



Avis de consultation de télécom CRTC 2023-39

Version PDF

Ottawa, le 22 février 2023

Dossier public : 1011-NOC2023-0039

Appel aux observations – Élaboration d’un cadre réglementaire pour améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux – Obligations en matière de transmission d’avis et de production de rapports lors d’interruptions de services de télécommunication majeures

Date limite de dépôt des interventions : 24 mars 2023

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Sommaire

L’ampleur et la fréquence des interruptions de services de télécommunication causées par des conditions météorologiques extrêmes, des cyberattaques et des accidents ne cessent d’augmenter au fil du temps en raison de facteurs comme les changements climatiques, l’évolution technologique et l’importance économique et sociale croissante des réseaux de télécommunication. À mesure qu’augmentent la complexité des réseaux de télécommunication et l’importance des communications dans la vie quotidienne de la population canadienne, il est nécessaire de prendre des mesures supplémentaires afin d’améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux et atténuer l’incidence des interruptions de service.

S’appuyant sur les efforts d’Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) et du Comité consultatif canadien pour la sécurité des télécommunications (CCCST), le Conseil prend des mesures pour élaborer un cadre en vue d’améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux de télécommunication. Le présent avis de consultation est la première étape de ce processus.

Dans le présent avis, afin de tirer parti du protocole d’entente convenu au CCCST par douze entreprises à la demande du ministre de l’Innovation, des Sciences et de l’Industrie, le Conseil sollicite des observations sur une proposition en vue d’exiger de toutes les entreprises canadiennes, à l’avenir et comme condition de service imposée en vertu de l’article 24 de la *Loi sur les télécommunications*,

- de transmettre un avis au Conseil, à ISDE et aux autres autorités compétentes au sujet des interruptions de service majeures;
- de soumettre au Conseil un rapport complet après l’interruption de service.

À titre provisoire, en attendant le dénouement de la présente instance, le Conseil **ordonne** à toutes les entreprises canadiennes de signaler les interruptions de service majeures (y compris les pannes touchant uniquement les réseaux 9-1-1) au Conseil dans les deux heures suivant le moment où l'entreprise prend connaissance d'une telle interruption de service. En outre, le Conseil **ordonne** aux entreprises de déposer un rapport complet auprès du Conseil dans les 14 jours suivant l'interruption de service. Cette directive prend effet le **8 mars 2023**.

Le Conseil amorcera d'autres instances publiques pour aborder la résilience des réseaux en termes plus généraux. Ces instances peuvent porter sur des questions telles que les principes de résilience des réseaux, les services d'urgence (9-1-1), les alertes au public, la communication avec les consommateurs, l'indemnisation des consommateurs, l'accessibilité, les mesures techniques et l'imposition de sanctions administratives pécuniaires.

Contexte

1. La sûreté et la sécurité de la population canadienne sont une priorité absolue du Conseil. Au cours des dernières années, les réseaux des entreprises de télécommunication ont connu des interruptions de service à grande échelle¹ touchant les services téléphoniques, les services d'accès Internet et d'autres services de télécommunication. Ces interruptions ont entraîné des perturbations majeures dans la vie de la population canadienne. Par exemple, d'importantes interruptions de service ont été causées par la tempête tropicale Fiona au Canada atlantique, une coupure de fibre dans les Territoires du Nord-Ouest en juin 2022, la tempête derecho en Ontario et au Québec en mai 2022, les feux de forêt en Alberta et en Colombie-Britannique en 2021 et l'ouragan Dorian au Canada atlantique en 2019, ainsi que l'interruption de service subie par Rogers Communications Canada Inc. en juillet 2022.
2. Les interruptions de service sont d'ampleur variable et leur incidence dépend de la durée de l'interruption et de la nature géographique de l'interruption ainsi que des services et du nombre de clients touchés. Les causes sont diverses, notamment les phénomènes météorologiques extrêmes, les cyberattaques, les événements extérieurs aux réseaux (p. ex. les pannes de courant) et les accidents (p. ex. les coupures de fibre et les problèmes de mise à niveau et de maintenance des systèmes). La fréquence et la gravité de ces interruptions de service peuvent augmenter en raison, entre autres, davantage d'événements météorologiques extrêmes résultant des changements climatiques, de l'évolution technologique et d'une activité malveillante accrue en raison de l'importance économique et sociale des services de télécommunication. En outre, ces facteurs rendent le rétablissement des services beaucoup plus compliqué. Il est donc nécessaire de rendre les réseaux de télécommunication plus fiables et plus résilients.

¹ Une interruption de service est une interruption du réseau de télécommunication qui perturbe la fourniture de services de télécommunication aux clients.

Rôles, responsabilités et objectifs

3. En vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, le Conseil a le pouvoir de réglementer la prestation de services de télécommunication par les entreprises canadiennes et les autres fournisseurs de services de télécommunication (FST). La disponibilité de réseaux de télécommunication résilients et robustes sous-tend l'atteinte des objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*. En particulier, l'objectif énoncé à l'alinéa 7b) est de permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité, et celui énoncé à l'alinéa 7h) est de satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication. Des services de télécommunication fiables et de grande qualité qui répondent aux besoins économiques et sociaux des utilisateurs ne peuvent être assurés que si les réseaux de télécommunication sont résilients et robustes.
4. Dans le contexte des services 9-1-1, le rôle du Conseil est d'assurer une surveillance réglementaire de l'accès aux télécommunications fourni par les FST qui permet à la population canadienne de communiquer avec les centres d'appels 9-1-1, aussi appelés centres d'appels de la sécurité publique (CASP). Cette surveillance comprend notamment la détermination des politiques nationales, des normes, des conditions de service, des ententes avec les entreprises et de l'admissibilité, ainsi que l'approbation des tarifs pour les services de télécommunication. Le Conseil établit également les mesures réglementaires nécessaires pour faire en sorte que les alertes au public en cas d'urgence sont diffusées, y compris sur les réseaux sans fil.
5. Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) est le ministère fédéral chargé de favoriser un système de télécommunication robuste et fiable pour sauvegarder, enrichir et renforcer le tissu social et économique du Canada. En cas de crise ou de catastrophe, ISDE assure la liaison avec l'industrie des télécommunications pour appuyer la planification de l'industrie à l'échelle fédérale, provinciale et territoriale, ainsi que la liaison avec les responsables et les organisations de gestion des urgences à l'échelle fédérale, provinciale et territoriale. En vertu du Plan fédéral d'intervention d'urgence de Sécurité publique Canada, ISDE est responsable de la fonction de soutien en cas d'urgence pour les télécommunications, qui comprend ce qui suit :
 - la coordination avec l'industrie des télécommunications;
 - le rétablissement et l'expansion des infrastructures et des services de télécommunication;
 - la protection et le rétablissement des ressources cybernétiques et des ressources de technologie de l'information liées aux télécommunications à l'échelle nationale;

- la coordination des mesures fédérales pour assurer les télécommunications temporaires d'urgence requises et le rétablissement de l'infrastructure de télécommunication touchée².
6. Des modifications à la *Loi* sont envisagées pour donner à ISDE des responsabilités et des pouvoirs supplémentaires afin d'améliorer la résilience de l'infrastructure de télécommunication du Canada³.
 7. Pour aborder la question de la résilience des télécommunications, ISDE copréside le Comité consultatif canadien pour la sécurité des télécommunications (CCCST), un groupe de travail volontaire qui permet au gouvernement fédéral et aux intervenants de l'industrie d'analyser, d'élaborer et de mettre en œuvre des mesures en vue de protéger les infrastructures de télécommunication essentielles. À la demande du ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie, les principaux fournisseurs de services sans fil ont signé un protocole d'entente pour assurer les services d'itinérance d'urgence, l'assistance mutuelle et les communications avec le public et les autorités gouvernementales en cas de défaillance de réseau critique⁴. ISDE a également publié un [programme de fiabilité en matière de télécommunication](#) en vue d'améliorer la fiabilité des télécommunications au Canada.
 8. D'autres autorités concernées sont les gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux responsables de l'établissement et de l'exploitation des CASP, qui répartissent les premiers intervenants en cas d'urgence. Ces autorités jouent également un rôle actif dans la transmission de renseignements au public au sujet d'autres moyens de joindre les services d'urgence pendant les interruptions de service.

Instances du Conseil

9. Le Conseil estime que davantage d'efforts sont nécessaires pour améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux de télécommunication afin que toute la population canadienne puisse compter sur ses services de télécommunication lorsqu'elle en a besoin. S'appuyant sur les mesures prises par ISDE et le CCCST, le Conseil renforce les exigences réglementaires existantes et élabore un cadre réglementaire pour améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux de télécommunication grâce à un processus de consultation.
10. Dans un premier temps, pour tirer profit du protocole d'entente convenu au CCCST par douze entreprises à la demande du ministre de l'Innovation, des Sciences et de

² Voir la page Web [Télécommunications d'urgence : comment nous nous préparons, réagissons et travaillons avec nos partenaires pendant une crise ou une catastrophe](#).

³ Ces modifications sont étudiées dans le cadre du projet de loi C-26, *Loi concernant la cybersécurité, modifiant la Loi sur les télécommunications et apportant des modifications corrélatives à d'autres lois*, 1^{ère} sess, 44^e parl, 2022.

⁴ Voir le [Protocole d'entente sur la fiabilité des télécommunications](#). Les termes « défaillance de réseau critique » et « urgence qui a des répercussions » sont définis dans le protocole d'entente.

l'Industrie, le Conseil impose des exigences provisoires en matière de transmission d'avis et de production de rapports pour toutes les entreprises canadiennes. Dans le présent avis de consultation, le Conseil sollicite les observations de la population canadienne sur la nature et la portée des exigences permanentes en matière de transmission d'avis et de production de rapports. Comme prochaine étape, le Conseil amorcera une instance publique pour aborder la fiabilité et la résilience des réseaux en termes plus larges, y compris les questions relatives aux principes de résilience, aux services d'urgence (9-1-1), aux alertes au public, à la communication avec les consommateurs, à l'incidence des interruptions de service sur l'accessibilité des services de télécommunication, à la compensation des consommateurs, aux mesures techniques et à l'imposition de sanctions administratives pécuniaires.

11. En rapport avec l'instance plus générale portant sur la fiabilité et la résilience des réseaux, le Conseil sollicitera l'assistance d'experts tiers pour l'aider à déterminer les mesures réglementaires supplémentaires nécessaires. Plus précisément, à cette fin, le Conseil s'appuiera sur le rapport du CCCST au ministre⁵. Ce rapport contient une série de recommandations en vue d'améliorer la fiabilité des réseaux de télécommunication du Canada. Le Conseil s'appuiera également sur le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI)⁶ dans le contexte de l'amélioration de la résilience des services 9-1-1 et des alertes au public. En outre, le Conseil, en collaboration avec ISDE, commandera un rapport d'expert sur les mesures réglementaires utilisées par les régulateurs internationaux des communications et qui sont appliquées aux FST afin de rendre les réseaux de télécommunication plus fiables et résilients face aux vulnérabilités et aux menaces qui peuvent entraîner une interruption de service. Ces rapports seront versés au dossier public.
12. Dans le cadre de l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2022-147, le Conseil examine également les mesures qu'il devrait prendre pour rendre les services Internet et téléphoniques de résidence dans le Grand Nord plus fiables et en améliorer la qualité afin de faire en sorte que les habitants du Grand Nord ne soient pas exclus des possibilités sociales ou économiques.
13. Le Fonds pour la large bande pourrait être mis à profit pour améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux dans les régions rurales et éloignées du Canada, en particulier la composante de transport de ces réseaux. L'objectif du Fonds pour la large bande est de financer des projets visant à construire ou mettre à niveau l'infrastructure d'accès et de transport pour les services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles en vue d'atteindre l'objectif du service universel, afin d'éliminer les écarts en matière

⁵ Dans sa [Lettre destinée aux membres de l'industrie faisant partie du Comité consultatif canadien pour la sécurité des télécommunications \(CCCST\)](#), le ministre a demandé au CCCST de produire un rapport contenant des recommandations afin d'améliorer la fiabilité des réseaux de télécommunication du Canada. Ce rapport sera également communiqué au Conseil afin d'éclairer ses prochaines consultations.

⁶ Le Conseil a créé le CDCI afin qu'il contribue à l'élaboration de documents d'information, de procédures et de lignes directrices pouvant être nécessaires dans le cadre de certaines activités de réglementation du Conseil.

de connectivité dans les régions mal desservies⁷. Par conséquent, le Conseil envisage des options pour mettre à profit le Fonds pour la large bande afin d'améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux dans les régions rurales et éloignées du Canada.

Transmission d'avis et production de rapports lors d'interruptions de service

Procédures de production de rapports actuelles

14. Les douze entreprises signataires du protocole d'entente ont convenu d'aviser le public et les autorités gouvernementales des renseignements principaux concernant les interruptions de service, conformément à leur plan d'action respectif. D'autres entreprises canadiennes ont, dans certains cas, informé le Conseil de façon proactive des interruptions de service majeures; toutefois, dans de nombreux cas, le Conseil a d'abord été informé d'une interruption par des reportages ou des plaintes de la population canadienne.
15. Suite à des interruptions de service majeures, le Conseil assure généralement un suivi avec l'entreprise pour comprendre ce qui se passe, le délai prévu pour le rétablissement du service et l'incidence particulière sur les services d'urgence, y compris les services 9-1-1 et les alertes au public. Dans de nombreux cas, le Conseil demande également à l'entreprise concernée de soumettre un rapport sur, entre autres, la cause profonde de l'interruption de service ainsi que les mesures prises pour rétablir le service et pour éviter de nouvelles interruptions de service.
16. Dans le cas de pannes de réseaux 9-1-1 dédiés, le Conseil exige que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 informent les CASP et les fournisseurs de réseaux d'origine concernés au sujet de ces pannes. Cependant, au moment où les pannes de réseaux 9-1-1 surviennent, ni les fournisseurs de réseaux d'origine ni les fournisseurs de réseaux 9-1-1 ne sont actuellement tenus d'informer le Conseil, ISDE ou d'autres autorités compétentes au sujet de ces interruptions de service.

Obligations en matière de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de service – Avis préliminaire et mesures provisoires

17. De l'avis préliminaire du Conseil, il serait approprié d'exiger de toutes les entreprises canadiennes qu'elles transmettent un avis pour chaque interruption de service majeure et qu'elles soumettent des rapports après l'interruption, et d'imposer cette exigence comme condition de la prestation de services de télécommunication en vertu de l'article 24 de la *Loi*. Une telle exigence ferait en sorte que la transmission de l'avis et la production de rapports concernant les interruptions de service soient fournies de manière cohérente selon des procédures normalisées. La transmission de l'avis en temps opportun lors d'une interruption de service majeure permettrait au Conseil et

⁷ L'objectif du service universel énoncé dans la politique réglementaire de télécom 2016-496 se lit comme suit : les Canadiens, dans les régions urbaines ainsi que dans les régions rurales et éloignées, ont accès à des services vocaux et à des services d'accès Internet à large bande, sur des réseaux fixes et sans fil mobiles.

aux autorités compétentes de coordonner les efforts en vue de réduire l'incidence de l'interruption de service, par exemple en informant le public de l'interruption et des mesures que les particuliers peuvent prendre pour en réduire l'incidence. En outre, la fourniture de rapports contenant des analyses rétrospectives des causes profondes de ces interruptions de service aiderait le Conseil et les autorités compétentes à concevoir des mesures réglementaires ou des pratiques exemplaires qui pourraient être nécessaires pour atténuer l'incidence et la probabilité d'interruptions à l'avenir.

18. Le Conseil reconnaît les efforts déployés par le CCCST pour mettre au point une approche pour la production de rapports lors d'interruptions de service. Une obligation de transmission d'avis du Conseil complèterait les obligations de fournir des renseignements aux autorités gouvernementales et au public, comme énoncées dans le protocole d'entente récemment signé par les principaux fournisseurs de services sans fil. Alors que les obligations en vertu du protocole d'entente ne s'appliqueraient qu'aux entreprises signataires et dans le contexte d'une défaillance du réseau critique, l'exigence proposée par le Conseil s'étendrait à toutes les entreprises canadiennes et s'appliquerait à toutes les interruptions de service majeures (selon la définition donnée à ce terme dans la présente instance). De plus, la présente instance aidera à formaliser le format de la transmission de l'avis concernant les interruptions de service et la procédure à suivre, y compris à qui et quand sera transmis l'avis.
19. Le Conseil fait remarquer que la priorité absolue d'une entreprise pendant une interruption de service est de rétablir le service à ses clients le plus rapidement possible, ce qui est dans l'intérêt public. On peut s'attendre à ce que les équipes technique et de gestion de l'entreprise qui seraient chargées de signaler l'interruption de service soient pleinement mobilisées dans le processus de rétablissement du service au moment de l'interruption. Par conséquent, les procédures initiales de transmission de l'avis concernant les interruptions de service ne devraient pas être compliquées ou onéreuses, en particulier pour les petites entreprises.
20. Étant donné que les exigences existantes pour les pannes de réseau 9-1-1 n'obligent pas les entreprises à transmettre un avis au Conseil ou à ISDE au moment de l'événement ou à leur soumettre des rapports après la panne (mais exigent qu'elles transmettent un rapport annuel au Conseil)⁸, l'avis préliminaire du Conseil est aussi que les exigences en matière de transmission d'avis et de production de rapports proposées ci-dessus devraient également s'appliquer à toutes les pannes de réseau 9-1-1.
21. Le Conseil est d'avis qu'il est dans l'intérêt public que toutes les entreprises soient tenues, à titre de mesure provisoire en attendant le dénouement de la présente instance, de signaler les interruptions de service majeures (y compris les pannes

⁸ Voir le paragraphe 95 de la politique réglementaire de télécom 2016-155. Les rapports annuels au sujet des pannes de réseau 9-1-1 sont disponibles sur le site Web du Conseil.

majeures touchant uniquement les réseaux 9-1-1) au Conseil et de déposer des rapports après les interruptions de service.

22. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** à toutes les entreprises canadiennes (telles que définies dans la *Loi*), à titre provisoire, de fournir les renseignements suivants au Conseil, à compter du **8 mars 2023** :
- a. Les entreprises doivent aviser le Conseil dans les deux heures suivant le moment où elles prennent connaissance d'une « interruption de service majeure », définie aux fins de cette mesure provisoire comme toute panne touchant i) plus de 100 000 abonnés ou une partie importante des abonnés de l'entreprise pendant plus d'une heure; ii) les abonnés qui se trouvent dans une zone géographique desservie uniquement par l'entreprise concernée; iii) les infrastructures essentielles; iv) de grandes installations de transport; ou v) un réseau 9-1-1.
 - b. Les entreprises doivent fournir au Conseil, dans les **14 jours** suivant la date à laquelle le Conseil a été informé d'une interruption de service majeure (comme exigé par le paragraphe 22a) ci-dessus), un rapport complet détaillant : i) les causes de l'interruption de service; ii) les mesures prises pour résoudre l'interruption; iii) la façon dont les services d'urgence et d'accessibilité (y compris ceux adaptés aux personnes sourdes, malentendantes ou malvoyantes) ont été particulièrement touchés par l'interruption; et iv) les plans mis en place pour éviter des interruptions semblables à l'avenir.
23. Le Conseil fait remarquer que ces directives sont émises à titre provisoire seulement et ne seront en vigueur que jusqu'à ce que le Conseil tire sa conclusion dans le cadre de la présente instance.

Appel aux observations

24. Le Conseil sollicite des observations sur les questions ci-dessous concernant les exigences en matière de transmission d'avis et de production de rapports pour les entreprises canadiennes en cas d'interruptions de service majeures.

Q1. Transmission d'un avis au Conseil, à ISDE et aux autorités compétentes lorsqu'une interruption de service majeure est détectée :

- (i) Toutes les entreprises canadiennes devraient-elles être tenues, comme condition de la prestation de services de télécommunication en vertu de l'article 24 de la *Loi*, de signaler les interruptions de services de télécommunication majeures (y compris les pannes majeures touchant uniquement les réseaux 9-1-1 ou les alertes au public) au Conseil, à ISDE et aux autorités compétentes?
- (ii) Quelle devrait être la portée d'une telle exigence? Fournissez des observations au sujet des points suivants :

- a) Une définition appropriée pour une interruption de service majeure, y compris une définition précise pour une panne de réseau 9-1-1 majeure.
- b) Les autorités compétentes qui devraient être avisées par les entreprises, et pourquoi.
- c) Les renseignements particuliers qui devraient être fournis, dans la mesure où ils sont disponibles. Par exemple, les causes, les lignes du temps pertinentes, les services touchés, le nombre et les types de clients touchés (comme les clients en situation de handicap qui utilisent des services d'accessibilité), les zones géographiques touchées, les mesures déjà prises pour rétablir les services et tout facteur susceptible d'avoir une incidence sur la capacité de l'entreprise à réparer ses réseaux ou ses systèmes pour rétablir les services.
- d) Les méthodes que les entreprises devraient utiliser pour transmettre un avis concernant l'interruption de service.
- e) Le délai dans lequel l'interruption de service devrait être signalée.
- f) Si des mises à jour doivent être exigées après le rapport initial et à quelle fréquence, le cas échéant.
- g) La nécessité de transmettre un avis concernant le rétablissement du service une fois qu'il est rétabli.

Q2. Rapport produit pour le Conseil après l'interruption de service :

- (i) Toutes les entreprises canadiennes devraient-elles être tenues, comme condition de la prestation de services de télécommunication en vertu de l'article 24 de la *Loi*, de déposer auprès du Conseil un rapport détaillé après une interruption de service majeure (y compris les pannes majeures touchant uniquement les réseaux 9-1-1 ou les alertes au public)?
- (ii) Quelle devrait être la portée d'une telle exigence? Fournissez des observations au sujet des points suivants :
 - a) Les renseignements particuliers qui doivent être inclus dans le rapport, par exemple, la cause profonde exacte de l'interruption de service; l'incidence de l'interruption, y compris l'incidence sur les services d'urgence et les services d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap; et les mesures prises ou prévues afin d'éviter une interruption à l'avenir.
 - b) Le délai de dépôt du rapport après l'interruption de service.

Procédure

25. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.
26. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **24 mars 2023**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
27. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
28. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
29. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **11 avril 2023**.
30. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
31. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
32. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles

(p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.

33. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le
[\[formulaire d'intervention\]](#)

ou

par la poste, à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

34. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt ou de la signification du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
35. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et de toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées s'il est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
36. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

Avis important

37. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements

comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.

38. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
39. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
40. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Disponibilité des documents

41. On peut accéder aux interventions, aux répliques et aux réponses déposées pour cette instance, ainsi qu'à d'autres documents dont il est question dans le présent avis, en cliquant sur les liens dans la page [Consultations et audiences : donnez votre avis](#) du Conseil.
42. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau. Veuillez contacter :

Centre de documentation
Examinationroom@crtc.gc.ca
Téléphone : 819-997-4389
Télécopieur : 819-994-0218

Service à la clientèle

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – Les télécommunications dans le Grand Nord, phase II*, Avis de consultation de télécom CRTC 2022-147, 8 juin 2022; modifié par les

Avis de consultation de télécom CRTC 2022-147-1, 14 juillet 2022; et
2022-147-2, 24 octobre 2022

- *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016
- *Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-165, 2 mai 2016
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010