



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



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC



Le 6 septembre 2017

M. Claude DOUCET
Secrétaire général par intérim
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Gatineau (Québec)
K1A 0N2

Objet : Observations

Avis de consultation de télécom [CRTC 2017-259](#), *Appel aux observations*
Réexamen de la décision de télécom 2017-56 concernant les modalités
définitives applicables aux tarifs du service d'itinérance sans fil mobile de gros

Dossier [1011-NOC2017-0259](#)

Monsieur le Secrétaire général par intérim,

1. La **COALITION POUR LE SERVICE 9-1-1 AU QUÉBEC**, ci-après la COALITION, répond par la présente à l'appel aux observations de l'Avis de consultation de télécom CRTC 2017-259 du 20 juillet 2017. 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](#)), qui offre le service 9-1-1 à plus de 550 municipalités québécoises dans plusieurs régions de la province et n'est pas représentée par l'ACUQ.

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

2. La COALITION souhaite être considérée comme une partie à la présente instance.
3. La COALITION limitera ses observations à l'hypothèse soulevée à la **Question n° 7, paragraphe e)** de l'Avis de consultation. Les autres questions soulevées par le Conseil, bien qu'importantes, ne relèvent pas de notre champ d'activité ou d'expertise.
4. **Si** l'une des conclusions du Conseil à la suite de la présente instance était de modifier la notion de « *réseau d'origine* » afin d'y inclure le Wi-Fi public ou d'autres formes de connectivité, la COALITION désire l'informer de son point de vue quant aux obligations qui devront alors être applicables au service 9-1-1, en vue de protéger la sécurité des abonnés actuels ou futurs à ces services et de faciliter le travail des centres d'appels de la sécurité publique (CASP).
5. La COALITION a pris acte du onzième *Attendu* du Décret C.P. [2017-0557](#) du 1^{er} juin 2017 : « *le Gouverneur en conseil estime que l'adoption de solutions technologiques et de modèles d'affaires novateurs peuvent permettre d'offrir des choix plus judicieux aux consommateurs canadiens, particulièrement à ceux à faible revenu, qui ne sont pas bien servis par les offres que l'on retrouve actuellement sur le marché* ». Il ne semblerait **pas raisonnable**, selon nous, **d'inférer de cet énoncé** qu'il serait approprié ou acceptable que ces *solutions novatrices* ou *moins coûteuses* n'offrent pas un service vital et qu'elles soient moins sécuritaires pour la vie ou la sécurité des abonnés.
6. Quant aux *Instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*², elles indiquent que le Conseil, lorsqu'il a recours à la réglementation, « *doit prendre des mesures qui **sont efficaces et proportionnelles aux buts visés** et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs* ». Il n'y aurait, selon nous, aucun obstacle dans le présent dossier au libre jeu de la concurrence en assurant la sécurité de tous les abonnés, bien au contraire.

QUESTION DU CONSEIL

Q7- paragraphe e) - Si la définition de « réseau d'origine » est élargie : Dans quelle mesure les autres fournisseurs de services sans fil devraient-ils se conformer aux règlements existants (p. ex. fourniture du service 9-1-1, inscription auprès du Conseil, garanties pour les consommateurs) pour être autorisés à accéder aux réseaux aux termes du tarif applicable?

A) SERVICE 9-1-1

7. En cas d'élargissement de la définition de « *réseau d'origine* » à la suite de cette instance pour y ajouter d'autres formes de connectivité, telle que le Wi-Fi public,

² DORS/[2006-355](#), sous-paragraphe ii) du paragraphe a) de l'article 1.

la COALITION est d'avis que **TOUS** les autres fournisseurs de services sans fil (au sens de cette expression dans l'Avis de consultation) qui opèrent et offrent des services téléphoniques au Canada devront être soumis, **dans tous les cas, à l'ensemble des exigences et règlements applicables** quant à la fourniture du service 9-1-1 à leurs abonnés.

8. Les abonnés prennent le service 9-1-1 pour acquis, là où il est offert par les autorités provinciales, territoriales, régionales ou municipales. Ceux-ci ne devraient pas avoir à assumer des risques indus ou à subir des inconvénients dont ils sont rarement conscients, en raison du type de service ou d'abonnement, malgré les avis à la clientèle prévus par la réglementation ou intégrés aux contrats des abonnés. Ces avis ou clauses d'exonération de responsabilité sont généralement peu lus ou compris par les abonnés, même lorsqu'ils y acquiescent expressément. À notre connaissance, leur effet *libérateur de responsabilité* n'a d'ailleurs jamais été soumis à un test judiciaire de validité par une décision d'un tribunal, que ce soit dans les juridictions de *common law* ou de droit civil.
9. Il ne devrait pas exister deux catégories d'abonnés (avec ou sans protection) à l'égard du service 9-1-1 sans fil au Canada, particulièrement pour les services offerts sur une base commerciale, là où les services de CASP 9-1-1 sont offerts à la population.
10. Le rapport du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) n° [ESRE0073](#), sur les appels au 9-1-1 par Wi-Fi, a été approuvé par le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) le [23 janvier 2017](#) et soumis depuis lors à l'approbation du Conseil. Les CASP ont énuméré certaines **préoccupations** et **réserves** importantes pour la sécurité des utilisateurs et leurs opérations aux chapitres 4 et 5. Celles-ci **doivent être considérées intégrées aux présentes observations** comme si elles y étaient citées au long, tant pour un service par Wi-Fi que pour d'autres modes éventuels de connexion (*mutatis mutandis*).
11. La **POLITIQUE CANADIENNE DE TÉLÉCOMMUNICATION** décrite à l'article 7 de la [Loi sur les télécommunications](#)³ énonce :

« 7. La présente loi affirme le caractère essentiel des télécommunications pour l'identité et la souveraineté canadiennes; la politique canadienne de télécommunication vise à :

...

*b) : permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions — rurales ou urbaines — du Canada à des services de télécommunication **sûrs**, abordables et **de qualité**; »* (le souligné est de nous).
12. Nous sommes d'avis qu'entre autres, les deux éléments soulignés (la sûreté et la qualité), offrent au Conseil les assises requises afin d'appliquer les normes et

³ L.C. 1993, [ch. 38](#).

règlements relatifs aux exigences du service 9-1-1 à tout service de télécommunication offert par les *autres fournisseurs de services sans fil* (au sens de cette expression dans l'Avis de consultation).

13. GARANTIE AUX CONSOMMATEURS : La COALITION considère que tous les *autres fournisseurs de services sans fil* (au sens de cette expression dans l'Avis de consultation) qui opèrent et offrent des services téléphoniques au Canada doivent **offrir, participer et coopérer pleinement** à un accès rapide et efficace au service 9-1-1 pour tous les consommateurs et abonnés, conformément aux normes et directives fixées par le Conseil et aux attentes légitimes des abonnés à un service sans fil.

B) INSCRIPTION DES ENTREPRISES

14. La COALITION est d'avis que l'**inscription** auprès du Conseil doit être exigée de tous les *autres fournisseurs de services sans fil* (au sens de cette expression dans l'Avis de consultation) qui opèrent et offrent des services téléphoniques au Canada, sans exception. Nous citons un extrait toujours pertinent de la Circulaire de télécom CRTC [2003-1](#)⁴ : « Les divers segments de l'industrie sont tenus de s'inscrire auprès du Conseil et ces listes d'enregistrement contiennent des renseignements qui s'avèrent très précieux pour de nombreux intéressés. », tel que réitéré par la Circulaire de télécom CRTC [2005-4](#)⁵ : « Ces listes sont abondamment utilisées par le public, les tiers administrateurs, le Conseil et l'industrie » (les soulignés sont de nous).
15. Les formalités d'inscription auprès du Conseil sont minimales et ne constituent pas un fardeau disproportionné pour de petites entreprises de services de télécommunication. Les listes d'entreprises publiées dans le site Web du Conseil sont utiles pour divers usages dont, entre autres :
- a) aux abonnés, afin de vérifier la « légitimité » d'une entreprise;
 - b) à la gestion éventuelle de communications d'urgence du CASP avec l'un des *autres fournisseurs de services sans fil* (au sens de cette expression dans l'Avis de consultation) lors d'une demande d'information ou requête d'assistance pour un appel au 9-1-1;
 - c) pour le suivi du respect des obligations fiscales relatives aux taxes ou droits 9-1-1 provinciaux ou municipaux à percevoir des abonnés afin d'assurer le financement du service.
16. Fournir des services de télécommunication au public n'est pas banal, en raison des conséquences et avantages possibles sur la vie et la sécurité des abonnés. Certains *autres fournisseurs de services sans fil* (au sens de cette expression

⁴ Du 11 décembre 2003, paragraphe 9

⁵ Du 9 février 2005, paragraphes 15 à 17.

dans l'Avis de consultation) qui opèrent et offrent des services téléphoniques au Canada n'ont ou n'auront aucun actif ou place d'affaires au Canada. Nous soumettons qu'afin d'éviter le développement d'un marché « *parallèle* » chaotique, incertain et confus, un minimum d'obligations doit être maintenu par le Conseil.

Nous demeurons à la disposition du Conseil et vous prions d'agréer, Monsieur le Secrétaire général par intérim, l'expression de nos salutations les plus distinguées.

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 : Liste de distribution
Renee.Doiron@crtc.gc.ca

*****FIN DU DOCUMENT*****