



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



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC



Le 19 septembre 2016

Mme Danielle MAY-CUCONATO, Secrétaire générale
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 2016-333](#), *Appel aux observations, Pratiques relatives au débranchement entre fournisseurs de services de télécommunication*

Dossier : [1011-NOC2016-0333](#)

Madame la Secrétaire générale,

1- La **COALITION POUR LE SERVICE 9-1-1 AU QUÉBEC**, ci-après la COALITION, répond par la présente à l'invitation à soumettre des observations de l'Avis de consultation de télécom CRTC 2016-333 du 18 août 2016. Elle est formée de :

1° L'**AGENCE MUNICIPALE DE FINANCEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1 DU QUÉBEC** (l'[Agence](#)), constituée et administrée selon la *Loi sur la fiscalité municipale*¹ du Québec par l'**UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC** ([UMQ](#)), la **FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES MUNICIPALITÉS** ([FQM](#)) et la **VILLE DE MONTRÉAL**;

2° L'**ASSOCIATION DES CENTRES D'URGENCE DU QUÉBEC** ([ACUQ](#)), qui représente la presque totalité des centres d'urgence 9-1-1, des centres de communication santé du Québec (urgences préhospitalières) ainsi que divers autres centres d'appels d'urgence secondaires ou spécialisés de la province;

3° La **CENTRALE DES APPELS D'URGENCE DE CHAUDIÈRE-APPALACHES** ([CAUCA](#)), centre d'appels d'urgence qui offre le service 9-1-1 à plus de 550 municipalités québécoises dans plusieurs régions de la province et n'est pas représenté par l'ACUQ.

2- La COALITION souhaite être considérée comme une partie à la présente instance.

¹ Recueil des lois et règlements du Québec, [chapitre F-2.1](#), article 244.68 et suivants.

COMMENTAIRES PRÉALABLES

- 3- La COALITION se réjouit de l'initiative du Conseil d'examiner l'à-propos d'établir des mesures réglementaires applicables aux pratiques relatives aux débranchements entre fournisseurs de services de télécommunication.
- 4- Les médias ont rapporté certains éléments du conflit commercial évoqué dans l'Avis de consultation et de ses effets durant plusieurs jours sur les clients finals. Sans nous prononcer sur le différend entre les entreprises dans ce cas, nous relevons toutefois que ni le Conseil, ni les abonnés (au moins 27 000, selon l'Avis de consultation) ne semblent avoir été prévenus **au préalable** du débranchement soudain d'un **service essentiel** et sur lequel l'on compte **en cas d'urgence pour appeler ou être rejoint**. Ce fait, si avéré, semble démontrer amplement la nécessité d'agir afin de préserver la sécurité du public lors de conflits semblables. Dans ce cas précis, un reportage² du journal *The Globe & Mail* rapportait des propos du revendeur affirmant que les clients finals auraient, heureusement, toujours conservé la capacité **d'appeler** le service 9-1-1. Mais auraient-ils pu être **rappelés**, au besoin, par le centre d'appels de la sécurité publique (CASP) ou des intervenants d'urgence si la communication avait été interrompue? Il semble que **non**, selon les articles de presse.
- 5- Les observations de la COALITION et notre intérêt dans la présente instance portent donc sur les services de télécommunication, **peu importe leur nature**, qui permettent de **joindre de façon directe ou indirecte le service 9-1-1** actuellement ou le permettront dans un avenir prévisible. En plus des services téléphoniques filaires ou sans fil, l'internet doit donc être inclus pour les utilisateurs de services de communication VoIP ou du nouveau service canadien de relais vidéo destiné aux personnes qui utilisent une langue des signes, tout comme doit être inclus l'accès aux services de relais téléphoniques.
- 6- Selon nous, afin d'éviter les répercussions de débranchements brutaux, il faut **encadrer strictement** les débranchements complets ou partiels des services de communication de clients finals sans un avis individuel préalable, au contenu explicite, décrivant les options qui s'offrent à l'abonné. Pensons au besoin de **joindre** le service 9-1-1 en cas d'urgence pour obtenir des secours, s'il advenait que ce service ne soit pas maintenu, ou qu'il n'y ait pas possibilité, pour le CASP ou d'autres intervenants d'urgence, de **rappeler** ces abonnés si la communication est interrompue.

² Article en ligne du 19 janvier 2016, actualisé le 20 janvier 2016 :
<http://www.theglobeandmail.com/report-on-business/telecom-spat-leaves-thousands-of-canadians-without-full-phone-service/article28276391/>

RÉPONSES AUX QUESTIONS DU CONSEIL

Question 4 a) : *Le Conseil devrait-il imposer une obligation contractuelle relative aux services de télécommunication entre deux fournisseurs de services de télécommunication, notamment entre i) deux entreprises canadiennes, ii) une entreprise canadienne et un revendeur, et iii) deux revendeurs, qui comprend un délai minimal pour un avis indiquant l'intention de débrancher (p. ex. 30 jours)?*

- 7- **Réponse 4 a) :** **Oui**, la COALITION est d'avis que **si des clients finals peuvent être affectés**, le Conseil **doit** imposer, par règlement, **une obligation contractuelle** dans tous les contrats relatifs aux services de télécommunication entre deux ou plusieurs fournisseurs de services. Le but en serait d'aviser formellement par écrit l'autre partie, **avec signification au Conseil**, de l'intention de débrancher dans un **délai préalable minimal de 30 jours ouvrables**, notamment entre deux entreprises canadiennes, une entreprise canadienne et un revendeur ou deux revendeurs. Il ne devrait pas être permis aux parties de déroger contractuellement au délai établi par le Conseil afin de le réduire, mais il pourrait être allongé, si elles en conviennent.
- 8- Selon nous, c'est le rôle du Conseil d'encadrer les fournisseurs sur ce qu'il convient de faire en pareilles circonstances, afin de **protéger la sécurité** de clients finals étrangers à des conflits éventuels et aux ententes entre les fournisseurs. Les clients finals comptent sur la disponibilité complète de leur service téléphonique ou de communication et sur un préavis explicite, dans un délai convenable, en cas de problème nécessitant un changement de fournisseur ou la prise de mesures afin de protéger des droits ou des intérêts.

Question 4 b) : *Les fournisseurs de services de télécommunication devraient-ils être obligés d'aviser le Conseil, en temps opportun, de l'envoi d'un avis indiquant l'intention de débrancher les services à un autre fournisseur de services de télécommunication afin que le Conseil puisse tenter d'aider les parties à trouver une solution pour empêcher les interruptions de service pour les clients finals?*

- 9- **Réponse 4 b) :** **Oui**, la COALITION est d'avis que **si des clients finals sont affectés**, le Conseil **doit** imposer l'obligation pour les fournisseurs de services de télécommunication **de l'aviser** préalablement, au moins **30 jours ouvrables** à l'avance, de l'intention de débrancher les services à un autre fournisseur de services de télécommunication. Ainsi, le Conseil pourrait amener les parties à trouver une solution dont l'objectif est d'empêcher les interruptions brutales complètes ou partielles de service de communication pour les clients finals. Si une entente à ce sujet n'est pas possible, le Conseil serait au moins informé et pourrait suivre le dossier afin de s'assurer que les clients finals soient avisés convenablement, comme nous le proposons aux paragraphes 6 et 10.

Question 4 c) : *Y a-t-il d'autres mesures que le Conseil pourrait utiliser pour s'assurer que le débranchement d'un fournisseur de services de télécommunication par un autre n'affecte pas les clients finals de manière indue, comme une obligation d'envoyer un avis aux clients finals avant le débranchement?*

19 septembre 2016

- 10- **Réponse 4 c) : Certainement.** D'abord, le minimum nous semble l'envoi d'un **avis écrit préalable livré** aux clients finals dans un **délaï minimal de 20 jours ouvrables** avant la date prévue de débranchement. Ensuite, le Conseil devrait également déterminer **qui** doit envoyer un tel avis, les preuves d'envoi requises, à qui d'autre doit-il être signifié, et son **contenu minimal**, dont les éléments de sécurité en jeu pour l'abonné final et, enfin, l'obligation de **respecter la langue** de communication choisie par l'abonné. Des sanctions pécuniaires importantes devraient être imposées aux délinquants dans les cas de non-respect de cette obligation. Les clients finals ne peuvent être mis en danger en raison de l'action ou de l'inaction d'un tiers.

Question 4 d) : À quels services de télécommunication les mesures susmentionnées devraient s'appliquer (p. ex. services locaux de base de résidence, services sans fil mobiles, services d'accès Internet)?

- 11- **Réponse 4 d) :** La COALITION est d'avis que les mesures susmentionnées devraient s'appliquer à **tout service de communication** qui permet à des abonnés finals de joindre le service 9-1-1 directement ou indirectement (ex : par un service de relais audio ou vidéo), afin de contribuer à la protection de la sécurité des Canadiens.

CONCLUSION

- 12- La COALITION réitère sa disponibilité pour fournir tout renseignement additionnel requis par le Conseil et lui offre son entière collaboration.

Nous vous prions d'agréer, Madame la Secrétaire générale, l'expression de nos salutations les plus distinguées.

Pour la Coalition,



M^e Serge ALLEN, avocat, MAP
sallen@agence9-1-1.org
2954, boulevard Laurier, bureau 300
Québec (Québec) G1V 4T2

Téléphone: 418 653-3911 x 222
Télécopieur: 418 653-6198

*** FIN DU DOCUMENT ***

cc. : Mme Renée Doiron, Renee.Doiron@crtc.gc.ca