



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



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC

CAUCA
Centre d'expertise multiservice

Le 24 février 2022

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
Avis de consultation de télécom CRTC 2021-404, Solutions hébergées de
traitement des appels pour les centres d'appels de la sécurité publique sur le
réseau 9-1-1 de prochaine génération
Dossier public [1011-NOC2021-0404](#) Référence 8633-T264-202103704

Monsieur le Secrétaire général,

- 1- La **COALITION POUR LE SERVICE 9-1-1 AU QUÉBEC**, ci-après la COALITION, intervient dans l'instance décrite 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 la plupart des 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 multiservices assurant le service 9-1-1 de plus de 580 municipalités dans plusieurs régions de la province.
- 2- La COALITION souhaite être considérée comme une partie à l'instance.
- 3- La COALITION a déjà soumis au Conseil des observations, en appui à la Requête soumise selon la Partie 1 des règles de pratique par la Province du Nouveau-Brunswick, le 3 juin 2021, démarche maintenant intégrée à la présente instance lancée par le Conseil le 9 décembre 2021.

24 février 2022

- 4- La COALITION se réjouit que le Conseil ait lancé la présente instance. Cette dernière permettra de mieux cerner les enjeux soulevés par la Requête initiale du Nouveau-Brunswick. Elle manifeste également l'ouverture, de la part du Conseil, à examiner d'autres solutions que celles établies initialement en 2017 par la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182*, telle que modifiée par la *Décision de télécom 2018-188* (CASP secondaires) et des éléments relatifs aux points de démarcation décidés dans la *Politique réglementaire de télécom 2016-165*.
- 5- La COALITION prend également acte de la reconnaissance par le Conseil, dans l'Avis de consultation, des avantages potentiels d'une solution de traitement des appels hébergée pour les centres d'appels de la sécurité publique (ci-après CASP), relativement aux coûts, à l'approvisionnement, à l'entretien et à la gestion, le tout constituant autant d'éléments pouvant faciliter la transition des CASP vers le service 9-1-1 PG.

RÉPONSES AUX QUESTIONS DE L'AVIS DE CONSULTATION

Définition et désignation des points de démarcation

- 6- **Q 1 – Définition du point de démarcation** : Selon nous, la réponse est OUI. La définition d'un point de démarcation devrait inclure le site d'une solution de traitement des appels (ci-après STA) hébergée, désignée par l'autorité 9-1-1, ou encore un site désigné par cette même autorité et ce, peu importe qu'il abrite, ou pas, les opérations d'un CASP.
- 7- **Q 2 – Définitions des CASP primaires et secondaires** : NON, la définition ne devrait pas être modifiée, car le rôle et la définition d'un CASP ne devraient pas changer selon que ce dernier utilise, ou non, une STA hébergée.
- 8- **Q 3 – Points de démarcation déterminés par les autorités compétentes en matière de 9-1-1 reflétés dans le cadre des ententes entre les fournisseurs de services et les autorités 9-1-1** : OUI, si toutes les conditions de sécurité sont respectées rigoureusement entre ces points de démarcation et le ou les CASP de l'autorité 9-1-1.
- 9- **Q 4 – Récupération des coûts déjà encourus associés à la connexion du réseau 9-1-1 PG d'un fournisseur au CASP**: OUI, les éléments inclus dans les coûts devraient être soumis à l'approbation du CRTC et récupérés via le tarif. Il faudrait également prévoir les éventuels changements subséquents.

24 février 2022

Conditions et ententes d'interconnexion

10- Q 5 – Exigences en matière de compatibilité, de fiabilité, de résilience et de sécurité dans les ententes de services relatives au 9-1-1 PG :

5a) Conditions d'interconnexion obligatoires : OUI, et les conditions d'interconnexion devraient correspondre, au minimum, à celles applicables aux CASP.

5b) Conditions obligatoires : Les centres de données hébergeant une STA, **au minimum de deux**, devraient être localisés dans le territoire de desserte du fournisseur de l'ESInet, mais en des lieux qui ne sont pas soumis aux mêmes aléas, afin de réduire les risques pour le service.

5c) Conditions incluses dans les ententes de services ? : OUI, ces conditions devraient généralement, selon nous, être incluses dans les ententes de service.

Ségrégation et mélange du trafic

11- Q 6 – Trafic autre que le trafic 9-1-1 PG sur le réseau 9-1-1 PG, et transit du trafic 9-1-1 PG sur des réseaux autres que le réseau 9-1-1 PG :

6a) Trafic d'autres réseaux sur le réseau 9-1-1 : NON, sauf pour les appels administratifs « promus » comme appels d'urgence, ainsi que les communications directes d'un système de répartition assistée par ordinateur (RAO) à un autre, dans le cadre d'une requête provenant d'un CASP relié à l'ESInet. Les fournisseurs de réseau 9-1-1PG devraient être en mesure d'évaluer le volume des intrants en provenance de leur réseau et d'estimer, à partir de ces données, le volume total des communications propres aux appels d'urgence. Les données pertinentes à cette fin récoltées par la STA devraient être accessibles au fournisseur de l'ESInet, afin de lui permettre de valider ses estimations. Cet exercice pourrait être réalisé mensuellement.

6b) Transit par des lignes commerciales : OUI, mais en exigeant toutefois une architecture sécuritaire équivalente ou supérieure à celle du réseau ESInet. Pour ce qui est des coûts liés aux services 9-1-1PG, il ne devrait alors pas y en avoir, selon notre compréhension.

6c) Mélange du trafic et priorisation des appels : Selon nous, il n'y a aucune conséquence à prévoir, si les réseaux sont bien harmonisés selon des critères prédéfinis.

12- Q 7 – Autorisation ou interdiction du trafic administratif/non urgent sur le réseau 9-1-1 PG pour le futur service d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide (988): Il n'y aurait, selon nous, peu d'impact quant au volume d'appels échangés entre les lignes d'aide et le 9-1-1. On doit cependant

24 février 2022

considérer que le traitement urgent de ces appels pourrait, le cas échéant, bénéficier grandement des données de localisation propres aux appels 9-1-1.

Rapports et surveillance

- 13- **Q 8 – 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** : Le fournisseur de l'ESInet devrait être obligé de produire au Conseil, dans les 48 heures de l'évènement, un rapport afin de rapporter toute menace à l'égard du bon fonctionnement du réseau ESInet, ainsi que les mesures prises pour la contrer et le résultat. Il devrait de plus produire, mensuellement ou trimestriellement, un rapport au Conseil sur les tentatives détectées de connexion à l'ESInet provenant d'autres organisations que des CASP ou des réseaux d'origine. Il serait bon, toutefois, de prévoir dans le développement du réseau ESInet à l'avenir, la **possibilité** de connexion d'autres entités de confiance tels que, par exemple, les services d'utilité publique partenaires des CASP (électricité, gaz, etc.). Ces connexions devraient recevoir l'approbation préalable du CASP et du fournisseur de l'ESInet.

CONCLUSION

- 14- 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^e Serge ALLEN, avocat, MAP
Directeur général
*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

Téléphone: 418 653-3911, poste 222
Télécopieur: 418 653-6198

****Fin du document****