



Le CRTC embauche une entreprise privée pour enquêter sur la panne de Rogers en 2022

Les critiques disent que le régulateur est trop secret sur l'enquête, trop lent pour forcer plus de transparence des grandes télécommunications



[Marina von Stackelberg](#) · Nouvelles de CBC · Publié: Sep 14, 2023 4:00 AM EDT | Dernière mise à jour : 14 septembre

Des gens passent devant un magasin Rogers à Toronto au milieu de la panne de service massive de l'entreprise qui a commencé le 8 juillet 2022. Le CRTC a



retenu les services de la firme d'experts-conseils en ingénierie Xona Partners pour fournir un rapport sur la panne du réseau et « aider à déterminer quelles autres mesures réglementaires sont nécessaires ». (Cole Burston/La Presse canadienne).

CBC News a appris que l'organisme de réglementation des télécommunications du Canada a embauché une société d'experts-conseils privée pour enquêter sur la panne massive de Rogers l'été dernier qui a laissé plus de 10 millions de clients sans téléphone cellulaire et accès à Internet.

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a confirmé dans un courriel qu'il avait embauché Xona Partners en mai pour fournir un rapport sur le réseau de Rogers et « aider à éclairer les mesures réglementaires supplémentaires nécessaires ».

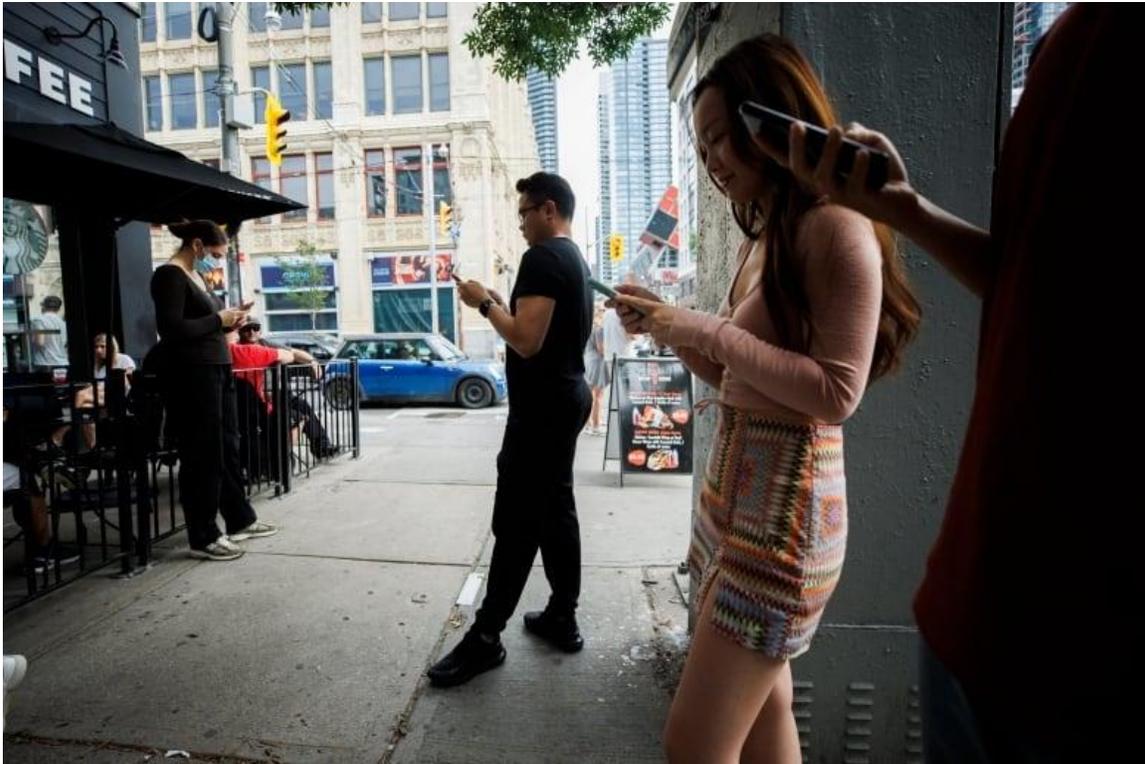
On demande à Xona d'examiner ce qui s'est passé pendant la panne et si les mesures prises par Rogers depuis peuvent en empêcher une autre.

[L'offre de contrat](#) demande à l'enquêteur d'effectuer un « examen technique judiciaire » des réseaux de Rogers, d'interroger des employés clés et de visiter ses centres d'opérations à Toronto.

La SRC a demandé à plusieurs reprises au CRTC plus de détails sur le contrat. Dans sa réponse initiale, l'organisme de réglementation n'a pas répondu aux questions de Radio-Canada sur le coût de l'enquête. Après la publication de cet article, le CRTC a déclaré à CBC qu'il versait 230 000 \$ à Xona pour mener l'enquête.

Le rapport final devrait être achevé à la fin du mois d'octobre.

« Le CRTC examinera bientôt les conclusions et publiera le rapport pour informer les Canadiens et les intervenants », a écrit un porte-parole dans une deuxième déclaration après près d'une semaine de demandes de CBC News pour plus de détails.



Les gens essaient d'utiliser leur téléphone à l'extérieur d'un café de Toronto au milieu de la panne. Certains Canadiens ont passé des jours sans téléphone cellulaire ni accès à Internet. Les services d'urgence ont tous été perturbés. (Cole Burston/La Presse canadienne)

Les critiques disent que le CRTC aurait dû agir plus tôt et faire le sien pour enquêter sur la panne de Rogers, qui pour certains a duré des jours.

« C'est un peu comme envoyer des enquêteurs après que le corps soit froid », a déclaré John Lawford du Centre pour la défense de l'intérêt public, un groupe à but non lucratif de défense des droits des consommateurs qui a poussé les entreprises de télécommunications et le CRTC à être plus francs au sujet des pannes.

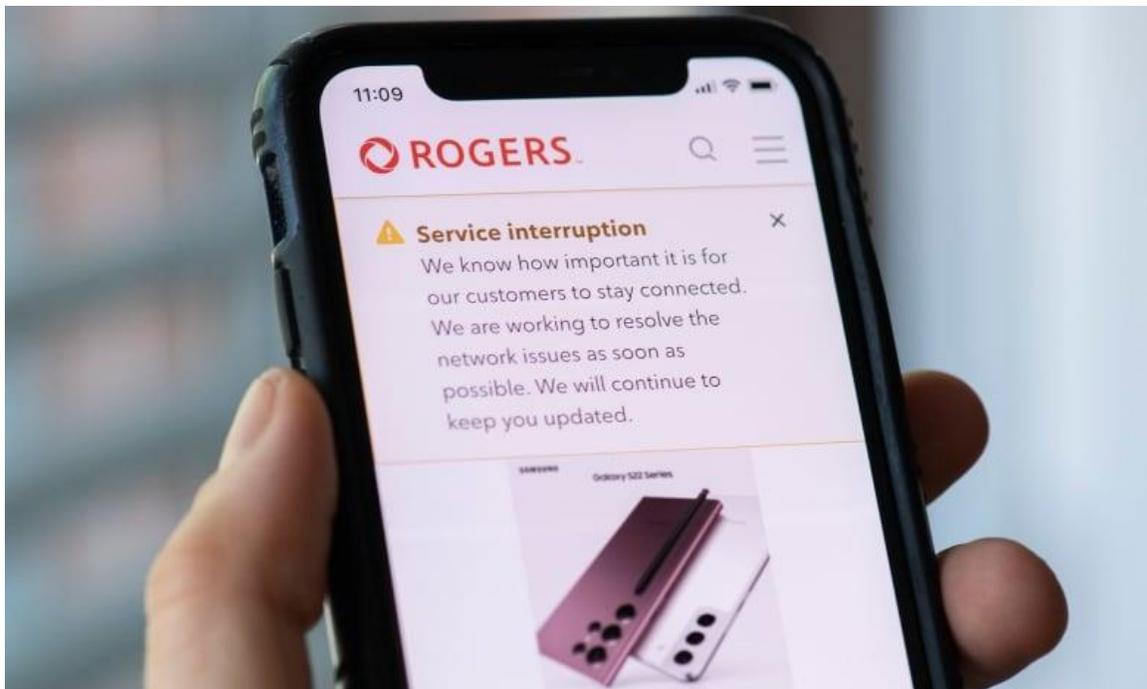
« Nous ne voyons pas comment cette firme d'ingénierie fait son travail. Nous ne savons pas non plus si le rapport éventuel sera rendu public, ou expurgé, ou surtout confidentiel, ou partiellement confidentiel. Et je pense que le public aimerait savoir exactement ce qui s'est passé chez Rogers. »

« Enveloppé de secret »

L'accident, qui a débuté le 8 juillet 2022, a entraîné la fermeture de services téléphoniques et Internet essentiels, des bureaux gouvernementaux et commerciaux aux achats Interac et, plus particulièrement, aux services d'urgence.

Dans un cas, une femme de Hamilton a [subi un accident vasculaire cérébral fatal parce qu'un](#) membre de sa famille n'a pas pu composer le 911.

Quelques jours plus tard, le [CRTC a ordonné à Rogers](#) de fournir des détails sur ce qui s'est passé, y compris les services gouvernementaux touchés.



Rogers ne dira pas comment les services 911 ont été touchés pendant la panne de juillet 2022, citant des préoccupations concernant l'utilisation de ces informations par de mauvais acteurs. (Graham Hughes/La Presse canadienne)

La réponse publiée par Rogers [a été fortement expurgée, la plupart des informations ayant été caviardées](#) en raison, selon la société, de la confidentialité des clients.

Un expert en secrets commerciaux et en renseignements confidentiels affirme que tout l'examen de la panne par le CRTC a été « entouré de secret ».

Matt Malone, professeur adjoint à la faculté de droit de l'Université Thompson Rivers, [a tenté sans succès](#) d'obtenir plus de détails par le biais de demandes d'accès à l'information sur la façon dont les services 911 ont été touchés pendant la panne.

Rogers a déclaré qu'elle ne pouvait pas fournir ces données parce que cela pourrait mettre le réseau en danger par de mauvais acteurs.

« Roger invoque ces problèmes de sécurité de manière très large pour empêcher la divulgation d'informations vraiment basiques comme le nombre d'appels 911 qui ont été perturbés », a déclaré Malone. « C'est de l'information que les Canadiens voudraient tous connaître. »

« Il y a beaucoup de secret sur ce dossier, mais il est important de se rappeler que ce secret est intentionnel. Le secret aide le CRTC et Rogers à éviter toute responsabilité », a-t-il déclaré.

« À un moment donné, l'idée est qu'il s'estompe suffisamment loin dans le passé pour que les Canadiens l'oublient. »

« Améliorations et garanties »

Rogers a refusé la demande d'entrevue de CBC. Dans un communiqué, la société a déclaré que depuis l'été dernier, elle avait achevé un examen complet de son réseau.

« Nous ... ont mis en œuvre plusieurs améliorations et mesures de protection. Nous continuerons de travailler avec le CRTC pour nous assurer que les Canadiens ont accès à des services de télécommunication fiables et à de l'information en temps opportun », a écrit le porte-parole de Rogers, Zac Carreiro.

Carreiro a souligné les mesures prises par Rogers depuis la panne, comme travailler à séparer ses réseaux sans fil et filaire et effectuer des examens approfondis de son architecture de réseau et de ses mesures de protection pour fournir le « plus haut niveau de résilience ».

Carreiro a également souligné un [protocole d'entente](#) que les entreprises de télécommunications ont signé en septembre dernier. Sous la pression du gouvernement fédéral, Rogers et d'autres fournisseurs ont convenu de se soutenir mutuellement lors de futures pannes majeures du réseau.

Entre-temps, le CRTC a mis en place des règles temporaires qui obligent les fournisseurs d'accès Internet, de téléphonie et de câblodistribution à aviser l'organisme de réglementation dans les deux heures d'une panne majeure touchant plus de 100 000 clients. En février, le CRTC [a également entamé des consultations](#) sur la façon dont il devrait réglementer davantage la façon dont les télécommunications signalent les pannes de service majeures. Les soumissions ont pris fin il y a six mois, mais lundi, le CRTC [a rouvert les soumissions](#) pour inclure la langue des signes.