



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



ASSOCIATION DES  
CENTRES D'URGENCE  
DU QUÉBEC



Centre d'expertise multiservice

Le 18 novembre 2021

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

**Objet : Observations de la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec**  
***Demande tarifaire 0968 de Bell – Introduction du service 9-1-1 de prochaine***  
***génération et entente avec les autorités 9-1-1***  
**Dossier public 8740-B20-202107094**

---

Monsieur le Secrétaire général,

- 1- La **COALITION POUR LE SERVICE 9-1-1 AU QUÉBEC**, ci-après la COALITION, intervient dans l'instance citée en objet. Elle est formée de :
  - a. L'**AGENCE MUNICIPALE DE FINANCEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1 DU QUÉBEC**, constituée et administrée selon la *Loi sur la fiscalité municipale* (L.R.Q., chapitre F-2.1) du Québec par l'Union des municipalités du Québec, la Fédération québécoise des municipalités locales et régionales et la Ville de Montréal;
  - b. L'**ASSOCIATION DES CENTRES D'URGENCE DU QUÉBEC (ACUQ)**, qui regroupe les centres d'appels de la sécurité publique primaires 9-1-1, secondaires ou spécialisés de la province;
  - c. La **CENTRALE DES APPELS D'URGENCE DE CHAUDIÈRE-APPALACHES (CAUCA)**, centre d'appels d'urgence assurant le service 9-1-1 de plus de 580 municipalités dans plusieurs régions de la province.
- 2- La COALITION désire formuler quelques commentaires généraux ou questionnements dans le présent dossier et être considérée comme une partie dans cette instance.
- 3- Nos commentaires porteront sur deux des documents soumis au soutien de la requête tarifaire, soit celui intitulé *Bell Canada Report on the Economic Evaluation of the*

18 novembre 2021

*introduction of NG911, ci-après le **Rapport**, ainsi que le Next Generation 911 Authority Service Agreement, ci -après l'**Entente**.*

- 4- Nous avons noté que la demande tarifaire et les documents fournis au soutien d'icelle s'appliqueront à l'ensemble du territoire desservi par l'ESInet de Bell Canada qui couvre l'ensemble du Québec, peu importe l'entreprise de services locaux titulaire.

## COMMENTAIRES SUR LE RAPPORT

- 5- La qualité générale du **Rapport** mérite d'être soulignée, bien que plusieurs parties qui auraient été intéressantes pour nous (et pas nécessairement pour le grand public pour des motifs de sécurité) soient malheureusement caviardées, y compris dans les annexes. Nos commentaires sont donc basés sur la seule information publique disponible.
- 6- **DIVERSITÉ DES ROUTES D'ACHEMINEMENT** : Nous notons, aux paragraphes n<sup>os</sup> 27 et 28, qu'il n'a pas été possible, jusqu'ici, d'établir la diversité des routes d'acheminement des circuits IP VPN pour tous les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) secondaires, tel que requis par la Décision de télécom CRTC 2019-353. Des données caviardées indiquent le nombre de ces CASP, sans ventilation par province. Quels sont les CASP secondaires qui n'en disposent toujours pas au Québec, s'il en est? Ces CASP et les autorités 9-1-1 concernées sont-ils bien informés par Bell de cette situation? Nous notons la volonté exprimée par Bell d'étudier différentes options, afin de remédier à la situation, compte tenu de facteurs qui peuvent rendre difficile ou complexe, dans certains cas, la réalisation de cette obligation. Le Conseil entend-il demander un suivi périodique, afin que l'on remédie à la situation, et si oui, dans quel délai?
- 7- **RÉSEAU D'ESSAI** : Si notre compréhension est la bonne, le paragraphe n<sup>o</sup> 72 indique que Bell ne propose toujours pas de fournir un réseau d'essai pour les CASP. Cette situation a pourtant été dénoncée à plusieurs reprises au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) et nous la percevons comme dangereuse. Il faut prévoir, à même le tarif, le développement et le soutien d'un « réseau » ou d'un outil permettant des essais complets pour les CASP, et ce, non seulement avant le lancement initial du service 9-1-1 PG, mais de façon permanente par la suite pour les mises à jour, changements d'équipements, etc. On doit pouvoir conduire des essais de façon sécuritaire autrement qu'en direct. Comme le sait le Conseil, la plupart des CASP ne seront pas complètement prêts (équipements et logiciels) en mars 2022, date après laquelle on ne pourra plus conduire d'essais autrement qu'en direct selon la proposition soumise.
- 8- La situation décrite au paragraphe n<sup>o</sup> 76 semble d'ailleurs confirmer nos appréhensions à ce sujet.
- 9- Cette situation nous semble intolérable. Ce sujet a été soulevé à de nombreuses reprises par de nombreuses parties prenantes au GTSU et le Conseil doit, selon nous,

18 novembre 2021

prendre clairement position à ce sujet, et indiquer si cela lui semble optimal et adéquat, en assumant toute la responsabilité de ce choix. L'exigence d'un outil adéquat pour les CASP (avec la compensation financière requise pour Bell) doit faire partie du tarif qui sera approuvé.

**10- AGRÉGATION DES DONNÉES DU SYSTÈME D'INFORMATION**

**GÉOGRAPHIQUE** : Par la Décision de télécom [CRTC 2020-150](#), le Conseil a imposé aux fournisseurs de l'ESInet l'obligation d'agir comme agrégateur des données du système d'information géographique (SIG) et d'adressage par défaut, là où les autorités 9-1-1 locales ou provinciales n'assument pas ce rôle. Les paragraphes n<sup>os</sup> 80 et 81 du **Rapport** indiquent que le *NG9-1-1 GIS data aggregation system* est compris dans l'étude de coûts. Nous sommes conscients que certains éléments d'interface doivent l'être, mais les coûts retenus pour l'étude prennent-ils en compte le fait que certaines provinces, dont le Québec, agissent comme agrégateur des données et en assumeront seules le coût? Ou si le tarif soumis fait payer à tout le monde des services qui ne seront rendus que dans certaines parties du territoire de l'ESInet de Bell?

**11- DÉLAIS** : Le paragraphe n<sup>o</sup> 97 du **Rapport** énonce qu'il faut prévoir, à la lumière de l'expérience précédente de Bell, un délai de huit à douze semaines pour le passage d'un CASP au 9-1-1 PG. Cela nous semble un peu long, sans certains détails, compte tenu des ressources précieuses que cette opération peut exiger des CASP. Il faut évidemment prendre le temps de bien faire les choses et complètement, des imprévus pouvant survenir. Nous croyons toutefois qu'il faut aussi, dans la mesure du possible, viser à réduire au minimum les délais, une fois le processus engagé.

**12- DOCUMENTS EN LANGUE FRANÇAISE** : Toutes les communications, les documents généraux ou techniques destinés aux autorités 9-1-1 ou aux CASP qui seront développés par ou pour Bell et diffusés ou rendus disponibles pour la transition au service 9-1-1 PG au Québec et par la suite, doivent être rendus disponibles en langue française de qualité, simultanément aux documents rédigés en anglais. Le Conseil doit l'exiger. Ces coûts doivent être prévus et compris dans le tarif que le Conseil approuvera. Le cas récent, dans l'actualité, du débat social causé au Québec par le président d'Air Canada devrait alerter le Conseil. Les CASP du Québec ont le droit de travailler dans leur langue, qui est toujours l'une des langues officielles du Canada, particulièrement dans le cas de documents complexes.

**COMMENTAIRES SUR LE PROJET D'ENTENTE AVEC LES AUTORITÉS 9-1-1**

**13-** Il va de soi que l'**entente** devra être soumise aux autorités 9-1-1 du Québec en langue française, malgré l'étrange énoncé du sous-paragraphe (h) de l'article 8, dont la légalité nous semble possiblement douteuse pour une municipalité au Québec.

**14- L'Annexe C** du projet d'**entente**, intitulée *PSAP Designation et Location* : si celle-ci est bien conçue, nous comprenons qu'afin de faciliter la tâche pour des centaines de

18 novembre 2021

petites *municipalités-autorités 9-1-1* du Québec, cette dernière leur sera transmise pré-complétée par Bell, afin de valider les données avec l'aide de leur CASP régional avant signature. Cela facilitera grandement le travail pour tous, au premier chef pour Bell elle-même.

- 15- Enfin, nous comprenons que si une seule municipalité, parmi les dizaines ou centaines desservies par un CASP régional ne signe pas l'**entente** avec Bell, peu importe la raison, ce CASP ne pourra faire la transition vers le service 9-1-1 PG pour tous ses autres clients, même s'il est prêt par ailleurs. Bien que comprenant en partie les fondements de cette approche, cela nous semble quelque peu exorbitant, le CASP n'ayant aucun moyen d'obliger une *municipalité-autorité 9-1-1* à signer l'entente à temps, sauf de cesser de la desservir avec les procédures et délais que cela implique. Il nous semble qu'il faille prévoir plus de souplesse pour les cas ne relevant pas de l'incurie ou de la négligence.

## CONCLUSION

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

Pour la COALITION,



M<sup>e</sup> Serge ALLEN, avocat, MAP  
*Agence municipale de financement et  
de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec*  
2954, boulevard Laurier, bureau 300  
Québec (Québec) G1V 4T2  
[sallen@agence911.org](mailto:sallen@agence911.org)

Téléphone: 418 653-3911, poste 222

Télécopieur: 418 653-6198

Cc : M. Étienne Robelin, CRTC  
Mme Mylène Germain, CRTC  
Services réglementaires de Bell

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