposés, étayés par des études de coûts qui reflètent les coûts différentiels liés à l'ajout de nouveaux réseaux, services ou fonctionnalités 9-1-1 PG.*
- 3- Selon l'information dont nous disposons, cette date semble raisonnable. Toutefois, les études de coûts en soutien des demandes devraient être accessibles pour l'essentiel, et non produites presque entièrement caviardées pour la version publique, afin de permettre aux parties prenantes de pouvoir réagir intelligemment. Le Conseil devrait être proactif et directif à cet égard dans la recherche de la transparence, et ne pas se contenter passivement d'attendre des requêtes pour détails des intervenants à l'instance.
- b) *Croyez-vous qu'il soit raisonnable et approprié que le Conseil demande aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et aux fournisseurs de réseaux d'origine de préparer leurs réseaux pour la prise en charge de la messagerie vocale 9-1-1 PG d'ici le 30 mars 2021? Sinon, veuillez proposer une autre date.*
- 4- La COALITION n'a pas d'avis à ce sujet, n'étant pas en mesure actuellement de déterminer de façon certaine si ce calendrier est réaliste pour les fournisseurs, compte tenu que certaines normes ou fonctionnalités sont toujours inconnues ou incertaines, et qu'aucun essai en environnement réel de bout en bout n'a pu être réalisé avec les centres d'appels de la sécurité publique (CASP). Le nouveau service de Texte en temps réel (TTR) devra être offert de façon **sécuritaire** démontrée pour les usagers lors d'une communication d'urgence et **sans complexité** ou risques pour le traitement par les centres d'appels de la sécurité publique (CASP). Compte tenu des travaux en cours au Groupe de travail Services d'urgences, il nous semble toujours subsister certaines incertitudes techniques importantes, bien que susceptibles d'être résolues éventuellement.
- c) *Croyez-vous qu'il soit raisonnable et approprié que le Conseil demande aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de mettre à disposition leurs spécifications d'interconnexion pour la prise en charge de la messagerie texte 9-1-1 PG, et de les déposer auprès du Conseil à titre d'information d'ici le 30 septembre 2021? Sinon, veuillez proposer une autre date.*
- 5- La COALITION considère que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 doivent rendre ces spécifications disponibles dès que possible, afin que les fournisseurs de systèmes requis par les CASP soient informés dans des délais réalistes à l'avance. Mais ces normes continuent d'évoluer. Les CASP doivent également 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 municipalités.

- d) *Croyez-vous qu'il soit raisonnable et approprié que le Conseil demande aux FST de fournir, d'ici le 30 mars 2022, des services de messagerie texte 9-1-1 PG basés sur la TTR dans l'ensemble de leurs territoires d'exploitation où i) leurs réseaux en sont capables et ii) les CASP ont lancé des services de messagerie texte 9-1-1 PG? Sinon, veuillez proposer une autre date.*
- 6- Même si les fournisseurs de réseaux peuvent offrir les services de messagerie texte, encore faut-il que les CASP soient capables de les traiter adéquatement et sécuritairement et que des appareils compatibles soient offerts sur le marché canadien aux clients des entreprises de télécommunication. Le GTSU a déjà mentionné, dans le cadre de certains de ses formulaires d'identification de tâche, qu'il ne serait pas souhaitable de déployer ce nouveau service à la pièce, dans le désordre, comme ce fut parfois le cas pour le texto au 9-1-1. Le service de TTR devrait être déployé simultanément à l'échelle d'une province, lorsque tous les CASP seront prêts à les recevoir et à les traiter, afin que la communication publique sur ce nouveau service soit ordonnée et compréhensible de la même façon pour tous. Cela nous semble constituer une question de sécurité publique. Le fait que les réseaux puissent acheminer les messages TTR à une date donnée antérieure, sans que la chose ne soit annoncée au public, relève de considérations techniques que les fournisseurs et le Conseil sont les mieux à même de déterminer.
- e) *Croyez-vous qu'il soit raisonnable et approprié que le Conseil demande aux ESLT de mettre hors service les éléments de leurs réseaux 9-1-1 actuels qui ne feront pas partie de leurs réseaux 9-1-1 PG d'ici le 30 mars 2024? Sinon, veuillez proposer une autre date. Le Conseil fait remarquer que le régime tarifaire actuel des services 9-1-1 restera en place jusqu'à ce que les réseaux 9-1-1 actuels soient hors service. Par conséquent, pendant la période de transition du cadre actuel des services 9-1-1 à celui des services 9-1-1 PG, les FST seront soumis à la fois aux tarifs actuels d'accès aux services 9-1-1 et aux tarifs des services 9-1-1 PG.*
- 7- La COALITION partage qu'il soit avantageux de ne pas maintenir deux systèmes et tarifications en parallèle pendant une trop longue période. Toutefois, plutôt que de mettre les anciens réseaux hors service trop hâtivement, une tarification incitative à migrer vers le nouveau réseau devrait être mise en place à compter du 31 mars 2024, avec une date limite absolue (clause crépusculaire) deux ans plus tard (**31 mars 2026**). Il subsiste encore des inconnues importantes, et il faut prévoir l'imprévu toujours possible. La transition est complexe et coûteuse et de la formation sera requise : l'ensemble des CASP n'a pas les moyens financiers ni les ressources techniques des fournisseurs de réseaux.
- f) *Croyez-vous qu'il soit raisonnable et approprié que le Conseil demande aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de déposer, d'ici le 30 mars 2024, des propositions de tarifs de gros et de détail pour les services 9-1-1 PG, y compris des propositions de tarifs fondées sur des études de coûts qui comprennent i) les coûts associés aux éléments de réseau qui étaient auparavant compris dans les études de coûts des services 9-1-1, et qui sont toujours nécessaires pour la prestation des services 9-1-1 PG et ii) tous les autres éléments de coût liés aux services 9-1-1 PG? Sinon, veuillez proposer une autre date.*
- 8- Oui, et les études de coûts devraient être publiques. Nous devrions également être en mesure de voir de façon précise à quoi servent les frais de réseau 9-1-1 payés par les usagers, leur montant estimé pour les prochaines années, et si certains « nouveaux » frais généraux communs liés au service 9-1-1 PG ne devraient pas être assumés à même ces revenus. Il nous semble qu'un débat

transparent dans le cadre d'une instance du Conseil devrait être tenu à ce sujet, qui *semble* actuellement traité en catimini par le Conseil avec les fournisseurs de réseaux. Il s'agit pourtant de fonds publics. Pourquoi cette attitude?

MISE EN PLACE D'UNE NOUVELLE ÉTAPE CLÉ LIÉE À L'EXPLOITATION DES RÉSEAUX 9-1-1 PG

RÉPONSES À LA QUESTION 2

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

9- Le Conseil a énoncé, dans sa lettre du 8 avril, « *qu'il 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 production 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 PG* ». La Coalition est favorable en principe à l'établissement de ce nouveau jalon. 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 se confirme que la situation sanitaire (COVID-19) évolue favorablement et ne retarde pas les actions requises.

b) *Croyez-vous qu'il soit raisonnable et approprié que le Conseil définisse comme opérationnels 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 ?*

10- Oui en principe, mais 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.

11- En particulier, les standards du nouveau réseau ESInet doivent être connus et relativement stables. Il est aussi très important, selon nous, de s'assurer d'une homogénéité des CODECS, dont la liste et les fonctionnalités doivent être les mêmes pour tous les fournisseurs de réseaux et équipementiers et ne pas changer sans arrêt. Les mêmes CODECS devraient produire les mêmes effets, sans variation selon l'implantation. La liste des CODECS pour les fournisseurs et les autres parties prenantes, dont les CASP, devrait être convenue et publiée périodiquement.

c) *Croyez-vous qu'il soit 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.*

12- La COALITION considère la date proposée comme trop rapprochée, compte tenu des étapes qu'il reste toujours à franchir. Encore une fois, nous croyons que le déploiement du service 9-1-1 PG devrait être coordonné à l'échelle d'une province, afin que la communication publique requise au préalable soit efficace et sécuritaire. Au minimum, il serait préférable au préalable qu'une majorité significative de CASP desservant une partie très importante de la population soient prêts à un déploiement simultané dans la province. **Si** aucune nouvelle fonctionnalité pour tous n'est offerte ni annoncée au public au début du déploiement du réseau 9-1-1 PG, et que la transition n'est pas perceptible pour l'utilisateur, les répercussions d'un déploiement progressif ou moins ordonné pourraient peut-être alors être plus acceptables.

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?*

13- En principe oui, mais il serait alors souhaitable que le réseau ESInet de chacun des fournisseurs soit en mesure de communiquer avec celui des autres ESInet canadiens, afin de bénéficier pleinement des avantages du service 9-1-1 PG. Une certaine coordination nationale est donc requise. Et personne n'a encore parlé formellement de la communication avec les ESInet de nos voisins américains, du moins le long de la frontière, sujet un peu plus complexe mais qui devra bien être abordé un jour, compte tenu d'interactions transfrontalières occasionnelles.

e) *Le Conseil demande que les fournisseurs de réseaux de service 9-1-1 PG indiquent avec quel(s) CASP ils s'associeront pour franchir cette étape clé proposée.*

14- La Coalition n'a pas de commentaire sur cette question, si ce n'est qu'il devrait s'agir d'abord de CASP primaires, incluant leur centre de relève. Des essais complets devraient également être prévus dans un deuxième temps avec les CASP secondaires liés à ces CASP primaires (centres 9-1-1).

f) *Le Conseil demande que les CASP, identifiés en réponse au paragraphe e) ci-dessus, confirment leur engagement dans la réalisation de cette étape clé proposée. Le Conseil estime qu'un tel engagement implique le traitement du trafic des services 9-1-1 PG en direct des CASP avant la date limite de cette étape clé proposée.*

15- Nous sommes d'accord en principe et comprenons l'objectif du Conseil. Les CASP doivent être associés et seront enthousiastes de le faire. L'engagement devrait probablement être pris formellement par l'entité juridique de laquelle le CASP relève ou par un représentant dûment autorisé à le faire, et qu'aucuns frais extraordinaires ne soient encourus par le CASP participant. Quelles seraient les conséquences en cas de non-respect de l'engagement du CASP ou de l'obligation pour celui-ci de devoir cesser sa participation?

RAPPORTS DU GROUPE DE TRAVAIL SERVICES D'URGENCE

RÉPONSES À LA QUESTION 3

Croyez-vous qu'il soit raisonnable et approprié que le Conseil demande au CDCI de présenter les rapports suivants aux dates suivantes? Sinon, veuillez proposer une autre date :

- **ESTF0090**, concernant la fiabilité, la résilience et la sécurité des services 9-1-1 PG, à présenter d'ici le 30 septembre 2020;

16- La Coalition s'en remet à l'avis du Groupe de travail Services d'urgence sur cette question.

- **ESTF0085**, concernant les considérations relatives à la transition vers les services 9-1-1 PG, à présenter d'ici le 30 septembre 2020;

17- La Coalition s'en remet à l'avis du Groupe de travail Services d'urgence sur cette question.

- **ESTF0073b**, concernant la composition des appels 9-1-1 des systèmes téléphoniques multilignes, l'acheminement, les problèmes d'affichage, les questions, les spécifications et les exigences liés aux services 9-1-1 PG à présenter d'ici le 27 novembre 2020;

18- La Coalition s'en remet à l'avis du Groupe de travail Services d'urgence sur cette question.

- **ESTF0091**, concernant les considérations relatives aux données supplémentaires des services 9-1-1 PG, à présenter d'ici le 27 novembre 2020;

19- La Coalition s'en remet à l'avis du Groupe de travail Services d'urgence sur cette question.

- **ESTF0093**, concernant la transition de la messagerie texte 9-1-1 à la messagerie texte 9-1-1 PG, à présenter d'ici le 27 novembre 2020.

20- La Coalition s'en remet à l'avis du Groupe de travail Services d'urgence sur cette question.

Nous demeurons à la disposition du Conseil et vous prions d'agréer, Monsieur le Secrétaire général, l'expression de nos salutations distinguées.

Pour la COALITION,



M^e Serge ALLEN, avocat, MAP
sallen@agence9-1-1.org
300 - 2954, boulevard Laurier
Québec (Québec) G1V 4T2
Téléphone: 418 653-3911, poste 222
Télécopieur: 418 653-6198

Fin du document