



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



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC



Le 23 décembre 2016

DÉPOSÉ PAR CLÉ GC

Mme Danielle MAY-CUCONATO, Secrétaire générale
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Gatineau (Québec)
K1A 0N2

Objet : Demande de révision ou de modification

Décision de télécom [CRTC 2016-453](#), Bell Canada – Demande concernant la conformité aux obligations relatives au service 9-1-1 évolué sans fil de la Phase II pour les entreprises de services locaux titulaires qui fournissent le service local de base autonome au moyen d'un réseau sans fil mobile

Dossier [8640-B2-201604174](#)

Madame la Secrétaire générale,

1. La **COALITION POUR LE SERVICE 9-1-1 AU QUÉBEC**, ci-après la COALITION, demande par la présente **la révision ou la modification** de la Décision de télécom CRTC 2016-453 du 16 novembre 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.

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

2. La Décision de télécom [CRTC 2016-453](#), *Bell Canada – Demande concernant la conformité aux obligations relatives au service 9-1-1 évolué sans fil de la Phase II pour les entreprises de services locaux titulaires qui fournissent le service local de base autonome au moyen d'un réseau sans fil mobile* (ci-après la *Décision précitée*), a été publiée le 16 novembre 2016.
3. La COALITION demande au Conseil, conformément à l'article 62 de la *Loi sur les télécommunications*² et à la Partie 1 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*³, **de réviser ou de modifier la *Décision précitée*, ou de lancer une instance à ce sujet ouverte à tous afin de reconsidérer le dossier**, en requérant également cette fois l'avis des personnes intéressées autres que des fournisseurs de services de télécommunication, en particulier les représentants des centres d'appels de la sécurité publique (CASP), les provinces et les groupes de défense des intérêts des consommateurs.
4. La demande est présentée à l'intérieur du délai et selon les règles énoncées aux *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*⁴.
5. La COALITION n'est pas intervenue plus tôt dans le dossier mentionné en rubrique, car elle n'était pas informée de cette démarche menée en « circuit fermé ». Elle n'a donc pu intervenir et soulever dans l'instance initiale certains principes de base qui ne semblent pas, le tout respectueusement soumis, avoir été considérés ou évalués, et elle les porte à la connaissance du Conseil.
6. La COALITION a un intérêt particulier à la révision de la *Décision précitée* puisqu'elle représente les CASP du Québec, qui auraient désormais plus de difficulté à localiser les appels 9-1-1 des abonnés à un SLB fixe, et qu'elle agit aussi en vue de protéger la sécurité des nombreux citoyens abonnés à ces services.
7. La Coalition est d'avis qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la *Décision précitée*, car elle comporte, selon nous, des erreurs de faits importantes quant à la sécurité des abonnés à un service local de base autonome (ci-après SLB) desservis par la technologie du sans fil fixe⁵. Avec égards, la **protection des abonnés** à un SLB ne nous semble pas avoir été pleinement considérée dans la *Décision précitée*.
8. La COALITION se réjouit que depuis de nombreuses années, des solutions comme le SLB permettent d'offrir le service 9-1-1 aux abonnés de services fixes dans certaines régions qui présentent des contraintes particulières, afin d'être raccordé au réseau téléphonique. Ce service constitue alors une option tout à fait valable.
9. Le Conseil mentionne, au paragraphe 1° de la *Décision précitée*, qu'il « a déterminé qu'il ne convenait pas de demander aux entreprises de services sans fil d'inclure les données sur les abonnés dans la base de données de l'affichage automatique

² L.C. 1993, ch. 38.

³ DORS/2010-277.

⁴ Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011.

⁵ Bell Canada – Tarif- article 2165 (<http://www.bce.ca/assets/Tariffs/bellcanada/GT/2/2165.pdf>)

d'adresses (AAA)⁶». Cette mention omet le fait que cette décision concernait **spécifiquement** des abonnés sans fil **mobiles**. Les abonnés d'un SLB fixe ont toujours été considérés et traités comme des abonnés filaires jusqu'ici. Ils seraient mieux protégés, à notre avis, en continuant d'acheminer leurs appels d'urgence 9-1-1 tel qu'effectué jusqu'à maintenant au moyen de liaisons de type filaire entre le commutateur sans fil et les commutateurs du service 9-1-1, et en incluant leur numéro de téléphone et leur adresse de service dans la base de données du système AAA.

10. Bien que la technologie sans fil soit utilisée pour interconnecter l'abonné d'un SLB « fixe » au réseau téléphonique et transmettre les appels téléphoniques, cela ne doit pas être considéré comme un service mobile. Selon nous, il s'agit d'un **service local de base fixe**, utilisant accessoirement une boucle locale sans fil raccordé à un commutateur sans fil.
11. Selon nos renseignements, les abonnés à un SLB ne bénéficient **d'aucune** des autres fonctionnalités propres au service sans fil (comme l'envoi de textos). Ils ne sont pas des *abonnés mobiles*. Nous trouvons paradoxal que le Conseil ait jugé que, **pour les seules fins du service 9-1-1**, un service parfois vital lorsque chaque seconde compte, ces abonnés se voient moins bien protégés à l'avenir.
12. La requête de Bell qui a mené à la *Décision précitée* énumère les décisions antérieures du Conseil quant aux renseignements de localisation offerts aux abonnés des **services mobiles** lors d'un appel 9-1-1. Celles-ci sont reprises dans la *Décision précitée* et présentées comme les assises de la décision.
13. Les décisions précédentes du Conseil sur le service 9-1-1 sans fil ne nous semblent pourtant pas pouvoir être appliquées telles quelles et automatiquement à ce type d'abonné, uniquement parce qu'un segment du service utilise le réseau sans fil. Dans le dossier il s'agit **d'abonnés fixes** dont le raccordement au réseau téléphonique utilise une boucle locale sans fil. Les considérer comme des abonnés sans fil mobiles nous semble constituer une importante **erreur de fait** et un rejet des meilleures pratiques de l'industrie concernant les installations fixes d'un abonné. Cela pourrait entraîner des risques importants pour la sécurité des abonnés au SLB fixe.
14. La requête de Bell évoquait également la précision de la localisation dont peuvent bénéficier certains abonnés lors d'un appel sans fil au 9-1-1, grâce au service GPS, si leur appareil en est doté et que la fonction de localisation est activée.
15. Si la requête de Bell mentionne, en passant, les avantages de localisation de l'appelant sans fil par GPS, elle **n'offre à aucun moment** de fournir ce type de localisation aux CASP lors d'un appel 9-1-1 d'un abonné au SLB fixe. Le Conseil ne

⁶ Décision de télécom CRTC 2003-53, *Conditions de service pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et pour les services d'urgence offerts par les fournisseurs de services sans fil*, 12 août 2003.

l'exige pas non plus. On propose ou exige le service moindre, **beaucoup plus imprécis**, d'une localisation E9-1-1 de la Phase II sans fil.

16. M. Chris Seidl, dans une lettre du 13 mai 2016 au dossier, informe la requérante Bell que le personnel du Conseil partage la proposition de la requérante, **sans relever à aucun moment** le fait qu'il s'agit en l'espèce d'un **service d'abonné fixe**, qui n'est **donc jamais en déplacement**.
17. Le Conseil ne semble pas avoir vérifié quel est le pourcentage réel d'abonnés au SLB dont l'adresse de facturation **diffère de celle, réelle, où est offert le service fixe**. Moins de 1 %? Plus de 80 %? Nous soumettons que cela aurait pu permettre de décider de façon éclairée des règles à appliquer, sans importer des règles applicables à une toute autre catégorie de service ou d'abonnés. Nous tenons à réitérer que selon nous, les appels d'urgence 9-1-1 des abonnés du SLB fixe proviennent de la même adresse que celle où le service est offert. Ces abonnés au SLB fixe sont desservis en utilisant **certains éléments seulement** du réseau cellulaire.
18. Nous nous expliquons mal qu'après avoir reçu la requête de Bell, puis sa confirmation du désir d'une décision officielle, le Conseil ait interpellé seulement les autres entreprises de services locaux titulaires et fournisseurs par une lettre de M. Sheenan Carter datée du 27 mai 2016, **mais pas les CASP**, ni les **provinces** ou les **associations de protection des consommateurs**. Et ce, alors même que la conformité aux obligations relatives au service 9-1-1, dont la localisation des abonnés lors des appels d'urgence, **constitue l'élément principal de cette demande**. Le Conseil n'a pas non plus sollicité un avis du Groupe de travail Services d'urgence du Comité directeur du Conseil sur l'interconnexion. Il n'y avait pourtant **aucune urgence invoquée** dans ce dossier.
19. Selon nos renseignements, traditionnellement, lorsqu'un abonné du SLB desservi par une boucle locale sans fil compose le 9-1-1, le numéro de téléphone de l'abonné est associé à un numéro de service d'urgence permettant d'acheminer l'appel au CASP désigné pour l'adresse de service où l'appareil téléphonique du service de base est localisé. L'adresse de service de l'abonné associée à l'antenne radio fixée **en permanence** sur le bâtiment de l'abonné a toujours été normalement transmise au CASP associé à cette adresse de service, permettant ainsi de répondre **rapidement et précisément** à la demande de secours. Traiter les abonnés du service SLB fixe comme des abonnés mobiles et acheminer leurs appels d'urgence 9-1-1 en utilisant la localisation cellulaire occasionnera des risques et des délais dans le traitement de leurs appels d'urgence. Pourquoi faudrait-il se contenter de moins maintenant?
20. À la suite de la *Décision précitée*, les renseignements de localisation seraient maintenant associés seulement aux données cellulaires de Phase 1 et de Phase 2, ce qui résulterait en une réduction draconienne de la précision de la localisation de l'appelant au service 9-1-1 pour des milliers d'abonnés. Cela contribuera, selon nous, à créer de nouvelles difficultés pour les CASP afin de localiser certains appelants. L'acheminement des appels d'urgence serait maintenant associé au

secteur de l'emplacement de la tour d'antenne du réseau sans fil qui capte le signal radio, et non plus à l'adresse civique de service de l'abonné. Dans certaines régions limitrophes, les appels d'urgence pourraient ainsi être potentiellement dirigés vers un autre CASP limitrophe, autre que celui qui dessert l'abonné au SLB fixe, ajoutant des délais indus de traitement aux appels d'urgence, sans compter l'absence des données AAA précises de l'abonné

21. La *Décision précitée* s'appliquerait dans les circonscriptions non réglementées. On peut craindre qu'elle ne s'étende éventuellement à l'ensemble des circonscriptions, une fois ce premier pas franchi *en douceur*.
22. Selon nos renseignements, les abonnés à un service local de base autonome dans les circonscriptions non réglementées au moyen d'un réseau sans fil se comptent **par milliers au Québec** et dans d'autres provinces. Aucun chiffre à ce sujet n'est d'ailleurs mentionné dans les documents produits à l'instance, ce qui pourrait porter à croire qu'il s'agit de cas rarissimes ou exceptionnels. Il n'y a pas de données non plus sur les SLB fixes dans les circonscriptions réglementées. Y aurait-il donc maintenant deux services identiques avec des exigences différentes selon la circonscription?
23. Se présentant comme une clarification réglementaire bénigne et « logique », la *Décision précitée* constitue en fait un **changement de régime** avec des effets potentiellement néfastes sur la sécurité des abonnés au SLB fixe.
24. Ni dans la requête de la requérante Bell, ni dans l'intervention de TELUS, ni dans la *Décision précitée*, n'est mentionné l'effet sur les abonnés à un SLB fixe du changement de régime (soit, passer de la protection des obligations de localisation E9-1-1 d'un **service fixe** à celles **beaucoup moins précises** du 9-1-1 sans fil de la Phase II). La *Décision précitée* est complètement muette sur cette délicate question. Dans la *Décision précitée*, le Conseil semble faire le raisonnement que la technologie utilisée dans le cas du SLB étant **accessoirement** une boucle sans fil, toutes les règles du service sans fil doivent alors s'appliquer, sans sembler considérer la protection des abonnés qui bénéficient déjà d'un service **plus précis et sécuritaire**.
25. Les effets de la *Décision précitée* à cet égard ne sont ni discutés, ni semble-t-il évalués. On ne peut, selon nous, soutenir que les nouvelles normes applicables aux données acheminées lors d'un appel 9-1-1 (sans fil Phase II) puissent être présentées comme *équivalentes* aux normes applicables jusque-là (E9-1-1), pour dire le moins. Une localisation complètement précise (adresse civique) ne peut être comparée à une localisation **approximative** dans un rayon d'imprécision ou d'incertitude parfois gigantesque en zone rurale (coordonnées estimées de longitude et de latitude fournies par l'antenne, ce qui **n'est pas une donnée GPS** plus précise).
26. Aucune démonstration n'a été faite par la requérante qu'elle économiserait effectivement des coûts significatifs en ne maintenant pas la protection accordée

jusqu'à aux abonnés au SLB fixe. D'ailleurs, est-ce que l'intérêt économique est plus important que la sécurité des abonnés?

27. Le Conseil n'a de plus pris **aucune mesure** dans la *Décision précitée* pour exiger qu'à tout le moins, les abonnés au SLB fixe **soient avisés expressément** des effets potentiellement dangereux de ces changements pour eux, leur famille et leurs visiteurs lors d'un appel au 9-1-1.
28. La symétrie réglementaire semble l'avoir emporté, sans qu'une réflexion apparente ne soit énoncée à *Décision précitée* à ce sujet. Si la *Décision précitée* est maintenue, il est certain que des abonnés à un service fixe qui bénéficient actuellement de l'acheminement exact et automatique de leurs appels d'urgence 9-1-1 au CASP approprié et de la fourniture de leurs données de localisation ne seraient, à l'avenir, pas plus protégés que des abonnés à des services sans fil mobiles.
29. Pour les motifs énoncés plus haut, la Coalition demande donc au Conseil **de réviser la *Décision précitée*, avec effet rétroactif au 16 novembre 2016 à l'égard de toutes les parties concernées, afin d'exclure les services locaux de base autonome fixes utilisant une boucle locale sans fil et de maintenir et de clarifier les obligations actuelles** permettant l'acheminement précis et rapide des appels 9-1-1 au CASP désigné pour l'adresse de service de l'abonné fixe et **de fournir des données AAA** lors d'un appel au 9-1-1.
30. Bien qu'ils ne soient pas formellement des parties à la présente, certains CASP d'autres provinces informés de notre compréhension de la portée de la *Décision précitée* nous ont mentionné appuyer notre démarche.
31. Nous avons signifié copie de la présente à la requérante Bell ainsi qu'à la seule intervenante à l'instance, la Société TELUS Communications.
32. Nous vous prions d'agréer, Madame la Secrétaire générale, l'expression de nos salutations les plus distinguées et demeurons à la disposition du Conseil.

Pour la COALITION,



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

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

cc : bell.regulatory@bell.ca; jeffrey.smith@telus.com; Sheehan.Carter@crtc.gc.ca;
Renee.Doiron@crtc.gc.ca;

Fin du document