

PAR COURRIEL

Québec, le 9 juillet 2024

N/Réf. : 2023-13939

OBJET: *Votre demande en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)*

Monsieur,

Nous faisons suite à votre demande d'accès reçue le 6 novembre 2023, visant à obtenir les représentations effectuées par le MSP devant le CRTC sur la question des téléphones VOIP et l'exception accordée à ce mode de communication téléphonique quant au recours aux services d'urgence 911

Nous vous transmettons les documents repérés par le sous-ministériat de la Sécurité civile et de la sécurité incendie (SMSCSI) qui répondent à votre demande et qui vous sont accessibles. Vous remarquerez, sur certaines pages transmises, que nous avons masqué des renseignements personnels appartenant à des tiers en application des articles 53, 54, 57 al.2 et 59 de la Loi sur l'accès.

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès aux documents, nous vous informons que vous avez trente (30) jours à compter de ce jour pour exercer un recours en révision de cette décision. Vous trouverez, ci-joint, un avis vous informant de ce recours.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents,

Original signé

Nadine Léveillé

p. j. Articles de la loi et avis de recours en révision

Chapitre A-2.1

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

CHAPITRE III

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I

CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:
1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation; si cette personne est mineure, le consentement peut également être donné par le titulaire de l'autorité parentale;
2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

1982, c. 30, a. 53; 1985, c. 30, a. 3; 1989, c. 54, a. 150; 1990, c. 57, a. 11; 2006, c. 22, a. 29.

54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier.

1982, c. 30, a. 54; 2006, c. 22, a. 110

57. Les renseignements personnels suivants ont un caractère public:
1° le nom, le titre, la fonction, la classification, le traitement, l'adresse et le numéro de téléphone du lieu de travail d'un membre d'un organisme public, de son conseil d'administration ou de son personnel de direction et, dans le cas d'un ministère, d'un sous-ministre, de ses adjoints et de son personnel d'encadrement;
2° le nom, le titre, la fonction, l'adresse et le numéro de téléphone du lieu de travail et la classification, y compris l'échelle de traitement rattachée à cette classification, d'un membre du personnel d'un organisme public;
3° un renseignement concernant une personne en sa qualité de partie à un contrat de services conclu avec un organisme public, ainsi que les conditions de ce contrat;
4° le nom et l'adresse d'une personne qui bénéficie d'un avantage économique conféré par un organisme public en vertu d'un pouvoir discrétionnaire et tout renseignement sur la nature de cet avantage;
5° le nom et l'adresse de l'établissement du titulaire d'un permis délivré par un organisme public et dont la détention est requise en vertu de la loi pour exercer une activité ou une profession ou pour exploiter un commerce.

Toutefois, les renseignements personnels prévus au premier alinéa n'ont pas un caractère public si leur divulgation est de nature à nuire ou à entraver le travail d'un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime. De même, les renseignements personnels visés aux paragraphes 3° et

4° du premier alinéa n'ont pas un caractère public dans la mesure où la communication de cette information révélerait un renseignement dont la communication doit ou peut être refusée en vertu de la section II du chapitre II.

En outre, les renseignements personnels prévus au paragraphe 2° ne peuvent avoir pour effet de révéler le traitement d'un membre du personnel d'un organisme public.

1982, c. 30, a. 57; 1985, c. 30, a. 4; 1990, c. 57, a. 12; 1999, c. 40, a. 3; 2006, c. 22, a. 31.

59. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée.

Toutefois, il peut communiquer un tel renseignement sans le consentement de cette personne, dans les cas et aux strictes conditions qui suivent:

1° au procureur de cet organisme si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi que cet organisme est chargé d'appliquer, ou au Directeur des poursuites criminelles et pénales si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;

2° au procureur de cet organisme, ou au procureur général lorsqu'il agit comme procureur de cet organisme, si le renseignement est nécessaire aux fins d'une procédure judiciaire autre qu'une procédure visée dans le paragraphe 1°;

3° à un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;

4° à une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée;

5° à une personne qui est autorisée par la Commission d'accès à l'information, conformément à l'article 125, à utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistique;

6° (*paragraphe abrogé*);

7° (*paragraphe abrogé*);

8° à une personne ou à un organisme, conformément aux articles 61, 66, 67, 67.1, 67.2, 68 et 68.1;

9° à une personne impliquée dans un événement ayant fait l'objet d'un rapport par un corps de police ou par une personne ou un organisme agissant en application d'une loi qui exige un rapport de même nature, lorsqu'il s'agit d'un renseignement sur l'identité de toute autre personne qui a été impliquée dans cet événement, sauf s'il s'agit d'un témoin, d'un dénonciateur ou d'une personne dont la santé ou la sécurité serait susceptible d'être mise en péril par la communication d'un tel renseignement.

1982, c. 30, a. 59; 1983, c. 38, a. 55; 1984, c. 27, a. 1; 1985, c. 30, a. 5; 1987, c. 68, a. 5; 1990, c. 57, a. 13; 2006, c. 22, a. 32; 2005, c. 34, a. 37

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

Avis de recours à la suite d'une décision rendue par le ministère de la Sécurité publique en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Révision par la Commission d'accès à l'information

a) Pouvoir : l'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

Québec

Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

Montréal

Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4
Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

b) Motifs : les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais : les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).



Le 26 mai 2020

Madame Marie Gendron
Sous-ministre
Ministère de la Culture et des Communications
225, Grande Allée Est
Bloc B, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1R 5G5

Chère collègue, *Marie,*

Le 28 février dernier, la coroner en chef, M^e Pascale Descary, a transmis au ministère de la Sécurité publique, à titre d'information, une copie du rapport d'investigation de la coroner Francine Danais dans lequel sont exposées les circonstances et les causes entourant le décès d'une dame à la suite d'un épisode d'arythmie cardiaque maligne à l'été 2019. Son conjoint avait tenté à plusieurs reprises d'appeler le 9-1-1, mais la ligne était non fonctionnelle. Il a finalement contacté son frère qui, lui, a pu appeler les secours en composant le 9-1-1. L'impossibilité de contacter le 9-1-1 rapidement a eu pour résultat que les ambulanciers sont arrivés à 3 h 45, alors que la dame avait été retrouvée inconsciente à 2 h 15.

L'enquête a révélé que la ligne téléphonique desservant la résidence de la défunte est un service téléphonique IP (VoIP) appartenant à la compagnie ISP Telecom, pour lequel le service d'appels d'urgence 9-1-1 n'était pas inclus de façon automatique.

Comme vous le savez, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) oblige les fournisseurs de services VoIP locaux au Canada à fournir le service d'appels d'urgence 9-1-1 de base ou évolué à leurs clients, ce qui est le cas pour l'entreprise ISP Telecom (Décision de télécom CRTC 2005-21). Il est également de la responsabilité du fournisseur de services VoIP d'aviser ses clients de toute limite associée au service d'appels d'urgence 9-1-1 qu'il offre (Décisions de télécom CRTC 2005-21 et 2005-61).

Considérant que le domaine des politiques de déploiement des réseaux des compagnies de télécommunications privées est de compétence fédérale et que le ministère de la Culture et des Communications est responsable de voir aux liens entre le gouvernement provincial et le CRTC, nous sollicitons votre aide afin de sensibiliser ce dernier à la problématique de téléphonie IP soulevée.

Par ailleurs, le MSP s'est engagé auprès de la coroner en chef à préparer certaines actions afin de sensibiliser la population sur les enjeux liés à l'utilisation d'un service de téléphonie IP et d'inciter les citoyens à s'assurer que le service d'appels d'urgence 9-1-1 est inclus dans leur forfait.

Pour toute question dans ce dossier, n'hésitez pas à communiquer avec madame Marie-Claire Emond, au [REDACTED], ou par courriel à l'adresse suivante : [REDACTED].

Je vous remercie de votre précieuse collaboration et soyez assurée du soutien du ministère de la Sécurité publique dans ce dossier.

Veuillez agréer, chère collègue, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La sous-ministre,



Brigitte Pelletier

c. c. Maître Pascale Descary, coroner en chef

N/Réf. : 2020-10455



Ministère
de la Sécurité
publique

**DEMANDE DE COLLABORATION
ADRESSÉE AU MINISTÈRE DE LA
CULTURE ET DES COMMUNICATIONS
CONCERNANT LE 9-1-1 DE PROCHAINE
GÉNÉRATION (9-1-1 PG)**

**Équipe du 9-1-1 et des
télécommunications d'urgence
Direction de la sécurité incendie**

Avril 2021

Table des matières

CONTEXTE DE LA DEMANDE	1
CONSTATS / OBSERVATIONS.....	1
1- SERVICES TÉLÉPHONIQUES IP (VOIP).....	1
2- APPLICATIONS TÉLÉMATIQUES	2
3- ENCADREMENT LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE AU QUÉBEC.....	2
PRÉOCCUPATIONS/ENJEUX DU QUÉBEC.....	2
RECOMMANDATION.....	2
ANNEXE 1 – DÉCISIONS DU CRTC	3
CRTC 2017-182	3
CRTC 2005-21.....	6
CRTC 2005-61.....	6
ANNEXE 2 -SERVICE VOIP	9
LE SERVICE VOIP FIXE MAIS NON PROPRE À UNE CIRCONSCRIPTION	9
SERVICE VOIP MOBILE	9
ANNEXE 3 - SERVICE PUBLIC D’APPELS D’URGENCE (SPAU)	11

CONTEXTE DE LA DEMANDE

Le ministère de la Sécurité publique (MSP) sollicite la collaboration du ministère de la Culture et des Communications (MCC), qui est responsable d'assurer les liaisons entre le gouvernement provincial et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadienne (CRTC) en matière de télécommunications. L'objectif est de sensibiliser ce dernier à l'augmentation des appels qui proviennent de services téléphoniques IP ainsi qu'à l'utilisation de la télématique. Plus spécifiquement, il s'agit de mettre en lumière les préjudices potentiels qu'engendre la recrudescence de ce type d'appels ou d'applications, notamment au niveau de la prise d'appels d'urgence, puisque ceux-ci ne transitent pas par le Système public d'appels d'urgence 9-1-1 (SPAU).

Lorsqu'un individu compose le 9-1-1 sur son téléphone filaire ou cellulaire, cet appel transite par le SPAU, opéré par Bell Canada. Ce système fait en sorte que, dès qu'un appel est logé au 9-1-1, les coordonnées de l'appelant sont inscrites dans le commutateur d'appels et cheminent du centre d'urgence 9-1-1 (CU 9-1-1) au centre secondaire d'appels d'urgence (CSAU) approprié. Cette mécanique permet une intervention plus rapide et plus efficace pour les intervenants d'urgence.

Constats / observations

1- Services téléphoniques IP (VoIP)

- L'Association des centres d'urgence du Québec a avisé le MSP d'une augmentation des appels provenant de services téléphoniques IP (VoIP).
- Par ailleurs, à la suite de la mort d'une dame dont le mari avait tenté à maintes reprises de joindre le 9-1-1 sans succès, l'enquête a révélé que la ligne téléphonique desservant leur résidence était une VoIP pour laquelle le service d'appels d'urgence 9-1-1 n'était pas inclus. Le 28 février 2020, la coroner en chef, M^e Pascale Descary, a alors demandé au MSP d'intervenir auprès du CRTC afin qu'il enquête sur le respect de la réglementation imposée aux compagnies offrant ce service. La sous-ministre du MSP a interpellé le MCC à ce sujet.
- Bien que le CRTC oblige les fournisseurs de services VoIP locaux au Canada à fournir le service d'appels d'urgence 9-1-1 de base ou évolué à leurs clients, force est de constater que certaines compagnies ne respectent pas cette obligation. Il est aussi de la responsabilité du fournisseur de services VoIP d'aviser ses clients de toute limite associée au service d'appels d'urgence 9-1-1 qu'il offre (CRTC 2005-21 et 2005-61).
- Des fournisseurs de services peuvent signer des ententes avec d'autres distributeurs (sous-traitants) et ceux-ci peuvent opérer ailleurs au Canada ou partout dans le monde. Les abonnés doivent fournir leur adresse et, s'ils ont besoin des services d'urgence, le fournisseur VoIP utilisera celle-ci afin de trouver le bon CU 9-1-1 si un appel est logé au 9-1-1. Toutefois, si le répondant du centre d'appels se trouve ailleurs dans le monde, le délai pour trouver le bon CU 9-1-1 est allongé.
- De même, si le demandeur déménage ou se sert du VoIP mobile ailleurs qu'à l'adresse de sa résidence, le répondant du centre d'appels devra lui poser une multitude de questions afin de pouvoir le référer au bon CU 9-1-1. Il s'agit d'importants enjeux qui peuvent compliquer le travail des intervenants d'urgence et compromettre la sécurité de la population, notamment en raison des délais de répartition des ressources d'urgence qu'engendrent les nombreux transferts des appels.

2- Applications télématiques

- Selon les informations que possède actuellement le MSP, il n’y aurait pas de normes quant à l’utilisation de la télématique, dont se servent les compagnies comme Olive, OnStar, UConnect, Apple, etc. Ainsi, si un utilisateur appuie sur le bouton d’urgence, selon l’entreprise de services, l’appel d’urgence sera répondu par une centrale d’appels qui effectuera un transfert à un CU 9-1-1 ou à une autre firme de réception d’appels, soit Nordia (filiale de Bell Canada). Ces appels ne transitent donc pas par le SPAU et entraînent des délais de traitement considérables.

3- Encadrement législatif et réglementaire au Québec

- Au Québec, depuis le 30 décembre 2010, la Loi sur la sécurité civile (LSC) et le Règlement sur les normes, les spécifications et les critères applicables aux centres d’urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d’appels d’urgence (Règlement) encadrent la gestion des CU 9-1-1 et de certains CSAU. Ainsi, toute municipalité locale, doit, afin de répondre aux appels d’urgence sur son territoire, s’assurer des services d’un CU 9-1-1 certifié. Le ministre délivre à un CU 9-1-1 un certificat de conformité valide pour deux ans lorsque les conditions sont satisfaites.

PRÉOCCUPATIONS/ENJEUX DU QUÉBEC

- Le manque d’information transmise aux abonnés de téléphonie IP et le décès rapporté au MSP précédemment énoncé.
- Les délais de traitement des appels d’urgence dû au fait que ceux-ci ne transitent pas par le SPAU.
- Le fait que les coordonnées de l’appelant ne se transfèrent pas avec l’appel d’un centre à l’autre. Si la communication coupe, il n’y a aucun moyen de joindre le demandeur.
- La possibilité de falsification des données affichées lors d’un appel VoIP avec un logiciel aurait pour effet d’induire les services de sécurité publique en erreur.
- Les centres d’appels en télématique ou en VoIP ne sont pas encadrés par la LSC et par le Règlement.

RECOMMANDATION

Nous souhaitons qu’avec l’arrivée du 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG), les organisations responsables de VoIP ou d’applications en télématique soient mieux encadrées, comme le sont présentement les CU 9-1-1 (ou communément appelés centres d’appels de la sécurité publique - CASP). Ainsi, les entités autres que les entreprises de services sans fil mobiles et les entreprises de services locaux titulaires **devraient avoir l’obligation** de se raccorder directement aux réseaux 9-1-1 PG pour transmettre les demandes des services d’urgence aux CU 9-1-1.

Les pages suivantes sont seulement à titre de référence. Il s’agit des décisions du CRTC et d’information du réseau SPAU.

ANNEXE 1 – DÉCISIONS du CRTC¹

CRTC 2017-182

Entités autorisées à se raccorder aux réseaux 9-1-1 PG

96. En vertu du cadre de réglementation actuel, il y a des entités qui, selon le Conseil, peuvent se raccorder directement aux réseaux 9-1-1, entre autres, les entreprises de services sans fil mobiles, les entreprises de services locaux titulaires (ESLC) et les CASP. Ces entités sont généralement raccordées au moyen d'installations spécialisées, qui assurent un accès sûr aux réseaux 9-1-1.
97. Dans un environnement 9-1-1 PG, les entités autres que les entreprises de services sans fil mobiles et les ESLC peuvent chercher à se raccorder directement aux réseaux 9-1-1 PG pour transmettre des demandes de services d'urgence aux CASP. Parmi les exemples, mentionnons les entités qui fournissent des services comme la télématique et les applications de messagerie texte offertes par l'entremise des médias sociaux.

Résultats de l'analyse du Conseil

102. Les réseaux 9-1-1 d'aujourd'hui sont exploités par les ESLT en conformité avec les politiques et les tarifs du Conseil. Les entreprises de services sans fil mobiles, les ESLC et les CASP sont tenus de signer des ententes avec les fournisseurs de réseaux 9-1-1 qui établissent de nombreuses conditions de service pour assurer un accès sûr aux réseaux; par conséquent, ils sont considérés comme des entités fiables. Les fournisseurs de services de télécommunication (FST) sont tenus de s'assurer que le trafic des réseaux 9-1-1 PG est acheminé aux CASP par les réseaux 9-1-1 PG des ESLT.
103. Le Conseil détermine que les entreprises de services sans fil mobiles, les ESLC et les CASP devraient continuer de se raccorder directement aux réseaux 9-1-1 PG, puisque des mesures de sécurité adéquates sont en place pour assurer la fiabilité, la résilience et la sécurité de leurs connexions aux réseaux. Le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de s'assurer que leurs tarifs et leurs ententes applicables tiennent compte de cette décision.
104. Les FST qui ne sont pas des entreprises de services sans fil mobiles ou des ESLC accèdent présentement aux réseaux 9-1-1 en acheminant les appels 9-1-1 de leurs abonnés par des entités fiables, soit les ESLT, les ESLC ou les entreprises de services sans fil mobiles. Ainsi, les mêmes mesures de sécurité décrites précédemment sont en place pour ces fournisseurs. Par conséquent, le Conseil détermine qu'il demeure approprié pour les entités qui accèdent présentement aux réseaux 9-1-1 indirectement par ces entités fiables, par exemple, les fournisseurs de services VoIP locaux et les revendeurs, de continuer de le faire lorsque les réseaux 9-1-1 PG auront été déployés.
105. Étant donné qu'il est prévu que les services 9-1-1 PG soient fournis par différentes entités à l'avenir, le Conseil peut devoir entreprendre un prochain examen pour déterminer les entités autres que les ESLC, les entreprises de services sans fil mobiles et les CASP qui devraient être autorisées à se raccorder directement aux réseaux 9-1-1 PG. Le Conseil pourrait alors établir des critères d'authentification.

¹ Sources : Les décisions inscrites sont reproduites textuellement et proviennent du site Web <https://crtc.gc.ca/fra>. Seuls les paragraphes jugés pertinents au présent sujet traité dans ce document ont été reproduits.

Principes régissant la mise en place des services 9-1-1 PG

139. En général, les parties ont appuyé la mise en place des services 9-1-1 PG qui permettront aux Canadiens d'interagir directement avec les CASP et les intervenants en cas d'urgence par des moyens de communication comme la voix, la messagerie texte et la télématique. Elles ont également appuyé la transmission d'autres formats de données, entre autres, des images, des vidéos, des renseignements personnels saisis par l'utilisateur, des plans de bâtiments et des dossiers médicaux.
140. L'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) a fait valoir que les services 9-1-1 PG doivent faire l'objet d'essais exhaustifs, en insistant particulièrement sur les essais de convivialité. Malgré le fait que les nouveaux services 9-1-1 sont toujours soumis à des essais poussés en ce qui a trait à la fonctionnalité, l'ACTS était d'avis que les essais et la mise au point de l'interface utilisateur additionnelle sont tout aussi importants, parce qu'il est difficile de modifier un service pour l'ensemble d'un secteur après sa mise en œuvre, et un service peu convivial serait vraisemblablement sous-utilisé.
141. En général, les ESLT ont fait valoir que les services 9-1-1 PG devraient i) être fondés sur des normes, y compris la norme i3 de la NENA, ii) être en fonction des besoins des CASP, et iii) être utiles pour fournir de l'aide pendant une situation d'urgence. Le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) et autres ont fait valoir que les nouveaux moyens de communication avec les CASP et les intervenants en cas d'urgence devraient i) comprendre ceux que les consommateurs utilisent régulièrement et s'attendent généralement à ce qu'ils soient disponibles, ii) être inclusifs et novateurs, et iii) prendre en compte les différentes préférences des consommateurs.
142. La Coalition a fait valoir que des principes devraient être établis pour régir la mise en place des services 9-1-1 PG. Par exemple, les nouveaux services ne devraient pas augmenter le délai de traitement et de réponse pour les CASP ni limiter leur capacité à effectuer l'acheminement approprié et à communiquer les données de localisation. La Coalition of the Wiling (CW), appuyée par le Groupe d'intérêt canadien en technologie de l'interopérabilité (GICTI), a ajouté que les niveaux de service actuels et les renseignements qui permettent une réponse rapide et exacte doivent être, à tout le moins, maintenus ou améliorés, en tenant compte des incidences sur les organismes en aval comme les CASP secondaires et les intervenants en cas d'urgence.
143. La CW a ajouté que les services 9-1-1 PG doivent satisfaire aux exigences suivantes : i) acheminer directement les demandes de service urgentes au CASP approprié, ii) fournir automatiquement les données de localisation exactes, les renseignements sur l'abonné, le type d'appareil utilisé, et l'identité du fournisseur du réseau d'origine, iii) permettre le transfert des communications et des données aux organismes en aval, et iv) permettre aux CASP de rétablir le contact avec les personnes demandant des services d'urgence lorsque la communication est interrompue.

Résultats de l'analyse du Conseil

144. La mise en place de services 9-1-1 PG accroîtra la sécurité des Canadiens en leur donnant accès à une aide en cas d'urgence par des réseaux de télécommunication de calibre mondial. Toutefois, certains facteurs devraient être pris en compte, y compris les avantages du service pour les Canadiens et la pertinence du service d'après les habitudes de communication. De plus, le service devrait mettre à profit l'image du 9-1-1, le cas échéant, et être fondé sur des normes nationales, y compris la norme i3 de la NENA, aux fins d'uniformité à l'échelle nationale. Enfin, la fonctionnalité, les renseignements et le niveau de service

fournis actuellement pour les appels vocaux au 9-1-1 devraient être maintenus et améliorés, et le service devrait faire l'objet d'essais exhaustifs avant le lancement.

145. Les services 9-1-1 PG devraient aussi atteindre l'objectif stratégique de fournir des renseignements, des services et un soutien de grande qualité aux CASP, ce qui permet aux intervenants en cas d'urgence d'aider efficacement les Canadiens. Par conséquent, chaque service 9-1-1 PG devant être mis en place devrait offrir les capacités suivantes, à la condition qu'elles soient techniquement possibles :
- l'acheminement direct des demandes de services d'urgence au CASP primaire approprié;
 - la communication automatique des données de localisation précises au CASP;
 - la traçabilité;
 - la communication automatique de renseignements comme le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne demandant des services d'urgence au CASP;
 - la communication de l'identité du fournisseur du réseau d'origine au CASP;
 - la transférabilité des communications et des données des CASP primaires aux organismes en aval;
 - la capacité pour les CASP de rétablir la communication avec la personne demandant des services d'urgence lorsque la communication est interrompue.

CRTC 2005-21

Le CRTC oblige les fournisseurs de services VoIP locaux au Canada à fournir le service d'appels d'urgence 9-1-1 de base ou évolué à leurs clients.

15. Depuis la création du service 9-1-1, il y a trente ans, le public canadien a appris à composer le 9-1-1 en cas d'urgence. Par conséquent, le public s'attend généralement à ce que, là où le service 9-1-1 est disponible, une personne puisse composer le 9-1-1 pour avoir accès à des agents d'appel d'urgence formés qui peuvent fournir l'information et l'aide nécessaires. Le Conseil estime que ces attentes existent quel que soit le type de technologie (filaire ou sans fil) que les appelants utilisent pour composer le 9-1-1.
16. Le Conseil fait remarquer que les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que la sécurité publique n'est pas négociable et qu'un certain nombre d'autres parties ont exprimé des points de vue similaires. En ce qui concerne la protection de l'intérêt public, le Conseil estime qu'il est de la plus haute importance d'assurer l'accès à un service 9-1-1/E9-1-1 fiable.
17. Le Conseil est d'avis que les forces du marché à elles seules ne garantiraient probablement pas le déploiement en temps opportun d'un service 9-1-1/E9-1-1 fiable associé aux services VoIP locaux.
18. De plus, le Conseil fait remarquer que l'imposition d'obligations de service 9-1-1/E9-1-1 aux fournisseurs de services offrant des services VoIP locaux est conforme à la politique du Conseil d'étendre les obligations de service d'urgence aux fournisseurs de services de télécommunications (FST), tels que les entreprises de services locaux (ESL), les fournisseurs de services sans fil (FSSF) et les revendeurs, quelle que soit la technologie par laquelle le service vocal est offert.
19. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il est dans l'intérêt public d'imposer des obligations réglementaires de service 9-1-1/E9-1-1 aux fournisseurs de services VoIP locaux.

CRTC 2005-61

Le Conseil estime que les services 9-1-1/E9-1-1 offerts par différents fournisseurs de services VoIP locaux comporteront des caractéristiques et des limites différentes. Par exemple, un service 9-1-1 peut être soit de base ou évolué, et peut inclure ou non certaines fonctions de contrôle d'appel des CASP. En outre, les services VoIP locaux peuvent nécessiter ou non une source d'alimentation électrique de secours pour le réseau.

88. Le Conseil a déjà fait remarquer qu'il existe une attente générale du public quant à la disponibilité d'un service 9-1-1/E9-1-1 fiable. Le Conseil estime que cette attente existe quel que soit le type de technologie que les appelants utilisent pour accéder au service 9-1-1/E9-1-1.
89. En raison de cette attente, le Conseil est d'avis que si les fournisseurs de services VoIP locaux sont autorisés à fournir des services qui offrent un service 9-1-1/E9-1-1 limité ou inexistant et que les clients ne sont pas au courant de ces limites de service, est un risque pour la sécurité publique. Pour atténuer ce risque, le Conseil estime qu'il convient d'exiger un processus d'avis aux clients.
90. La Commission estime que les méthodes de notification proposées ne seraient pas toutes efficaces à tout moment. Par exemple, la notification contenue dans les contrats de service ou les trousseaux de démarrage n'atteindrait pas tous les utilisateurs potentiels du 9-1-1, comme une baby-sitter, un ami ou un membre de la famille qui ne connaît pas les conditions de service. Le Conseil estime donc nécessaire que les clients reçoivent un avis, à la fois avant de s'inscrire au service et pendant la prestation du service.

91. Le Conseil estime que le fait de fournir un avis initial aux clients avant le début du service garantirait que les clients potentiels feraient un choix éclairé lorsqu'ils opteraient pour les services VoIP locaux.
92. Le Conseil estime que la notification continue aux clients, incluse dans les encarts de facturation et rendue disponible sous forme d'autocollant à apposer sur l'appareil téléphonique, servirait deux objectifs supplémentaires. Un tel avis rappellerait aux clients que leur service VoIP local a des limites de service 9-1-1/E9-1-1. L'avis servirait également d'avertissement à toute personne souhaitant composer le 9-1-1 à partir de n'importe quel appareil téléphonique VoIP.
93. Par conséquent, le Conseil ordonne à toutes les entreprises canadiennes qui offrent des services VoIP locaux de fournir un avis initial aux clients concernant toute limitation pouvant exister à l'égard du service 9-1-1/E9-1-1, avant le début du service. Ces informations doivent être mises à disposition par le biais de tous les éléments suivants : matériel de marketing utilisé pour la télévision, la radio et la presse écrite, les conditions générales de service, le matériel en ligne, les représentants du service client, les contrats de service et les kits de démarrage.
94. Le Conseil ordonne en outre à toutes les entreprises canadiennes offrant des services VoIP locaux de fournir régulièrement à leurs clients, tout au long de la durée de leur contrat, des rappels dans le matériel de marketing utilisé pour les messages à la télévision, à la radio et dans les médias imprimés; dans les modalités et conditions de service; dans le matériel en ligne; par l'intermédiaire des préposés au service à la clientèle; dans les autocollants d'avertissement apposés sur les appareils téléphoniques et dans les encarts de facturation.
95. Le Conseil demande au CDCI d'élaborer des notifications standard pour la mise en œuvre de cette exigence et d'en faire rapport au Conseil dans les 60 jours suivant la date de la présente décision.
96. Le Conseil note que certaines parties craignent que les clients ne comprennent pas entièrement les limites du service 9-1-1/E9-1-1, telles qu'elles leur sont fournies dans l'avis avant le début du service. Le Conseil estime qu'il convient d'exiger des fournisseurs de services VoIP locaux qu'ils obtiennent le consentement exprès du client, par lequel un client reconnaît sa compréhension de cet avis.
97. Dans la demande de révision de l'article 11 des Conditions de service en vertu de la partie VII, décision de télécom CRTC 2005-15, 17 mars 2005 (décision 2005-15), le Conseil a conclu que le consentement exprès à la divulgation de renseignements confidentiels sur les clients peut être donné là où le client fournit :
 - consentement écrit;
 - confirmation orale vérifiée par un tiers indépendant;
 - confirmation électronique par l'utilisation d'un numéro sans frais;
 - confirmation électronique via Internet;
 - consentement oral, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par le transporteur; ou
 - le consentement par d'autres méthodes, à condition qu'un enregistrement documenté objectif du consentement du client soit créé par le client ou par un tiers indépendant.
98. Dans les cas où le service VoIP 9-1-1/E9-1-1 est limité, le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes offrant des services VoIP locaux d'obtenir, avant le début du service, le consentement exprès du client, par lequel le client reconnaît sa compréhension des limites du service 9-1-1/E9-1-1, en utilisant l'une des méthodes approuvées dans la décision 2005-15. Pour garantir que les informations concernant les limitations du service 9-1-1/E9-1-1 sont accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle, toutes les notifications aux clients et toute information imprimée utilisée pour obtenir le consentement exprès du client doivent être fournies dans des formats de substitution (par exemple, braille et gros caractères),

sur demande. En outre, pour garantir que cette documentation est accessible aux personnes ayant une déficience cognitive, les fournisseurs de services VoIP locaux sont tenus, au minimum, de l'expliquer, sur demande.

99. Le Conseil ordonne à toutes les entreprises canadiennes, comme condition de fournir des services de télécommunications aux fournisseurs de services VoIP locaux, d'inclure dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec ces fournisseurs de services, l'exigence que ces derniers se conforment aux instructions énoncées aux paragraphes 93, 94 et 98.

Selon le CRTC, il est également de la responsabilité du fournisseur de services VoIP d'aviser ses clients de toute limite associée au service d'appels d'urgence 9-1-1 qu'il offre (Décisions de télécom CRTC 2005-21 et 2005-61). Les avis en question doivent être fournis aux clients au moment de l'inscription et de l'installation, dans les documents de promotion et dans les modalités de service. Ils doivent également être publiés sur Internet et être accessibles au moyen d'un lien facile à trouver. Cette obligation s'applique seulement aux fournisseurs de services VoIP locaux mobiles et fixes/non propres à une circonscription.

ANNEXE 2 -SERVICE VoIP²

Le service VoIP fixe mais non propre à une circonscription

Les abonnés se prévalent de ce mode de communication en raison des économies possibles, en se procurant un numéro de téléphone d'une région éloignée. Par exemple, une personne demande un numéro de téléphone de Vancouver et un de Toronto, car ses enfants habitent ou étudient dans ces villes. Une représentation de chaque ligne est présente sur l'appareil VoIP de l'individu. Lorsqu'un appel est établi à partir d'une de ces lignes, c'est comme s'il était effectué de la ville en question.

Les fournisseurs de services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription sont tenus de recueillir les adresses à jour de leurs clients. Cependant, il appartient aux clients de maintenir l'exactitude des renseignements, ce qui n'est pas toujours fait. Les fournisseurs de services de communication VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription sont obligés de fournir les numéros de téléphone de leurs clients à leurs services de téléphonistes alternatives du service 9-1-1. Ces téléphonistes doivent utiliser ces numéros à titre de dernier recours afin de rétablir la communication avec une personne qui appelle le service 9-1-1, lorsque l'appel est interrompu avant que la localisation de cette personne n'ait été établie.

Généralement, si l'abonné de services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription compose le 9-1-1, l'appel est capté par son fournisseur et acheminé à un centre de réponse intermédiaire qui l'achemine ensuite au CU 9-1-1 de l'endroit où l'appelant se trouve. Il peut donc y avoir des délais et des risques d'erreur. Le numéro de téléphone de l'abonné n'est pas associé à un central téléphonique ou à un indicatif régional particulier. On peut fournir les données de son adresse d'abonnement, mais celles-ci peuvent donc différer du lieu de l'événement d'où l'appel est effectué, avec les risques que cela comporte.

Service VoIP mobile

L'abonné se connecte au Web n'importe où dans le monde sans avoir à informer son fournisseur de service téléphonique. L'appareil communique alors automatiquement sa localisation Internet à son commutateur VoIP, qui en tient compte pour acheminer ses appels entrants à cet endroit et lui permettre de faire des appels téléphoniques sortants tout comme s'il était à son domicile ou à son lieu de travail habituel.

Il n'est associé à aucun central téléphonique traditionnel. Il ne peut pas être localisé lors d'un appel au 9-1-1. Les données personnelles de l'abonné peuvent être enregistrées chez son fournisseur, mais seul un service 9-1-1 de base est parfois offert, avec des limitations importantes. Là aussi, les appels au 9-1-1 passent d'abord par un tiers, qui les acheminera normalement au CU 9-1-1 concerné. Dans certains cas, il n'y a pas de service 9-1-1. Les usagers, leurs enfants et leurs invités doivent en être conscients, mais ils peuvent l'oublier.

² Source : Guide du SPAU pour la formation des préposés, publié par l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec, septembre 2013.

Certains usagers peuvent utiliser un point d'accès sans fil (Wi-Fi). Généralement, c'est le propriétaire du point d'accès qui détermine si l'appel d'urgence sera acheminé soit sur le réseau Internet ou au moyen du réseau sans fil (cellulaire).

Pour les abonnés de certains services VoIP décrits plus haut qui composent le 9-1-1, cette solution consiste pour leur fournisseur de services téléphoniques à contourner les commutateurs 9-1-1 et la banque de données AAA pour acheminer les appels directement à un centre d'appels « intermédiaire ». Ce n'est pas nécessairement un CU 9-1-1 ni un CSAU.

Ces services alternatifs peuvent être localisés dans la province, ailleurs au Canada ou même dans un autre pays. Les abonnés ne découvrent parfois cette réalité que lorsqu'ils composent le 9-1-1, car ce type de service téléphonique est souvent moins coûteux à l'abonnement et les avis aux abonnés ne sont pas toujours lus ou compris.

Les téléphonistes des entreprises de services téléphoniques VoIP répondent aux appels d'urgence des clients et tentent, en questionnant l'appelant, de déterminer la nature de l'urgence ainsi que l'endroit où il se trouve. Puis, ils transfèrent l'appel au « bon » CU 9-1-1 ou directement au service d'urgence requis. Ces services peuvent ajouter des délais additionnels avant l'envoi des secours.

Un appel en provenance de ce type de service peut être reçu par le préposé du CU 9-1-1 de différentes façons :

- par une ligne téléphonique administrative d'urgence appartenant au CU 9-1-1. Dans ce cas, ces lignes n'ont pas les fonctions de contrôle de la ligne de l'appelant, ni d'affichage AAA;
- dans l'éventualité improbable que l'appel en provenance du téléphoniste arrive directement sur une ligne SPAU 9-1-1, le message affiché sera associé au numéro de téléphonie EAN « 000-911-0000 » avec l'affichage AAA « Appel non acheminé 9-1-1, AUCUNE FONCTION 9-1-1 DISPONIBLE »;
- Certains services alternatifs de téléphonistes se servent du service d'acheminement des appels d'urgence de composition « 0 » (SAAU-0). Les appels entrants sont réacheminés vers le service d'urgence désigné selon une table d'acheminement prédéterminée;
- Pour rejoindre les CU 9-1-1 raccordés à la plate-forme SPAU 9-1-1, le téléphoniste intermédiaire compose un des numéros d'accès spécial à 10 chiffres et le code d'acheminement du territoire 9-1-1 concerné. Le préposé à la réponse du CU 9-1-1 recevra un message AAA associé au numéro EAN (IR)-911-0999 (ex. : 514 911-0999 « Appel en provenance d'un téléphoniste – AUCUNE FONCTION 9-1-1 DISPONIBLE »).

Le téléphoniste alternatif d'urgence doit fournir le numéro de téléphone de rappel de l'appelant au préposé du CU 9-1-1. De plus, les procédures en vigueur pour les opérations des CU 9-1-1 exigent généralement que l'appelant le fournisse également, avec les coordonnées de l'adresse où il se trouve, ainsi que les détails inhérents à l'appel d'urgence.

ANNEXE 3 - SERVICE PUBLIC D'APPELS D'URGENCE (SPAU)³

Au début des années 90, le gouvernement du Québec demande à Bell de proposer une solution permettant le développement et la mise en place d'un service 9-1-1 standardisé d'envergure provinciale. Le SPAU est créé en 1993. Il est réglementé par le CRTC.

Il s'agit d'un système qui prend en charge l'appel 9-1-1 d'un abonné (voix) et l'achemine au CU 9-1-1 déterminé pour ce territoire en fournissant automatiquement aux préposés le numéro de téléphone et l'adresse ou l'emplacement de l'appelant, à partir d'une banque de données. Ces données peuvent être disponibles pour être transférées à un CSAU. Peu importe le type de service (fils de cuivre, câble coaxial, sans fil ou fibre optique) utilisé par le fournisseur de service téléphonique, chaque appareil téléphonique résidentiel, d'affaire ou commercial permettant la composition du 9-1-1 doit être raccordé à la plateforme provinciale du SPAU.

Principales fonctions et options du SPAU

Le SPAU permet entre autres :

- Reconnaître qu'il s'agit d'un appel d'urgence 9-1-1;
- Acheminer l'appel au CU 9-1-1 selon l'emplacement de l'appelant;
- Fournir l'adresse ou la localisation de l'appelant, afin de faciliter l'envoi de secours au bon endroit;
- Inclure le numéro de rappel et l'identification associé au numéro de l'appelant ou du secteur de l'antenne de la station cellulaire;
- Garantir l'accessibilité rapide au CU 9-1-1 et autres CSAU appropriés.

Les principales fonctionnalités du SPAU vont, entre autres, comme suit :

- Enregistrement automatique du numéro;
- Affichage automatique de l'adresse;
- Centre de relève du CU 9-1-1 utilisant le réacheminement contrôlé;
- Transfert sélectif, fixe et manuel;
- Sécurité;
- Retraçage d'urgence;
- Centre de surveillance et de maintien du réseau 9-1-1 de Bell Canada.

³ Source : Guide du SPAU pour la formation des préposés, publié par l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec, septembre 2013.

PAR COURRIEL

Le 24 novembre 2020

Monsieur Ian Morissette
Sous-ministre adjoint
Sous-ministériat aux politiques et aux sociétés d'État
Ministère de la Culture et des Communications
225, Grande-Allée Est, bloc B, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1R 5G5

Courriel : ian.morissette@mcc.gouv.qc.ca

Monsieur le Sous-Ministre adjoint,

Le 26 mai 2020, la sous-ministre du ministère de la Sécurité publique (MSP) faisait parvenir à votre ministère une correspondance afin de solliciter son appui pour sensibiliser le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) à la problématique de la téléphonie IP (VoIP).

Cette demande avait été formulée à la demande de la coroner en chef, M^e Pascale Descary, à la suite du décès d'une dame dont le mari avait tenté à maintes reprises de joindre le 9-1-1. L'enquête avait notamment révélé que la ligne téléphonique desservant leur résidence est un VoIP pour lequel le service d'appels d'urgence 9-1-1 n'était pas inclus.

Nous réitérons notre demande puisque le MSP a été une fois de plus interpellé au regard de cette problématique par des organisations du domaine de l'urgence qui constatent une augmentation des appels provenant de la VoIP et sont inquiets des préjudices potentiels qu'engendre la recrudescence de ce type d'appels autant pour les citoyens du Québec que pour les centres d'urgence 9-1-1.

Considérant que le domaine des politiques de déploiement des réseaux des compagnies de télécommunications privées est de compétence fédérale et que le ministère de la Culture et des Communications est responsable de voir aux liens entre le gouvernement provincial et le CRTC, nous sollicitons à nouveau votre collaboration afin de sensibiliser ce dernier à la problématique de téléphonie IP soulevée.

En effet, bien que le CRTC oblige les fournisseurs de services VoIP locaux au Canada à fournir le service d'appels d'urgence 9-1-1 de base ou évolué à leurs clients, force est de constater que certaines compagnies ne respectent pas cette obligation. Il est aussi de la responsabilité du fournisseur de services VoIP d'aviser ses clients de toute limite associée au service d'appels d'urgence 9-1-1 qu'il offre (références CRTC 2005-21 et 2005-61). Le MSP et les organisations du milieu s'inquiètent notamment de l'absence de suivi de la part du CRTC envers des compagnies ne respectant pas les obligations.

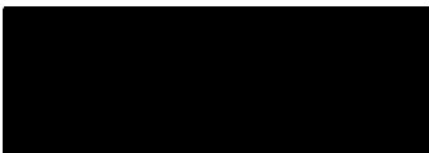
Nous avons effectué un rappel sur divers médias sociaux pour inciter l'ensemble de la population utilisant la téléphonie IP à vérifier que leur forfait inclut le service du 9-1-1. Toutefois, les problématiques liées à la téléphonie IP demeurent une préoccupation importante et, pour cette raison, nous croyons qu'une intervention de la part du CRTC auprès des fournisseurs est également nécessaire.

À ce titre, nous vous saurions gré de bien vouloir nous informer lorsqu'une sensibilisation à ce sujet aura été effectuée auprès du CRTC. Prenez note que nous sommes disposés à vous accompagner à toute rencontre afin de discuter des enjeux avec le CRTC pour tenter de dégager certaines pistes de solution qui contribueraient à améliorer la sécurité des citoyens du Québec.

Je vous remercie de votre précieuse collaboration et soyez assuré de notre soutien dans ce dossier.

Veuillez agréer, Monsieur le Sous-Ministre adjoint, nos salutations distinguées.

La sous-ministre associée,



Katia Petit

N/Réf. : 2020-13122

PAR COURRIEL

Le 22 juin 2023

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

**Objet : Appel aux observations – Permettre les appels directs au 9-1-1 et au 9-8-8
à partir de systèmes téléphoniques multilignes
Dossier public : 1011-NOC2023-0156**

Monsieur le Secrétaire général,

- 1- Nous souhaitons être identifiés comme une partie prenante à l'instance.
- 2- Nous avons pris connaissance des obligations mises en place depuis le 26 septembre 2022 au regard des meilleures pratiques pour les systèmes multilignes.
- 3- Nous soutenons le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) dans sa poursuite d'élaboration d'un cadre visant l'amélioration de la fiabilité et la résilience des réseaux de télécommunications ainsi que la mise en place d'obligations permises par sa réglementation aux entreprises canadiennes.
- 4- La Direction générale de la sécurité incendie et des télécommunications d'urgence du ministère de la Sécurité publique, responsable de l'application de la Loi sur la sécurité civile qui encadre les centres d'appels de sécurité publique, a consulté ses partenaires gouvernementaux liés aux services de télécommunications dans le cadre de cet avis.

RÉPONSES AUX QUESTIONS DE L'AVIS DE CONSULTATION

Q1. En tenant compte des pratiques exemplaires énoncées dans l'annexe de la décision de télécom 2022-265 (qui figure également dans l'annexe du présent avis) ainsi que d'autres pratiques exemplaires potentielles, quelles obligations exécutoires devraient être imposées par le Conseil pour assurer la santé et la sécurité physique de la population canadienne lorsqu'elle utilise un MLTS?

Les obligations exécutoires qui, à notre avis, devraient être imposées par le Conseil à toute entreprise ou personne offrant des services de systèmes téléphoniques multilignes (STML) vont comme suit :

- 1- Les STML devraient être en mesure de transmettre un appel au 9-1-1 ou au 9-8-8 en les composant directement, donc sans devoir utiliser un préfixe ou un code d'accès (ex. : 9-9-1-1).
- 2- Si toutefois un préfixe est composé (ex. : 9-9-1-1), l'appel devrait également être acheminé au centre d'urgence 9-1-1 qui dessert le territoire d'où provient l'appel, dans le cas d'un appel au 9-1-1, ou dans un centre de traitement des appels pour un appel au 9-8-8.
- 3- L'appel au 9-1-1 provenant d'un STML devrait être acheminé directement au centre d'urgence 9-1-1 qui dessert le territoire d'où provient l'appel, lequel est soumis à la Loi sur la sécurité civile, et non dans un centre de traitement d'appels tiers.
- 4- Les coordonnées de l'appelant, les coordonnées (X et Y) de l'endroit où est localisé l'appareil ayant été utilisé pour effectuer l'appel au 9-1-1 de même que le numéro servant au rappel doivent être transmis au centre d'urgence 9-1-1 qui dessert le territoire d'où provient l'appel.
- 5- Dans la situation où un STML est utilisé dans plusieurs bâtiments différents (ex. : centres de services scolaires ou universités), les informations de localisation doivent être transmises au centre d'urgence 9-1-1 qui dessert le territoire où est logé l'appel au 9-1-1. Au même moment, un avis est transmis à un responsable ou un intervenant de l'organisation ou du bâtiment. Le tout dans le but d'orienter les intervenants d'urgence au bon endroit et ainsi contribuer à diminuer les délais d'intervention.
- 6- Les propriétaires, les exploitants, les fournisseurs et les revendeurs de STML devraient configurer leurs systèmes afin de fournir les informations de localisation de l'appelant au système d'affichage automatique du centre d'urgence 9-1-1.

Q2. Pour chaque obligation que vous estimez devoir être imposée, répondez aux questions suivantes :

A. Quels sont les avantages pour la population canadienne d'imposer cette obligation?

Les obligations décrites à la question précédente permettront à un appelant ayant logé un appel au 9-1-1 ou au 9-8-8 d'avoir accès rapidement au service requis, comme c'est le cas présentement pour un appelant qui compose le 9-1-1 à l'aide d'une ligne filaire.

Par exemple, les délais de réponse et, conséquemment, d'intervention pour un appel au 9-1-1 sur un appareil configuré pour être répondu au centre d'urgence 9-1-1 qui dessert le territoire d'où provient cet appel seront écourtés par rapport à un appel qui se retrouve dans un centre de traitement d'appels tiers situé dans une autre province.

B. À qui le Conseil devrait-il imposer cette obligation? Les entreprises canadiennes, toute personne offrant et fournissant des services de télécommunication, ou les deux? À quels défis les fournisseurs de services pourraient-ils être confrontés dans la mise en œuvre de cette obligation?

Le Conseil devrait imposer ces obligations aux entreprises canadiennes et à toute personne offrant ou fournissant des services de STML. L'objectif étant d'optimiser le service à la population. À cet effet, toute organisation, entreprise, commerce, etc. qui héberge un réseau de téléphones doit également être considéré comme un fournisseur de services de télécommunications.

Ces obligations nécessiteront une configuration pour un appel au 9-1-1 afin que celui-ci soit répondu au centre d'urgence 9-1-1 qui dessert le territoire où l'appel a été logé. Les fournisseurs de services de STML devront donc travailler étroitement avec leurs clients afin d'identifier tous les emplacements des appareils.

Ces mêmes obligations seront nécessaires pour tout appel logé au 9-8-8. D'autres défis sont prévisibles dont, entre autres, l'ajout de ressources humaines, étant donné les configurations décrites précédemment, ainsi que la bonification d'équipements.

C. Cette obligation devrait-elle s'appliquer de la même manière aux appels 9-1-1 et aux appels 9-8-8?

En ce qui concerne les appels logés au 9-8-8, seules les obligations 1 et 2 devraient s'appliquer. La personne en détresse a le droit à un service en toute confidentialité.

Toutefois, toutes les obligations décrites à la question 1 devraient s'appliquer pour les appels au 9-1-1.

D. Quand cette obligation devrait-elle s'appliquer : à la base existante de MLTS installés ou seulement aux nouvelles installations de MLTS à partir d'une certaine date? (À noter que le lancement du service 9-8-8 est actuellement prévu pour novembre 2024).

Les obligations devraient s'appliquer à tous les services de STML au plus tard à la date prévue du lancement du service 9-8-8.

Q3. Compte tenu du fait que le Conseil a le pouvoir d'imposer des conditions de service juridiquement exécutoires aux entreprises et revendeurs canadiens en vertu des articles 24 et 24.1 de la Loi :

A. Quel devrait être le rôle des entreprises et des revendeurs dans l'application des nouvelles règles?

Les entreprises et les revendeurs doivent respecter toute condition ou nouvelle règle imposées par le Conseil. De plus, ils doivent informer ce dernier ainsi que leur clientèle de tout manquement ou limites à leurs obligations.

B. Y a-t-il d'autres mesures que le Conseil peut prendre, dans les limites de ses pouvoirs, pour atteindre le résultat escompté, à savoir assurer la santé et la sécurité physique de la population canadienne qui passe des appels d'urgence au moyen d'un MLTS?

Le Conseil pourrait entreprendre des campagnes publiques de sensibilisation sur les services de STML.

Le Conseil pourrait également exiger des fournisseurs de services de STML des obligations contractuelles avec leurs mandataires ou sous-traitants afin que ces derniers respectent les mêmes obligations.

RENSEIGNEMENTS

- 5- Pour toute question relative aux avis formulés dans le présent document, nous vous invitons à écrire à l'adresse courriel suivante : [REDACTED]

CONCLUSION

- 6- Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Secrétaire général, nos salutations distinguées.

La sous-ministre associée,



Katia Petit

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

PAR COURRIEL

Monsieur François-Philippe Champagne
Ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Objet : Enjeux en matière de télécommunications d'urgence au Québec

Monsieur le Ministre,

Nous vous interpellons aujourd'hui en raison de votre responsabilité à l'égard du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) dans la gestion des services technologiques de téléphonie IP. Comme vous le savez, les décisions réglementaires du CRTC sont essentielles pour créer un environnement commercial stable, concurrentiel et novateur, mais plus encore, pour assurer notamment que la population québécoise obtienne les meilleurs services de télécommunications possibles de la part des fournisseurs.

Ainsi, nous souhaitons porter à votre attention un enjeu sensible en matière de télécommunications d'urgence rencontré au Québec et qui pourrait avoir une incidence sur la sécurité de la population.

Certaines personnes utilisent les services technologiques IP, soit le *Voice Over Internet Protocol* (VoIP) et non une ligne téléphonique standard (ligne filaire ou forfait cellulaire). Actuellement, rien n'oblige ces fournisseurs à offrir un service d'appels d'urgence 9-1-1 en français. Vous comprendrez que cette situation est très problématique et potentiellement dangereuse. Nous avons d'ailleurs été interpellés par le Bureau du coroner à la suite d'un décès lors duquel la victime n'a pas eu accès au service 9-1-1 en raison de cette problématique.

Actuellement, le CRTC oblige les fournisseurs de services VoIP locaux au Canada à aviser leurs clients de toute limite associée au transfert d'appels d'urgence 9-1-1. Un meilleur encadrement de cette pratique de la part du CRTC serait souhaitable, de façon à exiger que les fournisseurs de téléphonie VoIP prennent entente avec un centre d'appels d'urgence 9-1-1 situé au Québec et offrent un service en français, et ce, pour assurer la protection de leur clientèle, à défaut de quoi ils devraient cesser leurs activités sur le territoire.

C'est un dossier qui nous interpelle beaucoup, et nous sommes convaincus que vous serez également sensible à cet enjeu. Nous devons travailler ensemble

dans l'objectif que nous savons commun à nos gouvernements respectifs d'assurer la sécurité de l'ensemble de la population, et ce, en respectant la livraison des services dans la langue officielle du Québec, le français. Nous avons le devoir d'agir rapidement afin d'éviter de possibles drames. Nous nous attendons donc à une réponse rapide de votre part, avant le début de l'été, afin de régulariser cette situation.

Nous vous prions de nous contacter, soit directement ou via nos cabinets, pour tout suivi sur ce dossier.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le ministre de la Sécurité publique,



François Bonnardel

Le ministre de la Langue française,



Jean-François Roberge

c. c. M. Mathieu Lacombe, ministre de la Culture et des Communications
M. Christian Dubé, ministre de la Santé
M. Bill Blair, ministre de la Protection civile
M. Pablo Rodriguez, ministre du Patrimoine canadien

N/Réf. : 2023-11077