



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



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC

Le 24 mars 2023

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
Élaboration d'un cadre réglementaire pour améliorer la fiabilité et la
résilience des réseaux – Obligations en matière de transmission d'avis et de
production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication
majeures
Dossier public [1011-NOC2023-0039](#)

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;
- 2- La COALITION souhaite être considérée comme une partie à l'instance.
- 3- La COALITION appuie le Conseil dans son objectif de mettre en œuvre des mesures en vue d'améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux de télécommunication et d'imposer à ce titre des conditions à toutes les entreprises canadiennes à l'intérieur du cadre permis par sa réglementation.
- 4- La COALITION prend également acte des obligations déjà émises depuis le 8 mars 2023, à titre provisoire, à ces mêmes entreprises canadiennes dans l'attente du dénouement de la présente instance.

RÉPONSES AUX QUESTIONS DE L'AVIS DE CONSULTATION

Q1. Transmission d'un avis au Conseil, à ISDE et aux autorités compétentes lorsqu'une interruption de service majeure est détectée :

- (i) **Toutes les entreprises canadiennes devraient-elles être tenues, comme condition de la prestation de services de télécommunication en vertu de l'article 24 de la Loi, de signaler les interruptions de services de télécommunication majeures (y compris les pannes majeures touchant uniquement les réseaux 9-1-1 ou les alertes au public) au Conseil, à ISDE et aux autorités compétentes?**

Oui, il est primordial d'informer rapidement les autorités compétentes afin que celles-ci puissent prendre les mesures appropriées.

- (ii) **Quelle devrait être la portée d'une telle exigence? Fournissez des observations au sujet des points suivants :**

- a) **Une définition appropriée pour une interruption de service majeure, y compris une définition précise pour une panne de réseau 9-1-1 majeure.**

Toute interruption qui touche 10 000 abonnés ainsi que toute interruption qui a pour effet de priver une municipalité de l'accès au service 9-1-1 doit être considérée comme majeure. Pour ce qui est du réseau 9-1-1, toute panne qui empêche l'acheminement des appels aux CASPs est majeure.

- b) **Les autorités compétentes qui devraient être avisées par les entreprises, et pourquoi.**

Les autorités 9-1-1 et les organisations des mesures d'urgence des provinces et territoires devraient être avisées afin qu'elles puissent mettre en place les mesures requises à la sécurité de la population, notamment quant au maintien de l'accessibilité aux services d'urgence sous leur juridiction. Ces mesures peuvent notamment correspondre à la transmission de directives d'information concernant des moyens alternatifs de communication, de ressources additionnelles sur le territoire, de déploiement, de points de secours, etc.

- c) **Les renseignements particuliers qui devraient être fournis, dans la mesure où ils sont disponibles. Par exemple, les causes, les lignes du temps pertinentes, les services touchés, le nombre et les types de clients touchés (comme les clients en situation de handicap qui utilisent des services d'accessibilité), les zones géographiques touchées, les mesures déjà prises pour rétablir les services et tout facteur susceptible d'avoir une incidence sur la capacité de l'entreprise à réparer ses réseaux ou ses systèmes pour rétablir les services.**

24 mars 2023

Les lignes du temps pertinentes, les services touchés, le nombre et les types de clients touchés, les zones géographiques touchées et les mesures de mitigation possibles ainsi que celles déjà prises.

d) Les méthodes que les entreprises devraient utiliser pour transmettre un avis concernant l'interruption de service.

Les services d'alerte à la population (SNAP, radio, télévision, réseaux sociaux) déjà utilisés devraient être mis à profit

e) Le délai dans lequel l'interruption de service devrait être signalée.

Deux (2) heures nous semblent un délai maximal raisonnable. Donc le signalement devrait se faire en dedans de 2 heures particulièrement si l'interruption implique une interruption du service 9-1-1 pour les abonnés concernés.

f) Si des mises à jour doivent être exigées après le rapport initial et à quelle fréquence, le cas échéant.

Des mises à jour horaire devraient être effectuées pour toute interruption de service touchant le 9-1-1 selon la définition formulée d'interruption de services majeures précisées à Q.1 (ii).

g) La nécessité de transmettre un avis concernant le rétablissement du service une fois qu'il est rétabli.

Les autorités compétentes qui ont déployé des mesures de mitigation doivent être avisées rapidement du rétablissement afin de retourner à leurs opérations régulières.

Q2. Rapport produit pour le Conseil après l'interruption de service :

- (i) **Toutes les entreprises canadiennes devraient-elles être tenues, comme condition de la prestation de services de télécommunication en vertu de l'article 24 de la Loi, de déposer auprès du Conseil un rapport détaillé après une interruption de service majeure (y compris les pannes majeures touchant uniquement les réseaux 9-1-1 ou les alertes au public)?**

Oui et ce rapport devrait être partagé aux autorités compétentes concernées par la panne.

- (ii) **Quelle devrait être la portée d'une telle exigence? Fournissez des observations au sujet des points suivants :**

- a) **Les renseignements particuliers qui doivent être inclus dans le rapport, par exemple, la cause profonde exacte de l'interruption de service; l'incidence de l'interruption, y compris l'incidence sur les**

24 mars 2023

services d'urgence et les services d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap; et les mesures prises ou prévues afin d'éviter une interruption à l'avenir.

L'ensemble de ces éléments.

b) Le délai de dépôt du rapport après l'interruption de service.

Le rapport devrait être déposé dans les 14 jours

AUTRES OBSERVATIONS

La COALITION est préoccupée par la définition qui sera attribuée à une interruption de services majeure. La densité de la population est fortement variable sur le territoire canadien. Un même type de panne peut entraîner des conséquences très différentes quant à la sécurité de la population selon le territoire géographique concerné. Il en est de même pour les municipalités touchées qui ont des populations fort variables, mais qui ont tous minimalement la responsabilité de l'accessibilité de leurs citoyens à un service de sécurité incendie ainsi que lorsqu'applicable, au service de leur corps de police municipal. Les obligations des entreprises canadiennes devraient être modulées en fonction des types de pannes et des conséquences pour une population donnée de son accès au service 9-1-1.

RENSEIGNEMENTS

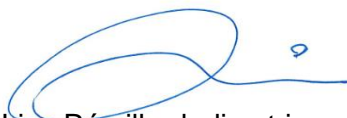
5- Pour toutes questions concernant les avis formulés dans le présent document, veuillez nous écrire à l'adresse courriel suivante :

Info@agence911.org

CONCLUSION

6- Veuillez agréer, Monsieur le Secrétaire général, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

Pour la COALITION,



Lise Rémillard, directrice générale
Agence municipale de financement et de développement
des centres d'urgence 9-1-1 du Québec

****Fin du document****