



Décision de télécom CRTC 2018-85

Version PDF

Ottawa, le 8 mars 2018

Dossier public : 8621-C12-01/08

Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Rapport de consensus sur une campagne proposée de sensibilisation et d'éducation relative au service d'alertes sans fil au public

Contexte

1. Dans la politique *Mise en œuvre du Système national d'alertes au public par les fournisseurs de services sans fil pour protéger les Canadiens*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-91, 6 avril 2017 (politique réglementaire de télécom 2017-91), le Conseil a ordonné aux fournisseurs de services sans fil (FSSF) de mettre en œuvre une capacité d'alertes sans fil au public sur leurs réseaux, excluant les réseaux antérieurs à la technologie d'évolution à long terme (LTE), avant le 6 avril 2018. Le Conseil a aussi demandé au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de résoudre un certain nombre de questions en suspens relatives au service d'alertes sans fil au public (SASFP) avant la distribution obligatoire de messages d'alerte en cas d'urgence, y compris i) la création d'une campagne de sensibilisation et d'éducation du public sur le SASFP, ii) l'établissement d'une méthodologie et d'un calendrier relatifs aux messages d'alerte d'essai du SASFP.
2. En ce qui a trait à la campagne de sensibilisation et d'éducation du public sur le SASFP, le Conseil a demandé au CDCI de rendre compte au Conseil avec un rapport comprenant les renseignements suivants :
 - le responsable de la campagne;
 - le contenu de la campagne;
 - le mode de financement de la campagne;
 - le mode de déploiement de la campagne;
 - le moment choisi pour le lancement.

Rapport

3. Le Conseil a reçu le rapport de consensus suivant, daté du 29 septembre 2017, du Groupe de travail spécial sur la sensibilisation du public aux alertes publiques sans fil (GTAPSF)¹ :
 - *Wireless Public Alerting Public Awareness Working Group – Final Report* (WPRE0002)
4. On peut consulter ce rapport de consensus sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, dans la section « Rapports » de la page du GTAPSF, qui se trouve sous la rubrique du CDCI.
5. Le Conseil a aussi reçu deux rapports de consensus du groupe de travail Réseau du CDCI concernant l'établissement d'une méthodologie et d'un calendrier relatifs aux messages d'alerte d'essai du SASFP, qui seront traités dans une décision distincte.
6. Dans le rapport du GTAPSF, les FSSF ont indiqué qu'afin de faire connaître le SASFP dans le Système national d'alertes au public, ils pourraient envoyer durant les deux premières années de la mise en œuvre du SASFP au moins un message texte par année à leurs clients LTE dans les régions où des messages d'alerte d'essai du SASFP sont diffusés. Le GTAPSF a également formulé des recommandations concernant une campagne de sensibilisation et d'éducation du public sur le SASFP, notamment :
 - un groupe composé de divers intervenants devrait être formé pour échanger des renseignements et coordonner la campagne;
 - la campagne devrait être axée sur les messages clés permettant d'accroître la sensibilisation à l'égard du SASFP;
 - l'exposé créatif² du GTAPSF devrait être utilisé pour faciliter la définition des messages clés de la campagne;

¹ Le GTAPSF est composé de représentants de divers intervenants en matière d'alertes publiques, dont l'Association canadienne des télécommunications sans fil, le groupe de travail sur les alertes au public des cadres supérieurs responsables de la gestion des urgences (CSRGU), divers ministères et organismes fédéraux et provinciaux, Pelmorex Weather Networks (Television) Inc. (Pelmorex) et des FSSF.² Dans le cadre du GTAPSF, l'Association canadienne des télécommunications sans fil a dirigé un sous-groupe qui a préparé un exposé créatif pour orienter l'élaboration de la campagne de sensibilisation et d'éducation du public sur le SASFP. Cet exposé contient des recommandations sur une stratégie relative au contenu, à la réalisation et au moment de la campagne. Les recommandations contenues dans le rapport de consensus sont principalement fondées sur celles qui figurent dans l'exposé créatif.

² Dans le cadre du GTAPSF, l'Association canadienne des télécommunications sans fil a dirigé un sous-groupe qui a préparé un exposé créatif pour orienter l'élaboration de la campagne de sensibilisation et d'éducation du public sur le SASFP. Cet exposé contient des recommandations sur une stratégie relative au contenu, à la réalisation et au moment de la campagne. Les recommandations contenues dans le rapport de consensus sont principalement fondées sur celles qui figurent dans l'exposé créatif.

- une liste des questions fréquentes devrait être dressée avant le lancement de toute activité liée au SASFP;
- les contributions en nature et les activités de chaque organisation participante sont les moyens les plus pratiques d'éduquer les Canadiens avant le lancement du SASFP;
- Pelmorex Weather Networks (Television) Inc. (Pelmorex)³, à titre d'exploitant actuel du Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes (système ADNA), devrait pouvoir compter sur l'appui du Conseil de gouvernance du système ADNA et d'autres intervenants lors de la révision de sa campagne actuelle En alerte afin d'y inclure le SASFP, y compris une campagne radio, télévisée et dans les médias numériques et sociaux, au besoin;
- la date de début d'une campagne devrait être sélectionnée afin de coordonner la campagne de sensibilisation et d'éducation du public sur le SASFP. La première campagne devrait débuter au moins 30 jours avant le premier message d'essai visible prévu;
- après la première année, le contenu de la campagne devrait demeurer accessible dans les médias sociaux, les publicités mobiles, les messages d'intérêt public écrits et les diffusions médiatiques.

Demandes de renseignements ultérieures

7. En réponse à une demande de renseignements du personnel du Conseil, le groupe de travail sur les alertes au public des cadres supérieurs responsables de la gestion des urgences (CSRGU) a indiqué que i) après la soumission du rapport du GTAPSF, Pelmorex a assumé un rôle de leadership dans la campagne de sensibilisation et d'éducation du public du SASFP, en misant sur le travail accompli lors des campagnes En alerte précédentes; ii) les intervenants fédéraux, provinciaux et territoriaux en matière de communication, ainsi que les FSSF et les diffuseurs ont été invités à participer à deux groupes de travail dirigés par Pelmorex concernant la campagne; et iii) la campagne devrait être lancée le 19 mars 2018.
8. En réponse à une demande de renseignements du personnel du Conseil, certains FSSF ont confirmé être prêts à s'engager à envoyer au moins un message texte par année à leurs clients LTE dans les régions où les messages d'essai du SASFP sont diffusés, durant les deux premières années de la mise en œuvre du SASFP. Ces FSSF se sont engagés à i) fournir toutes les ressources nécessaires à l'envoi de ces messages texte; et ii) s'assurer que le contenu des messages est uniforme entre les FSSF.

³ À compter du 6 avril 2017, Pelmorex Communications Inc. exerce ses activités sous le nom de Pelmorex Weather Networks (Television) Inc.

Résultats de l'analyse du Conseil

9. Le Conseil estime que i) le GTAPSF a correctement répondu à la demande de renseignements du Conseil concernant la campagne de sensibilisation et d'éducation sur le SASFP; et ii) les mesures et les engagements indiqués dans le rapport du GTAPSF garantiront que les Canadiens tireront profit de la diffusion d'alertes publiques d'urgence à partir des réseaux sans fil LTE. Plus précisément, les recommandations formulées par le GTAPSF sur la campagne, laquelle mise sur l'actuelle campagne En alerte, contribueront à assurer l'efficacité du SASFP et à accroître la sensibilisation à celui-ci. Ces recommandations cadrent également avec la politique réglementaire de télécom 2017-91, car elles témoignent des efforts coordonnés déployés par divers intervenants touchés par le SASFP.
10. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** le rapport de consensus du GTAPSF concernant la campagne de sensibilisation et d'éducation du public sur le SASFP. Le Conseil s'attend à ce que les FSSF, pour les deux premières années de la mise en œuvre du SASFP :
 - envoient au moins un message texte par année à leurs clients LTE dans les régions où des messages d'essai du SASFP sont envoyés;
 - fournissent toutes les ressources nécessaires à l'envoi de ces messages texte et s'assurent que le contenu des messages est uniforme entre les FSSF.
11. Le Conseil fait remarquer que la campagne de sensibilisation et d'éducation du public sur le SASFP débutera bien avant la date limite du 6 avril 2018 pour permettre aux FSSF de mettre en œuvre le SASFP dans leurs réseaux LTE. Par conséquent, le Conseil a l'intention de demander aux FSSF de diffuser des alertes publiques d'urgence à compter du 6 avril 2018. La date de début sera confirmée dans la décision du Conseil sur les rapports du CDCI concernant la méthodologie et le calendrier relatifs aux messages d'alerte d'essai du SASFP.

Secrétaire général