

Le 15 janvier 2021

DÉPOSÉ PAR CLÉ GC

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

Objet : Réplique aux nouvelles informations (lettre du Conseil du 10 décembre 2020)

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, dépose par la présente sa **réplique aux nouvelles informations** fournies à la suite de la lettre du Conseil expédiée aux parties à l'instance le 10 décembre 2020 dans le cadre de 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 les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) primaires 9-1-1, secondaires ou spécialisés de la province;
 - c. La **CENTRALE DES APPELS D'URGENCE DE CHAUDIÈRE-APPALACHES** ([CAUCA](#)), qui offre le service 9-1-1 à près de 580 municipalités québécoises dans plusieurs régions de la province.
2. La COALITION ne commentera dans la présente réplique que les renseignements complémentaires déposés au dossier de l'instance par Bell Canada et Bell Mobilité Inc. (ci-après Bell) le 21 décembre 2020, la première étant le fournisseur désigné de

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

l'ESInet au Québec. Elle a toutefois pris connaissance avec intérêt de la réponse de TELUS.

3. La COALITION signale au Conseil que certains passages de la version française de sa lettre du 10 décembre dans ce dossier ne sont pas au niveau linguistique habituel des communications du Conseil.

ACHEMINEMENT DES APPELS PAR DÉFAUT

4. Plusieurs éléments de la réponse publiée de Bell sont caviardés, puisque considérés comme confidentiels par celle-ci.

Avec les seuls renseignements publics dont nous disposons, et à la suite des discussions dans le cadre des travaux au Groupe de travail Services d'urgence du CDCI, nous partageons l'approche initiale proposée. Cette dernière, qui semble en principe prudente et raisonnable, consiste à prévoir la capacité de traiter par défaut un volume pouvant atteindre jusqu'à 5 % des appels 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) qui ne pourraient, pour diverses raisons, être localisés et acheminés correctement par les systèmes du réseau au centre d'appels de la sécurité publique (CASP) concerné. Il faut aussi considérer qu'une partie du volume des appels acheminés au service 9-1-1 ne sont pas vraiment de nature urgente, ce que l'on ne peut toutefois pas savoir au préalable, même s'il serait préférable de n'utiliser le service 9-1-1 qu'à cette fin.

5. Malgré les meilleures intentions et des moyens technologiques jugés appropriés à priori, nul n'est totalement à l'abri d'une situation catastrophique causée par un problème technique imprévu ou par l'élément humain. Sans compter, de plus, les actes criminels ou terroristes qui peuvent frapper des bâtiments abritant des équipements névralgiques du réseau 9-1-1 régional, comme on l'a vu aux États-Unis le 25 décembre 2020 avec le réseau d'AT&T à Nashville (TN), ce qui aurait affecté des centaines de centres 9-1-1 dans plusieurs États. La proposition de Bell, afin d'affronter une situation exceptionnelle quant au volume d'appels d'urgence à traiter par défaut semble, à la lumière de l'information disponible, raisonnable pour le moment.
6. Une fois le nouveau réseau 9-1-1 PG déployé et actif depuis un certain temps dans le territoire principal de Bell, le Conseil devrait, si tout va bien à la lumière de la réalité vérifiée en pratique, établir dès maintenant la période après laquelle il faudrait réévaluer le niveau requis de ressources, afin d'assumer ce service par défaut de façon sécuritaire. Il convient d'utiliser les ressources financières requises de façon efficiente, s'agissant de fonds publics. Le nombre d'appels problématiques à traiter par défaut pourrait, heureusement, s'avérer beaucoup plus bas que 5 %, ou demeurer à ce niveau (avec la marge de sécurité), selon les constats dressés ou les pratiques développées ou mise en vigueur ailleurs. Il s'agit ne pas oublier de revisiter périodiquement les paramètres retenus.
7. Bell propose l'établissement d'un service de réponse alternatif, afin de traiter les appels par défaut. La proposition est muette sur la question linguistique, bien que

Bell indique vouloir établir l'un des centres de réponse à Montréal, ce qui nous réjouit si cela se confirme. Comme nous sommes en présence d'un service d'urgence où chaque seconde compte, la COALITION demande donc que le Conseil établisse, comme exigence **minimale** du ou des centres de réponse d'urgence par défaut alternatif(s), du moins pour le territoire du Québec, peu importe que ceux-ci soient opérés directement par Bell ou par un tiers, un service impeccable en français et en anglais, 24 heures par jour, offert par des personnes capables de bien comprendre leurs interlocuteurs et d'être comprises immédiatement par ceux-ci, surtout en situation de panique où les gens ne comprendraient pas pourquoi leur appel n'est pas traité dès maintenant par un préposé en mesure de leur acheminer de l'aide.

8. Une connaissance minimale du territoire québécois devrait également être requise, selon nous, afin d'éviter les erreurs aux conséquences malheureuses. La toponymie des plus de 1 100 municipalités et territoires québécois compte encore plusieurs homonymes dans diverses régions. Certaines personnes utilisent toujours, pour se localiser, le nom de municipalités disparues (ou parfois devenues des arrondissements) lors des fusions municipales massives décrétées en 2001.
9. Il ne nous semble pas clair, si en plus de l'appel vocal, certaines ou toutes les données des appels par défaut pourraient être transmises par l'ESInet au CASP concerné, une fois celui-ci identifié par le centre de réponse intermédiaire.
10. Les deux centres intermédiaires proposés par Bell (Montréal et Moncton) pour recevoir les appels par défaut pourraient-ils prendre la relève l'un de l'autre, au besoin?
11. Nous signalons au Conseil que comme le centre intermédiaire pour recevoir les appels par défaut situé au Québec sera en partie de la nature d'un CASP 9-1-1, celui-ci pourrait être assujéti aux normes provinciales, soit le *Règlement sur les normes, spécifications et critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence*² adopté conformément à la [section II.1](#) de *Loi sur la sécurité civile* (articles 52.1 à 52.20). Ce sujet devrait être vérifié soigneusement avec les autorités provinciales, puisque le traitement d'un appel 9-1-1, peu importe l'étape, fait partie d'une chaîne dont tous les maillons se doivent de répondre aux mêmes normes.
12. Bell indique dans sa réponse vouloir établir un suivi de la performance par le suivi de statistiques pour ce ou ces centres d'appels alternatifs par défaut (*Creating performance reports by tracking statistics*), ce qui est une excellente initiative. Bien que nous soyons confiants que Bell agira de façon responsable, le Conseil devrait se soucier de connaître périodiquement les résultats, tant pour Bell que pour les autres fournisseurs de réseau ESInet, et demander que toute situation ou anomalie grave lui soit signalée sans délai avec les mesures correctrices appliquées. Sans se mêler de la gestion interne de l'entreprise, le CRTC devrait agir comme fiduciaire de l'intérêt public en cette matière. Ces données devraient, au moins annuellement, être partagées par les fournisseurs de réseaux ESInet avec le GTSU.

² RLRQ, chapitre. S-2.3, [règlement 2](#)

13. Des éléments additionnels devraient être prévus, comme par exemple l'enregistrement des appels d'urgence vocaux et autres reçus par défaut et réacheminés au CASP 9-1-1 approprié par le centre de réponse par défaut (conservation pendant un délai légal minimum de 38 mois au Québec). Certains appels d'urgence pourraient, par la suite, faire potentiellement l'objet d'enquêtes disciplinaires, judiciaires ou du coroner et remonter jusqu'à la prise initiale de l'appel par le centre intermédiaire par défaut, avant son acheminement au CASP 9-1-1 approprié.
14. La COALITION n'a pas de commentaires sur les éléments de la réponse de Bell portant sur le serveur d'information de localisation (LIS), peu d'éléments utiles étant disponibles dans la version publique de sa réponse.

PÉRIODE DE NORMALISATION

15. La COALITION n'a pas de commentaire à cet égard, prenant acte des énoncés de Bell dans sa réponse.

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, directeur général
Agence municipale 9-1-1 du Québec
sallen@agence9-1-1.org
300 - 2954, boulevard Laurier
Québec (Québec) G1V 4T2
Téléphone: 418 653-3911, poste 222
Télécopieur: 418 653-6198

c.c. : liste de distribution
M. Étienne Robelin, CRTC
Mme Mylène Germain, CRTC

*****Fin du document*****