

Les dossiers internes du CRTC montrent une mauvaise enquête sur la panne de Rogers – cela mérite son propre examen

MATT MALONE

SPÉCIAL AU GLOBE AND MAIL

PUBLIÉ LE 29 AOÛT 2023

[Ouvrez cette photo dans la galerie :](#)



Des gens utilisent des appareils électroniques à l'extérieur d'un café à Toronto au milieu d'une panne de Rogers à l'échelle nationale, affectant de nombreux services de l'entreprise de télécommunications le 8 juillet 2022. COLE BURSTON/LA PRESSE CANADIENNE

[9 COMMENTAIRES](#)

PARTAGER

SIGNET

Matt Malone est professeur adjoint à la faculté de droit de l'Université Thompson Rivers à Kamloops.

L'été dernier, des millions de Canadiens ont perdu la possibilité d'accéder aux services 911 sur le réseau Rogers lors de sa fameuse panne. Alors que l'incident a privé les utilisateurs de services d'urgence vitaux, le chaos a régné [parmi les premiers intervenants](#) , les appels au 911 [ont été interrompus](#) et quelqu'un est

même [décédé](#) . La panne a nécessité une enquête sérieuse pour faire la lumière sur la gestion des appels d'urgence par Rogers.

Mais ce n'est pas ce qui s'est produit.

Les dossiers que j'ai obtenus grâce à une demande d'accès à l'information montrent que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a fait preuve d'une attitude nonchalante à l'égard de cette affaire et n'a même pas examiné formellement les obligations de Rogers concernant les services 911.

Cette rupture de responsabilité et d'imputabilité au CRTC mérite son propre examen.

Lorsque les services 911 ont été interrompus l'été dernier, les employés du CRTC chargés d'enquêter sur d'éventuelles violations de ces obligations ont montré peu d'intérêt à le faire. Une correspondance interne montre un responsable des services d'urgence du CRTC disant : « À part une chaîne de courriels... aucune analyse formelle n'a été effectuée. »

Lorsque j'ai demandé des commentaires, le CRTC a déclaré que « la responsabilité d'assurer la fiabilité et la résilience des services s'applique uniquement aux fournisseurs de réseaux 911 » – et non à Rogers, qu'il considère comme étant uniquement un fournisseur de services de télécommunications. "En conséquence, il n'y a pas eu d'enquête formelle spécifique."

Mais c'est absurde. D'une part, de tels tiraillements vont à l'encontre de ce que le CRTC a déjà dit.

De plus, le CRTC [exige depuis longtemps que](#) les fournisseurs de services tels que Rogers « prennent toutes les mesures raisonnables pour garantir que leur interconnexion avec les [réseaux 911] et les communications à transmettre sur ces réseaux sont sécurisées ». Les fournisseurs de services ont également l'obligation d'informer les fournisseurs de réseau 911 des pannes « [dans un délai maximum de 30 minutes](#) ». Rogers a mis près de quatre heures.

Lorsque les interruptions du service 911 mettent en cause ces obligations, il est logique d'en déduire que le CRTC s'efforcera d'aller au fond des choses – ce qu'il n'a pas fait.

PLUS D'HISTOIRES CI-DESSOUS

Mais même s'il a décidé qu'aucune enquête n'était nécessaire, l'optique n'a bien sûr pas été ignorée.

Le même gestionnaire que ci-dessus a déclaré que l'équipe avait fourni des informations générales au directeur du règlement des différends du CRTC,

Michel Murray, qui comparaisait devant un comité de la Chambre des communes, afin que les informations puissent être publiquement « exploitées pour faire valoir que » le CRTC faisait son travail.

Le CRTC a effectivement jugé importante la question des appels au 911. C'est juste que les efforts se sont apparemment arrêtés au niveau de l'optique.

Six mois plus tard, le 21 février 2023 – littéralement la veille de la publication par le CRTC d'une note publique indiquant qu'aucune enquête plus approfondie n'était nécessaire sur la panne – un autre fonctionnaire a relancé le problème dans le même fil de discussion.

Ce fonctionnaire a posé des questions sur les violations potentielles des obligations réglementaires de Rogers concernant les appels d'urgence. « Pour confirmer », ont-ils écrit, « y avait-il une exigence concernant le 911 que la panne ait affecté ? » Pas de réponse. Le CRTC a quand même publié sa note rejetant toute enquête plus approfondie.

Deux jours plus tard, après que le CRTC a informé les Canadiens qu'une enquête plus approfondie n'était pas nécessaire, le même responsable des services d'urgence, qui, six mois plus tôt, avait déclaré « qu'aucune analyse formelle n'avait été effectuée », a répondu à ce courriel.

"Je ne me souviens pas de ce que je voulais dire par les déclarations ci-dessous [dans la chaîne de courrier électronique]", a déclaré le responsable. Il a ajouté un emoji au visage triste.

"Je ne pense pas que nous ayons trouvé Rogers en violation de toute obligation du 911", a poursuivi le manager. "La panne a affecté les opérations de Rogers en tant que fournisseur de services sans fil, ce qui signifie qu'aucun appel n'a pu passer, y compris les appels au 911."

En d'autres termes, le gestionnaire semble s'être appuyé entièrement sur son propre jugement subjectif pour déterminer que, puisque tous les appels étaient concernés – et pas seulement les appels au 911 – il ne servait à rien de vérifier si Rogers avait violé une quelconque obligation concernant l'accès aux services 911. Affaire classée.

Oui, il y a bien eu une enquête plus large sur la panne en général. Mais aucun aspect du réseau n'est sans doute plus important que les services d'urgence, qui auraient dû être prioritaires. (Dans sa réponse, le CRTC n'a pas directement abordé les détails de ces courriels.)

Ce type de surveillance irresponsable sur la question des appels au 911 n'est pas surprenant, étant donné la porte tournante entre le gouvernement et l'industrie dans ce secteur. L'ancien président du CRTC était un ancien lobbyiste de l'industrie des télécommunications qui, une fois en poste, avait été surpris en

[train de prendre un verre entre amis](#) avec le PDG de Bell à la veille d'une décision favorable.

Considérons simplement une question distincte mais connexe : ce que le CRTC n'a toujours pas fait pour nous fournir de meilleures informations sur la panne.

Par exemple, Rogers n'a pas divulgué au public le nombre réel d'appels au 911 qui ont été interrompus, même si nous savons déjà par d'autres sources que [42 alertes d'urgence ont été affectées](#), dont certaines auraient averti les gens de l'arrivée de personnes dangereuses et de tornades.

Le CRTC n'a pas obligé Rogers à être plus transparent, même si elle avait les pouvoirs pour le faire et aurait dû les utiliser.

Rogers a déclaré que la divulgation publique d'informations de base telles que le nombre d'appels au 911 interrompus « pourrait être exploitée par des acteurs malveillants pour perturber nos systèmes ». Mais nous en savons déjà beaucoup plus sur la manière de perturber de tels systèmes, notamment sur [le nombre d'appels coordonnés qu'il faudrait aux acteurs malveillants pour submerger le service 911](#).

Rogers a utilisé un léger prétexte pour cacher publiquement le nombre d'appels au 911 interrompus, et le CRTC a essentiellement repris Rogers dans sa réponse.

Le régulateur a répété : « Certaines informations qui pourraient nuire à Rogers ou à son réseau, par exemple par des acteurs malveillants, et qui sont généralement traitées comme confidentielles par les acteurs de l'industrie ainsi que par la Commission, ont été maintenues confidentielles. »

Le CRTC a déclaré que les demandes du public visant la divulgation de ces informations essentielles avaient été examinées mais refusées par le régulateur « en pesant tout préjudice susceptible d'être subi par Rogers par rapport à l'intérêt public de la divulgation ».

Cela suggère que le CRTC n'a pas pris ces intérêts publics aussi au sérieux que les intérêts privés de Rogers. Ce point n'est que davantage souligné par l'absence de toute enquête formelle visant à déterminer si Rogers a manqué à ses obligations concernant le 911.