



## Décision de télécom CRTC 2025-225

Version PDF

Gatineau, le 4 septembre 2025

*Dossier public : 1011-NOC2023-0039*

### **Exigences en matière de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication majeures**

#### **Sommaire**

La population canadienne doit avoir accès à des services de communication fiables, abordables et de grande qualité pour tous les aspects de sa vie quotidienne.

Les interruptions des services de télécommunication, même si elles sont de courte durée, sont très perturbantes et peuvent avoir de graves répercussions sur la vie quotidienne de la population canadienne. Toutes les interruptions peuvent avoir des effets néfastes sur les personnes, en particulier lorsqu'elles ne peuvent pas se connecter aux services d'urgence en cas de besoin.

Le Conseil, les fournisseurs de services de télécommunication et d'autres autorités gouvernementales jouent tous un rôle dans la prévention et la gestion des interruptions de services de télécommunication. Il s'agit notamment de ministères fédéraux comme Innovation, Sciences et Développement économique Canada et Sécurité publique Canada, ainsi que d'organismes provinciaux et territoriaux de gestion des urgences et de centres d'appels des services 9-1-1.

Cette décision aidera à améliorer la coordination en cas d'interruption majeure, en obligeant les fournisseurs de services de télécommunication à informer le Conseil et les autres autorités gouvernementales dans des délais précis. Ces notifications permettront de s'assurer que les autorités compétentes sont informées des interruptions afin qu'elles puissent aider à les gérer et à en atténuer l'incidence sur la population canadienne.

Cette décision prévoit également que les fournisseurs de services de télécommunication déposent des rapports complets après une interruption, détaillant les causes, les effets et les mesures prises pour résoudre l'interruption. Grâce à ces renseignements, les fournisseurs de services de télécommunication peuvent tirer des leçons de ce qui s'est passé pour éviter des interruptions similaires à l'avenir, la population canadienne peut connaître la cause d'une interruption et d'autres faits, et les gouvernements peuvent élaborer des politiques aidant à limiter les interruptions à l'avenir.

Parallèlement à cette décision, le Conseil prend deux autres mesures dans le cadre de sa stratégie plus large pour aider à atténuer les effets perturbateurs des interruptions de service

sur la population canadienne. Premièrement, le Conseil recueille des avis sur les mesures que les fournisseurs de services de télécommunication devraient prendre pour aider à améliorer la résilience de leurs réseaux et la fiabilité de leurs services par l'intermédiaire de l'avis de consultation de télécom 2025-226. Deuxièmement, le Conseil envisage des protections supplémentaires pour les consommateurs lorsque les Canadiennes et les Canadiens subissent une interruption de leurs services Internet, de leurs services sans fil, de leurs services filaires ou de leurs services de télévision, par le biais de l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2025-227. Ces protections comprennent une communication plus claire de la part des fournisseurs de services pendant les interruptions et des remboursements pour les services perdus.

Un tableau résumant les exigences établies dans la présente décision est fourni à l'annexe de la présente décision. Ces exigences entreront en vigueur le **4 novembre 2025**.

Le sommaire de la présente décision est disponible en langue des signes québécoise (LSQ) et en American Sign Language (ASL) sur le site Web du Conseil.

Une opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson est jointe à la présente décision.

## **Contexte**

### **Amélioration de la fiabilité des services**

1. La population canadienne a connu des interruptions de services de télécommunication en raison de phénomènes météorologiques extrêmes, de pannes techniques ou d'autres facteurs. Ces interruptions, même si elles sont de courte durée, sont très perturbantes et peuvent avoir de graves répercussions sur la vie quotidienne de la population canadienne. Toutes les interruptions peuvent avoir des effets néfastes sur les personnes, en particulier lorsqu'elles ne peuvent pas se connecter aux services d'urgence en cas de besoin. Les réseaux doivent être résilients pour s'assurer que les services de télécommunication demeurent fiables pour la population canadienne.
2. Le Conseil s'efforce d'atténuer les effets néfastes des interruptions des services Internet, des services cellulaires et des services filaires pour la population canadienne. La présente décision, qui est un élément du [Plan d'action pour protéger les consommateurs](#) du Conseil, vise à améliorer la résilience et la fiabilité des réseaux et des services de télécommunication.
3. Dans le cadre de ses efforts, le Conseil a publié la politique réglementaire de télécom 2025-9 afin d'améliorer la fiabilité et l'abordabilité des services Internet dans le Grand Nord. De plus, pour aider à réduire les répercussions des interruptions sur les services essentiels pour la santé et la sécurité de la population canadienne, le Conseil a publié la décision de télécom 2025-65. Cette décision rend obligatoires des mesures pour améliorer la résilience des services 9-1-1 et du service d'alertes sans fil au public. Le Conseil examine également la possibilité que le Fonds pour la large bande appuie les projets permettant d'améliorer la résilience des réseaux, surtout dans les régions rurales et éloignées.

4. Dans la présente décision, le Conseil exige que tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) l'informent ainsi que les autres autorités fédérales, provinciales et territoriales (FPT) des interruptions de services majeures. Il exige également que ces FST fournissent certains renseignements sur les interruptions de services. Le Conseil utilise les données recueillies sur la fréquence et les causes des interruptions de services majeures pour évaluer la fiabilité des services, cerner les tendances, éclairer ses politiques et établir les exigences que les FST doivent respecter pour améliorer leurs réseaux et leurs services.
5. L'amélioration de la fiabilité des services de télécommunication et le rétablissement de ces services lorsqu'un FST subit une interruption de services nécessitent une collaboration continue entre les FST et les gouvernements FPT. À cette fin, le Conseil partage également les renseignements recueillis auprès des FST avec d'autres autorités gouvernementales afin qu'ils puissent aider à rétablir rapidement les services, communiquer plus efficacement avec la population canadienne en cas de crise ou de catastrophe naturelle et conseiller la population sur d'autres moyens d'accéder aux services d'urgence.
6. Le Conseil a également l'intention d'aborder diverses questions portant sur les interruptions au moyen d'autres instances, y compris i) les mesures que les FST devraient prendre pour améliorer la résilience de leurs réseaux, ii) l'amélioration des mesures de protection des consommateurs pendant une interruption de services et iii) la façon dont ces mesures peuvent aider les Canadiennes et les Canadiens à rester informés sur le statut de leurs services ainsi qu'à recevoir un remboursement ou un crédit pour un service ne pouvant être utilisé.

#### **Avis de consultation de télécom 2023-39**

7. Dans l'avis de consultation de télécom 2023-39 (avis), le Conseil a établi une mesure provisoire pour les avis et les rapports d'interruption de services (ci-après la mesure provisoire). Celle-ci exigeait que toutes les entreprises canadiennes avisent le Conseil de toute interruption de services majeure répondant à la définition préliminaire établie dans l'avis et qu'elles déposent un rapport après l'interruption de services pour une telle interruption. La mesure provisoire est entrée en vigueur le 8 mars 2023, en attendant le dénouement de l'instance.
8. L'avis sollicitait également des observations pour déterminer si le Conseil devrait continuer d'exiger un avis des interruptions de services majeures et le rapport après l'interruption de services. Il a également sollicité des commentaires, entre autres, sur la définition appropriée pour une interruption de services majeure, quelles autorités gouvernementales devraient être avisées, les renseignements qui devraient être inclus dans un rapport après l'interruption de services et les délais appropriés dans lesquels l'interruption de services devrait être signalée et les rapports, déposés.
9. En réponse à l'avis, le Conseil a reçu plus de 100 interventions de parties prenantes, notamment des FST, d'autorités provinciales, territoriales et locales, des associations de l'industrie, des groupes de consommateurs et des particuliers.

## Questions

10. La présente décision porte sur les questions suivantes au dossier de la présente instance :

- La transmission d’avis sur des interruptions de services majeures devrait-elle être obligatoire?
- Comment devrait-on définir une interruption de services majeure?
- Qui devrait émettre un avis d’interruption de services majeure?
- Quelles autorités gouvernementales devraient être avisées des interruptions de services majeures?
- Quand les avis d’interruption de services majeure devraient-ils être transmis?
- Quels renseignements précis devraient être fournis dans l’avis d’interruption de services majeure?
- Le Conseil devrait-il exiger que les fournisseurs de services de télécommunication déposent des rapports détaillés après l’interruption de services?
- Quel est le processus de transmission d’avis et de production de rapport?

### **La transmission d’avis sur des interruptions de services majeures devrait-elle être obligatoire?**

11. Toutes les parties ont convenu qu’il est nécessaire que le Conseil, Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE), et d’autres autorités gouvernementales reçoivent un avis d’interruptions de services majeures. Les parties croient généralement que ces avis tiennent le Conseil au courant des interruptions de services majeures et de leurs résolutions et qu’ils aident les autres autorités gouvernementales à résoudre les interruptions de services.

12. ISDE a établi un protocole d’entente<sup>1</sup>, qui comprend un système de communication par lequel certains FST peuvent fournir des renseignements sur les interruptions de services aux autorités gouvernementales. Certaines parties ont fait remarquer que ce système était suffisant et ont ajouté que le Conseil devrait étendre ce protocole à d’autres FST qui ne sont pas actuellement visés par le protocole d’entente.

13. Dans la politique réglementaire de télécom 2016-165 et les processus subséquents, le Conseil a exigé que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 qui subissent une interruption des services 9-1-1 en avisent immédiatement les autres fournisseurs de réseaux 9-1-1, les FST

---

<sup>1</sup> À la demande de la ministre de l’Industrie, les principaux fournisseurs de services sans fil ont signé un [protocole d’entente](#) pour assurer l’itinérance d’urgence, l’assistance mutuelle et les communications avec le public et les autorités gouvernementales en cas de défaillance critique du réseau.

et les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) qui participent directement au rétablissement des services.

14. Toutefois, ces cadres ne sont pas complets. Le processus de transmission d'avis prévu dans le PE est volontaire et n'est amorcé que dans les cas d'entraide et d'itinérance d'urgence. Il comprend également une définition étroite d'une interruption<sup>2</sup>. Il ne garantit donc pas que les FST fourniront en temps opportun les avis sur les interruptions de services majeures pour tous les types de services dans un large éventail de situations.
15. Il n'est pas nécessaire pour le moment que le Conseil, ISDE ou les organisations de gestion des urgences (OGU) FPT soient avisés des interruptions de services majeures touchant les services 9-1-1 ou les services d'alertes sans fil au public. De plus, il n'existe aucune exigence pour signaler les interruptions de services majeures ayant une incidence sur le service de relais par télécopieur (SRT), le service de relais par protocole Internet (IP) et les services 9-8-8 qui jouent un rôle fondamental pour assurer le bien-être des utilisateurs de ces services.
16. Les exigences provisoires du Conseil en matière de rapports ont démontré la valeur de l'avis d'interruption de services obligatoire. Elles ont permis au Conseil de mieux comprendre la fréquence et les causes des interruptions de services majeures, et de déterminer si les FST prennent les mesures appropriées pour prévenir des interruptions semblables à l'avenir. Ces renseignements aideront le Conseil à établir des politiques fondées sur des données probantes afin d'améliorer la fiabilité des services.
17. Lorsque le Conseil est avisé des interruptions de services majeures au fur et à mesure qu'elles se produisent, il peut surveiller leur résolution. ISDE peut également utiliser cette information pour assurer la coordination de mesures avec d'autres autorités gouvernementales, y compris les OGU FPT, afin de rétablir les services, de gérer les urgences en matière de télécommunication et de travailler à prévenir les interruptions à l'avenir. De plus, l'information provenant des avis d'interruption de services majeure permettra au Conseil de travailler avec les FST pour améliorer davantage la fiabilité de tous les services.
18. Ainsi, le Conseil détermine qu'il est nécessaire et approprié d'exiger un avis d'interruption de services majeure tel qu'il est énoncé dans la présente décision

### **Comment devrait-on définir une interruption de services majeure?**

19. Dans la mesure provisoire, le Conseil a défini une interruption de services majeure comme toute interruption 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 région géographique desservie uniquement par l'entreprise touchée; iii) les

---

<sup>2</sup> Le protocole d'entente couvre une « défaillance critique du réseau », qu'il définit comme une interruption de réseau non intentionnelle et non planifiée causée par une situation urgente et critique qui met gravement en danger la vie, la santé ou la sécurité de la population canadienne ou qui se produit dans le contexte d'une telle situation.

infrastructures essentielles; iv) les grandes installations de transport; v) un réseau 9-1-1 (ci-après la définition provisoire).

20. Dans la présente décision, les exigences en matière d'avis d'interruption de services sont regroupées en trois catégories de services : A) les services primaires; B) les services d'urgence; C) les services spécialisés. Les sections suivantes définissent ces services et les définitions appropriées pour les interruptions de services majeures qui les touchent.
21. Ce regroupement permettra au Conseil de mieux saisir l'incidence unique des différents types d'interruptions de services majeures sur les particuliers et les entreprises. Il permettra également au Conseil de mieux définir les interruptions de services majeures et de saisir leur incidence sur divers services de télécommunication, de déterminer qui doit fournir un avis et quand, et quelles autorités gouvernementales devraient être avisées.

### **A) Services primaires**

22. Les services primaires sont les services de télécommunication utilisés par les particuliers, les petites entreprises et les grandes entreprises, y compris les services filaires, les services Internet, les services sans fil et les services de données. Compte tenu de l'importance de ces services pour la population canadienne, les exigences en matière d'avis pour les interruptions de services primaires doivent tenir compte de l'incidence sur les personnes et les entreprises qui dépendent de ces services.

#### **Définition de l'utilisateur final des services primaires**

23. Pour déterminer si une interruption des services primaires en est une majeure, il est important d'avoir une définition cohérente des utilisateurs et, par conséquent, de qui est touché par l'interruption de services. Une définition appropriée permettra de saisir de façon raisonnable et efficace l'incidence de l'interruption de services sur la population canadienne. La définition provisoire utilise le terme « abonnés » pour désigner les particuliers, les ménages ou les entreprises touchés.
24. Pour la plupart des services de télécommunication de détail, l'abonné est également l'utilisateur final. Toutefois, le terme abonné ne tient pas compte des situations où une entité s'abonne au nom de plusieurs utilisateurs finals, par exemple un abonnement de ministère ou d'entreprise où ce sont les employés de l'entreprise qui sont les utilisateurs finals réels du service. Dans ces situations, les « utilisateurs finals » seraient une représentation plus exacte et plus claire des personnes touchées.
25. Le Conseil définira donc une interruption de services primaires majeure en fonction des utilisateurs finals de ce service, où l'utilisateur est une personne, un ménage ou une entité à qui on a attribué un numéro de téléphone sans fil ou filaire individuel, une connexion Internet individuelle ou une liaison de données individuelle<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Le nombre d'utilisateurs finals touchés pendant une interruption d'un service mobile sera estimé en fonction du nombre moyen d'utilisateurs finals desservis par les stations cellulaires touchées par l'interruption.

26. Il existe trois situations où la définition d'un utilisateur final peut être difficile :
- i) lorsqu'une seule connexion est utilisée par plusieurs personnes; ii) lorsqu'un FST fournit à d'autres FST un accès de gros à leurs réseaux; iii) lorsqu'un FST subit de multiples interruptions de services. Ces situations sont décrites plus en détail ci-dessous :
- i) Un ménage ou un café-restaurant avec une seule connexion Internet est considéré comme un utilisateur final unique, même si cette connexion est partagée entre plusieurs membres du ménage ou clients du café-restaurant. C'est parce qu'un FST ne saurait pas combien de personnes dans un ménage ou un café-restaurant utilisent cette connexion Internet unique.
  - ii) Certains FST fournissent des services de gros à d'autres FST. Si un FST qui fournit des services de gros à d'autres FST subit une interruption de services, le FST doit également inclure le nombre d'utilisateurs finals touchés pour ses clients FST, en utilisant une estimation raisonnable si les chiffres réels ne sont pas disponibles.
  - iii) Enfin, si un FST subit plusieurs interruptions des services, les utilisateurs finals doivent être pris en compte séparément pour chaque interruption des services primaires qui découle d'une cause différente. Par exemple, un FST subissant une interruption de services au Canada atlantique causée par une panne d'électricité et une autre interruption de services sur la côte ouest causée par un feu de forêt devrait compter les utilisateurs finals séparément pour chaque interruption.
27. Ayant défini les utilisateurs finals, le Conseil doit ensuite définir ce qu'est une interruption de services primaires et déterminer quand une telle interruption devient une interruption majeure de services primaires.

#### **Définition d'une interruption des services primaires**

28. Dans l'avis de consultation de télécom 2023-39, le Conseil a défini une interruption de services comme une interruption du réseau de télécommunication qui perturbe la fourniture de services de télécommunication aux clients.
29. Certaines parties ont suggéré que la dégradation du service soit incluse dans la définition d'une interruption de services majeure. Cependant, la dégradation du service est difficile à définir ou à mesurer, puisqu'elle est influencée partiellement par l'expérience individuelle de l'utilisateur.
30. Ainsi, le Conseil détermine qu'une interruption des services primaires est une interruption du réseau de télécommunication qui occasionne une perte totale d'un service primaire.

## **Quelle méthode utiliser pour déterminer si une interruption des services primaires en est une majeure?**

31. Les parties ont proposé plusieurs méthodes que le Conseil pourrait utiliser pour déterminer si une interruption des services primaires en est une majeure, notamment en utilisant :

- des valeurs seuils fixes pour le nombre d'utilisateurs finals touchés ou la durée de l'interruption de services (p. ex. 100 000 utilisateurs finals ont été touchés pendant une heure);
- un pourcentage minimal d'utilisateurs finals touchés en fonction du nombre total d'utilisateurs finals d'un FST, du nombre total d'utilisateurs finals d'un FST dans une région géographique ou du pourcentage des tours de téléphonie cellulaire d'un FST qui sont touchés;
- le nombre de minutes-utilisateurs touchés, qui est calculé en multipliant la durée d'une interruption de services en minutes par le nombre d'utilisateurs finals qui pourraient être touchés<sup>4</sup>.

32. Le Conseil conclut qu'une approche fondée sur le nombre de minutes-utilisateurs touchés par une interruption de services permettrait de mieux saisir l'incidence d'une interruption des services primaires parce qu'elle :

- Crée une échelle mobile flexible qui saisit le plus précisément une interruption de services majeure en fonction de son incidence dans un large éventail de scénarios d'interruption de services;
- Enregistre les interruptions de services touchant les petits et grands FST, les interruptions touchant de nombreux utilisateurs finals, les interruptions de longue durée touchant les petits FST et les interruptions touchant les petites ou grandes collectivités.

33. Il est nécessaire de définir des seuils significatifs pour qu'une interruption des services primaires se qualifie comme interruption majeure lors de l'utilisation de la méthode des minutes-utilisateurs. Cela nécessite la prise en compte de deux variables, soit le nombre d'utilisateurs finals touchés et la durée de l'interruption.

### **Définition du seuil de minutes-utilisateurs pour une interruption majeure des services primaires**

34. La Federal Communications Commission a défini un seuil de 900 000 minutes-utilisateurs touchés pour qu'une interruption de services soit signalée. Le Centre pour la défense de l'intérêt public a fait remarquer que ce seuil représente une définition plus pratique d'une interruption majeure des services primaires que le seuil utilisé pour la définition

---

<sup>4</sup> C'est la méthode qui a été adoptée par la Federal Communications Commission des États-Unis.

provisoire, car il est fondé sur une formule simple qui consiste à multiplier la durée de l'interruption de services par le nombre total d'utilisateurs finals potentiellement touchés par l'interruption de services. Le Centre pour la défense de l'intérêt public a fait valoir que cela explique les différences entre les régions rurales et urbaines parce qu'il englobe à la fois les interruptions de plus longue durée dans les zones à faible densité de population et les interruptions de courte durée dans les zones à forte densité de population.

35. La population des États-Unis est plus de huit fois supérieure à celle du Canada. Par conséquent, les FST au Canada ont un nombre d'utilisateurs finals inférieur à celui des FST aux États-Unis. Selon le Conseil, l'établissement d'un seuil de 900 000 minutes-utilisateurs touchés pour les FST canadiens entraînerait soit de nombreuses interruptions de services ayant une incidence sur un grand nombre d'utilisateurs finals sans être signalées, soit des interruptions qui devraient durer plus longtemps avant d'être déclarées. Par conséquent, le Conseil conclut qu'un seuil de minutes-utilisateurs plus bas serait plus approprié pour le Canada.
36. Les parties ont proposé des seuils pour le nombre d'utilisateurs finals et la durée d'une interruption de services qui, s'ils étaient multipliés, occasionneraient un seuil de 600 000 minutes-utilisateurs touchés. Par exemple, les parties ont proposé d'utiliser un seuil de 5 000 utilisateurs finals touchés pendant deux heures ou de 10 000 utilisateurs finals touchés pendant une heure, ce qui donne tous deux 600 000 minutes-utilisateurs. Le tableau suivant donne des exemples de l'ampleur et de la durée des interruptions qu'un seuil de 600 000 minutes-utilisateurs touchés comprendrait :

Nombre d'utilisateurs finals touchés par une interruption de services	Durée après laquelle les FST doivent signaler l'interruption	Minutes-utilisateurs touchés
20 000	30 min (0,5 h)	600 000
10 000	60 min (1 h)	600 000
5 000	120 min (2 h)	600 000
3 000	200 min (3 h 20 min)	600 000
1 000	600 min (10 h)	600 000

37. L'établissement du seuil de minutes-utilisateurs à 600 000 permettrait de saisir les interruptions de services des petits et des grands FST, les interruptions touchant plusieurs régions géographiques et les interruptions touchant de grands groupes d'utilisateurs finals pour de courtes durées ou de plus petits groupes d'utilisateurs finals pour de plus longues durées. Cela permettrait de s'assurer qu'un grand nombre d'interruptions de services sont efficacement enregistrées tout en permettant aux FST de concentrer leurs efforts sur le rétablissement des services.

38. Par conséquent, le Conseil exige des FST qu'ils signalent une interruption des services primaires lorsque les minutes-utilisateurs touchés sont de 600 000 ou plus. Si les minutes-utilisateurs touchés sont proches du seuil et que le FST n'est pas certain si le seuil est atteint, le FST doit signaler l'interruption.

#### **Autres considérations pour définir une interruption majeure des services primaires**

39. En plus d'une approche fondée sur les minutes-utilisateurs pour définir une interruption majeure des services primaires, les parties ont également suggéré d'établir une durée minimale d'interruption pour la production de rapports. Ils ont également recommandé que le Conseil accorde une attention particulière aux événements causant l'isolement de la collectivité et aux interruptions touchant des infrastructures essentielles ou des réseaux de transport. Ces questions sont abordées dans les sections suivantes.

#### **Durée minimale d'une interruption majeure des services primaires**

40. L'approche des minutes-utilisateurs fournit une échelle mobile qui pourrait enregistrer une interruption de services très courte lorsque l'interruption touche un grand nombre d'utilisateurs finals. De telles interruptions pourraient avoir une incidence minimale. Par conséquent, le Conseil doit déterminer une durée minimale d'interruption de services appropriée pour exiger la transmission d'un avis.
41. La mesure provisoire exigeait que les FST avisent le Conseil des interruptions de services de plus d'une heure, un seuil que les FST appuyaient généralement. Toutefois, divers gouvernements et associations de consommateurs ont suggéré que le seuil soit réduit à 30 minutes, car des interruptions de services primaires se répercutent sur la capacité d'un utilisateur final d'accéder aux services d'urgence.
42. Compte tenu de l'importance des services primaires et du fait qu'une interruption des services primaires a également une incidence sur d'autres services, y compris les services d'urgence, le Conseil détermine qu'un seuil de 30 minutes est approprié. De plus, l'établissement d'un seuil de durée minimale d'interruption de 30 minutes pour qualifier une interruption des services primaires comme étant majeure s'harmoniserait avec le seuil de rapport des interruptions de la Federal Communications Commission et permettrait au Conseil de comparer la fiabilité des systèmes de télécommunication du Canada avec ceux des États-Unis.

#### **Isolement de la collectivité**

43. Quand les utilisateurs finals d'une collectivité n'ont accès qu'à un seul FST, une interruption des services primaires touchant ce FST signifie que les utilisateurs finals sont incapables de communiquer avec des personnes à l'extérieur de leur collectivité et d'accéder à des services, comme l'apprentissage en ligne et les soins de santé. Ainsi, cela se reflète sur la collectivité qui devient isolée (un événement causant l'isolement de la collectivité). Plusieurs parties ont laissé entendre que la définition d'une interruption majeure des services primaires doit accorder une attention particulière à cette situation.

44. Un événement causant l'isolement de la collectivité est un événement critique pour les gens de la collectivité. Certaines collectivités sont plus susceptibles de vivre un tel événement parce qu'elles sont souvent desservies par un seul FST ou ont une connectivité limitée aux réseaux à l'extérieur de celle-ci. Ce type d'interruption de services empêche l'accès aux services de base, comme les services d'urgence et les services gouvernementaux pour tous les utilisateurs finals de la collectivité. Par conséquent, le Conseil conclut qu'un événement causant l'isolement de la collectivité devrait être compris dans la définition d'une interruption majeure des services primaires, ce qui déclencherait le processus lié aux exigences de notification.
45. La disponibilité des services de télécommunication par satellite n'élimine pas l'incidence d'un événement causant l'isolement de la collectivité causé par une interruption des services primaires. Lors de tels événements, les utilisateurs finals qui ne sont pas déjà abonnés aux services par satellite ne peuvent pas utiliser immédiatement les services par satellite pour remplacer leurs services primaires touchés, car il faudrait du temps pour établir un nouvel abonnement au service par satellite. Cela signifie que l'accessibilité du service par satellite n'empêche pas l'isolement de la collectivité.
46. Il est donc nécessaire de définir quelles collectivités ou quels types de collectivités se qualifieraient pour l'isolement de la collectivité.
47. Une interruption de services dans les zones urbaines ou suburbaines ne soulèverait généralement pas de préoccupations d'isolement de la collectivité parce qu'elles sont généralement desservies par plusieurs FST, ont divers liens avec les collectivités environnantes et, dans de nombreux cas, ont accès au Wi-Fi public. De plus, en raison de la forte concentration d'utilisateurs finals dans les régions urbaines ou suburbaines, une interruption de services touchant les services primaires dans ces zones serait considérée comme une interruption majeure des services primaires dans une période beaucoup plus courte, selon le seuil de minutes-utilisateurs touchés, par rapport aux zones peu peuplées.
48. Cependant, les collectivités qui sont éloignées des régions urbaines et suburbaines sont les plus à risque de vivre un isolement de la collectivité. Ces collectivités sont éloignées, isolées et rurales. Il n'existe pas de définition unique pour ces collectivités. Le Conseil conclut donc que, pour déterminer les collectivités les plus à risque de subir un isolement de la collectivité, les FST doivent utiliser les classifications de Statistique Canada pour les

collectivités éloignées<sup>5</sup> ou rurales<sup>6</sup>, telles que modifiées de temps à autre, et les collectivités isolées<sup>7</sup> telles que définies par l'Agence de la santé publique du Canada.

49. Les parties ont suggéré des seuils différents pour la taille de la collectivité qui pourraient être pris en compte pour déterminer si un événement causant l'isolement de la collectivité est une interruption majeure de services primaires. Cependant, en raison de l'incidence négative qu'un événement causant l'isolement de la collectivité a sur chaque personne dans la collectivité, il n'est pas nécessaire de déterminer un seuil minimal d'utilisateurs finals touchés.
50. Ainsi, le Conseil détermine qu'une interruption des services primaires en est une majeure si elle crée un événement causant l'isolement de la collectivité touchant une collectivité éloignée, isolée ou rurale. De plus, le seuil minimal de 30 minutes pour la durée d'interruption du service primaire s'applique pour déterminer si un événement causant l'isolement de la collectivité est une interruption majeure des services primaires.

#### **Interruptions des infrastructures essentielles ou des réseaux de transport**

51. Certaines parties ont suggéré que la définition d'une interruption majeure de services primaires comprenne les interruptions touchant les infrastructures essentielles et les réseaux de transport, car de telles interruptions auraient une incidence sur les services primaires de plusieurs utilisateurs finals.
52. Si un FST subit une interruption liée à son infrastructure de télécommunication essentielle ou de son réseau de transport, cela occasionnera probablement une interruption de service primaire touchant de nombreux utilisateurs finals. Selon le Conseil, il n'est donc pas nécessaire d'inclure les infrastructures de télécommunication essentielles ou les réseaux de transport comme critères distincts, car ces interruptions seraient considérées comme

---

<sup>5</sup> Une collectivité éloignée est une région ou une collectivité classée comme telle par Statistique Canada à l'aide d'un indice d'éloignement. La recommandation de Statistique Canada, au moment de la publication de la présente décision, est de classer comme éloignée une collectivité dont l'indice d'éloignement est égal ou supérieur à 0,4. Statistique Canada conclut que cette classification est générique et que différentes demandes pourraient nécessiter des regroupements spécialisés par éloignement. La classification pourrait donc être modifiée. [Source : Statistique Canada](#)

<sup>6</sup> Dans le cadre d'un événement causant l'isolement de la collectivité, une collectivité rurale est une subdivision de recensement dans une région rurale. Les régions rurales comprennent tous les territoires situés à l'extérieur des centres de population. La population rurale comprend toute la population vivant dans les régions rurales des régions métropolitaines de recensement et des agglomérations de recensement, ainsi que la population vivant dans les régions rurales à l'extérieur des régions métropolitaines de recensement et des agglomérations de recensement. La subdivision de recensement est un terme générique qui désigne les municipalités (telles que définies par les lois provinciales/territoriales) ou les territoires considérés comme étant des équivalents municipaux à des fins statistiques (p. ex. les réserves indiennes, les établissements indiens et les territoires non organisés). Le statut de municipalité est défini par les lois en vigueur dans chaque province et territoire au Canada. [Source : Statistique Canada](#)

<sup>7</sup> Une collectivité isolée est accessible par des vols réguliers, dotée de bons services téléphoniques, mais sans accès routier à longueur d'année. Cependant, il est possible que ce ne soit pas tous les ménages de la collectivité qui ont un téléphone. [Source : Agence de la santé publique du Canada](#)

des interruptions majeures de services primaires si les critères établis précédemment sont respectés.

### **Définition d'une interruption majeure des services primaires**

53. En conclusion, le Conseil détermine qu'une interruption des services primaires est définie comme une perte totale d'un service primaire. Elle est considérée comme étant une interruption majeure si elle dure au moins 30 minutes et occasionne :
- Au moins 600 000 minutes-utilisateurs touchés, calculés en multipliant la durée d'une interruption de services en minutes par le nombre d'utilisateurs finals touchés par l'interruption; ou
  - Un événement causant l'isolement de la collectivité, qui est la perte de services primaires dans une collectivité éloignée, isolée ou rurale, telle que définie ci-dessus.

### **B) Services d'urgence**

54. Les services d'urgence comprennent deux types de services de télécommunication utilisés par les utilisateurs finals en cas d'urgence : i) les services 9-1-1; ii) les services d'alertes sans fil au public.
55. Les interruptions majeures des services primaires auront automatiquement une incidence sur l'accès aux services 9-1-1 et au service d'alertes sans fil au public. Les exigences en matière d'avis pour les interruptions de services primaires engloberaient donc les situations où les utilisateurs finals ne peuvent pas accéder aux services 9-1-1 ou au service d'alertes sans fil au public. Toutefois, il peut y avoir des interruptions qui ne touchent que les services 9-1-1 ou le service d'alertes sans fil au public pendant que les services primaires continuent de fonctionner. Le Conseil est d'avis que ces interruptions devraient donc avoir leurs propres considérations en matière de transmission d'avis.

#### **i) Services 9-1-1**

56. Les services 9-1-1 sont utilisés par les utilisateurs finals pour joindre les services d'urgence, comme les pompiers, les policiers et les ambulanciers. Les FST qui offrent des services vocaux<sup>8</sup> sont tenus de fournir à leurs utilisateurs finals l'accès aux services 9-1-1. Lorsqu'un utilisateur final fait une communication 9-1-1, comme un appel ou un message texte, elle est d'abord acheminée sur les mêmes réseaux qui gèrent toutes les communications. Dans le contexte de la fourniture des services 9-1-1, les FST qui exploitent de tels réseaux sont appelés les fournisseurs de réseaux d'origine.
57. Les fournisseurs de réseaux d'origine sont interconnectés à des réseaux 9-1-1 spécialisés qui sont exploités par les entreprises de services locaux titulaires. Ces

---

<sup>8</sup> Cela comprend les services téléphoniques sans fil locaux, les services téléphoniques filaires locaux et les services de voix sur protocole Internet locaux (VoIP).

réseaux 9-1-1 spécialisés acheminent les appels 9-1-1, et bientôt les messages textes<sup>9</sup>, vers les centres d'appels de la sécurité publique (CASP).

58. Les sections suivantes traiteront de la définition d'une interruption des services 9-1-1 et du moment où une telle interruption devrait être considérée comme en étant une majeure.

### **Définition d'une interruption des services 9-1-1**

59. Plusieurs parties ont proposé qu'une interruption des services 9-1-1 soit une interruption qui découle de l'incapacité à acheminer les appels ou messages textes 9-1-1 à un CASP. Certaines parties ont également proposé que la perte totale ou partielle des données connexes aux appels ou messages texte 9-1-1 transmis à un CASP, comme le nom, le numéro de téléphone ou le lieu de l'appelant (aussi connu sous le nom de données 9-1-1 auxiliaires), soit également considérée comme une interruption des services 9-1-1.
60. Dans la politique réglementaire de télécom 2016-165 et les instances subséquentes, le Conseil a conclu que les interruptions des services 9-1-1 se produisent lorsque les abonnés sont capables de faire des appels téléphoniques normaux, mais que leurs appels 9-1-1 ne sont pas transmis au CASP local. Les interruptions des services 9-1-1 sont habituellement le résultat d'une défaillance i) dans les réseaux 9-1-1; ii) dans les installations ou l'équipement propre aux services 9-1-1 d'un fournisseur de réseau d'origine<sup>10</sup>; iii) de la part du CASP.
61. Les CASP ne peuvent prendre des mesures pour aider les personnes dans le besoin que si les appels ou messages textes 9-1-1 leur sont acheminés. Ils se fient également aux renseignements connexes sur les appels ou les messages textes 9-1-1 pour informer les premiers répondants afin que ceux-ci puissent répondre aux urgences rapidement. Les mesures que les CASP peuvent prendre sont limitées s'ils ne reçoivent pas l'appel et le message texte 9-1-1 ainsi que les renseignements connexes. Le Conseil estime donc qu'il est approprié d'enregistrer les interruptions de services qui touchent la transmission des appels ou messages textes 9-1-1 à un CASP ainsi que celles qui touchent la transmission des renseignements connexes concernant les appels 9-1-1.

---

<sup>9</sup> À l'heure actuelle, les communications par messages textes avec les CASP ne sont pas effectuées sur les réseaux 9-1-1 spécialisés. Toutefois, dans son cadre de réglementation, le Conseil a fourni une feuille de route qui permettra des communications par messages textes sur les réseaux 9-1-1 aux CASP grâce aux réseaux 9-1-1 de prochaine génération.

<sup>10</sup> L'équipement et les installations propres au service 9-1-1 du réseau d'origine comprennent les circuits téléphoniques 9-1-1 ou les liaisons de données utilisées pour acheminer les appels 9-1-1, tout équipement de réseau utilisé pour acheminer ou fournir des renseignements connexes ainsi que des fonctionnalités du serveur de données de localisation et du répertoire de données additionnelles auto-approvisionnées dans le service 9-1-1 de prochaine génération.

62. Ainsi, le Conseil détermine qu'une interruption des services 9-1-1 est donc toute interruption qui touche seulement les services 9-1-1. Les interruptions des services 9-1-1 proviennent soit du réseau 9-1-1 exploité par les fournisseurs de réseaux 9-1-1, soit de l'équipement et des systèmes propres au service 9-1-1 exploités par les fournisseurs de réseau d'origine. Cela comprend à la fois i) une interruption totale des services 9-1-1, lorsque les appels et les messages textes 9-1-1 ne sont pas transmis au CASP; ii) une interruption partielle des services 9-1-1, où les appels ou messages textes 9-1-1 sont transmis, mais où les renseignements connexes concernant les appels 9-1-1 ne sont pas transmises au CASP.

### **Comment devrait-on définir une interruption majeure des services 9-1-1?**

63. Les parties ont proposé plusieurs méthodes que le Conseil pourrait utiliser pour déterminer si une interruption des services 9-1-1 en est une majeure, notamment le nombre d'appels ou messages textes au 9-1-1 touchés; le nombre d'utilisateurs finals touchés; et la durée de l'interruption des services 9-1-1.

64. Le Conseil reconnaît qu'il est difficile pour les fournisseurs de réseaux 9-1-1 et les fournisseurs de réseaux d'origine de connaître le nombre exact d'appels ou messages textes 9-1-1 touchés pendant une interruption de services. La compilation de ces renseignements peut prendre plusieurs jours, ce qui retarde la notification d'une interruption. Le Conseil estime aussi que, lorsqu'un fournisseur de réseaux 9-1-1 ou un fournisseur de réseaux d'origine subit une interruption des services 9-1-1, de nombreux utilisateurs finals peuvent être touchés. Par conséquent, le nombre d'utilisateurs finals touchés n'est pas un indicateur utile pour déterminer s'il s'agit d'une interruption « majeure » des services 9-1-1.

65. Les services 9-1-1 sont essentiels à la sécurité publique. Il est important que les CASP soient informés des interruptions des services 9-1-1 dès que possible afin qu'ils puissent prendre des mesures immédiates afin d'assurer la santé et la sécurité de la population canadienne. Par exemple, ils peuvent informer le public des autres façons de communiquer avec les services d'urgence. Par conséquent, le Conseil détermine que chaque interruption des services 9-1-1, peu importe la durée et le nombre d'utilisateurs finals touchés, est considérée comme une interruption majeure des services 9-1-1. Les CASP concernés doivent être avisés de toutes les interruptions majeures des services 9-1-1.

66. Le Conseil utilise les renseignements des interruptions des services 9-1-1 pour améliorer la fiabilité des services 9-1-1. ISDE et les OGU FPT appuient la résolution des interruptions prolongées des services 9-1-1, et les renseignements sur ces interruptions les aident à prendre des décisions liées à la gestion des urgences. Ainsi, le Conseil, ISDE et les OGU FPT ne requièrent pas la notification de toutes les interruptions concernant ces services, car cela représenterait un fardeau trop lourd pour les FST et leur demanderait d'y allouer leurs ressources au lieu de les allouer à la résolution de l'interruption. Par conséquent, le Conseil, ISDE et les OGU FPT doivent être informés de toute interruption majeure des services 9-1-1 qui dure plus de 30 minutes.

## **ii) Service d'alertes sans fil au public**

67. Les alertes sans fil au public sont un service par lequel les fournisseurs de services sans fil (FSSF) transmettent des alertes d'urgence aux utilisateurs finals des services sans fil (utilisateurs finals). Les alertes d'urgence sont créées et envoyées par le biais du système national d'alertes au public par des OGU autorisées, comme les services de police, les gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi qu'Environnement et Changement climatique Canada<sup>11</sup>. En fournissant ce service, les FSSF utilisent des composantes de réseau distinctes de celles utilisées pour les services vocaux, de données et de messagerie texte primaires. Les FSSF utilisent également certaines parties partagées du réseau, comme le réseau d'accès radio, pour les alertes sans fil au public et les services primaires.
68. Les sections suivantes traiteront de ce qui est considéré comme une interruption du service d'alertes sans fil au public et du moment où une telle interruption devrait être considérée comme étant majeure.

### **Définition d'une interruption du service d'alertes sans fil au public**

69. Certaines parties ont laissé entendre qu'une interruption du service d'alertes sans fil au public est une interruption qui occasionne la perte de l'accès d'un FSSF à une plateforme d'alertes sans fil au public ou toute autre perturbation qui fait en sorte qu'un FSSF est incapable d'envoyer une alerte au public. Dans ces situations, les utilisateurs finals ne reçoivent pas d'alertes sans fil au public.
70. Une interruption du service qui a une incidence sur les composantes du réseau propres au service d'alertes sans fil au public ou une interruption dans des parties partagées du réseau d'un FSSF utilisé pour fournir à la fois des services primaires et des alertes sans fil au public aurait une incidence sur les services d'alertes sans fil au public.
71. Les interruptions de services qui ont une incidence sur les parties partagées du réseau sont enregistrées comme des interruptions des services primaires et n'ont pas besoin d'être prises en compte dans la définition d'une interruption du service d'alertes sans fil au public. Toutefois, une interruption qui n'a d'incidence que sur les composantes du réseau propres aux alertes sans fil au public et qui n'a pas d'incidence sur les services primaires doit être considérée séparément des interruptions des services primaires.
72. Par conséquent, le Conseil détermine qu'une interruption du service d'alertes sans fil au public est une interruption qui provient des composantes du réseau d'un FSSF propres aux services d'alertes sans fil au public, ce qui fait qu'un FSSF n'est pas en mesure d'envoyer des alertes publiques sans fil aux utilisateurs finals.

---

<sup>11</sup> Le système national d'alertes au public est un système fédéral, provincial et territorial qui permet aux organisations de gestion des urgences au Canada d'alerter le public de dangers imminents ou possibles, comme des inondations, des tornades, des feux ou d'autres catastrophes. Le système est aussi utilisé pour diffuser des alertes Amber concernant l'enlèvement d'enfants lorsque l'enfant est considéré comme courant un grave danger.

## **Comment devrait-on définir une interruption majeure du service d'alertes sans fil au public?**

73. La plupart des parties ont proposé que toutes les interruptions du service d'alertes sans fil au public, peu importe la durée, soient considérées comme des interruptions de services majeures. Certaines parties ont proposé qu'une interruption du service d'alertes sans fil au public soit considérée comme majeure si l'interruption dure plus de 30 minutes.
74. Comme pour les services 9-1-1, une interruption du service d'alertes sans fil au public touchera un grand nombre, sinon la totalité, des utilisateurs finals du FSSF touché. Ainsi, le Conseil estime qu'il ne serait pas utile d'inclure le nombre d'utilisateurs finals touchés comme l'un des critères de définition d'une interruption majeure des alertes sans fil au public.
75. Les services d'alertes sans fil au public sont essentiels à la sécurité publique. Il est important que les OGU FPT soient informées dès que possible des interruptions de services qui touchent les services d'alertes sans fil au public afin qu'ils puissent fournir au public des renseignements sur d'autres moyens de recevoir des alertes, comme la radio ou la télévision.
76. Le Conseil et ISDE utilisent l'information provenant des interruptions pour i) rester à jour et au courant d'elles, de leurs répercussions et de la façon dont elles seront résolues; ii) surveiller la résolution par les FSSF des interruptions prolongées qui pourraient avoir une incidence importante sur les utilisateurs finals, Le Conseil fournit aussi des directives réglementaires sur des interruptions spécifiques, le cas échéant.
77. Ainsi, le Conseil estime qu'une durée minimale d'interruption des alertes sans fil au public de 30 minutes est appropriée aux fins de l'avis au Conseil et à ISDE.
78. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine que chaque interruption du service d'alertes sans fil au public, peu importe la durée et le nombre d'utilisateurs finals touchés, est considérée comme une interruption majeure du service d'alertes sans fil au public. Les OGU FPT concernées doivent être avisées de toutes les interruptions majeures du service d'alertes sans fil au public. Le Conseil et ISDE doivent être avisés de toute interruption de ce genre d'une durée minimale de 30 minutes.

### **C) Services spécialisés**

79. Les services spécialisés sont i) les services de relais par téléscripteur et de relais IP utilisés par les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole<sup>12</sup>; et ii) le service 9-8-8 d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide.

---

<sup>12</sup> Le service de relais vidéo (SRV) est un autre service spécialisé utilisé par les utilisateurs de la langue des signes, mais il n'est pas visé par l'instance parce qu'il n'est pas fourni par les FST. Le Conseil a récemment terminé son examen de la politique sur le SRV, qui traitait des exigences relatives à l'avis des interruptions du SRV. De plus amples renseignements se trouvent dans la section Service de relais vidéo du site Web du Conseil.

## **Définition d'une interruption des services spécialisés**

80. Les FST ne comptent pas sur des réseaux distincts pour offrir des services spécialisés. Au lieu de cela, ils comptent sur les mêmes réseaux que ceux utilisés pour fournir des services primaires. Par conséquent, une interruption de service primaire occasionnera une interruption des services spécialisés. La transmission d'avis de ces types d'interruption sera saisie comme une interruption des services primaires.
81. Des interruptions de services spécialisés peuvent également survenir lorsqu'un FST est incapable de connecter les utilisateurs finals aux plateformes du SRT ou du service de relais IP ou aux centres d'appels 9-8-8, ou lorsque ces plateformes ou centres d'appels ne fonctionnent pas.
82. Les plateformes du SRT ou du service de relais IP sont exploitées par les FST ou par un exploitant tiers en vertu d'un contrat avec les FST. Les FST sont donc en mesure de saisir les interruptions des plateformes du SRT ou du service de relais IP, soit exploitées par les FST ou par un exploitant tiers. Les FST sauront aussi quand ils ne sont pas en mesure d'acheminer les appels 9-8-8 vers le centre d'appels compétent en raison d'une interruption qui n'est pas considérée comme une interruption de service primaire.
83. Cependant, les centres d'appels 9-8-8 ne sont pas exploités par les FST ou des parties avec lesquelles les FST ont des ententes. Ces centres d'appel sont exploités par le Centre de toxicomanie et de santé mentale ou ses partenaires. Les FST seraient en mesure de déterminer s'ils ne sont pas capables d'acheminer les appels 9-8-8 vers le centre d'appels compétent en raison d'une interruption qui n'est pas prise en compte par une interruption des services primaires, mais ils n'auraient pas de renseignements sur les interruptions qui proviennent des centres d'appels 9-8-8. Il ne serait donc pas approprié d'exiger que les FST définissent les interruptions dans les centres d'appels 9-8-8.
84. Par conséquent, le Conseil détermine qu'une interruption de service spécialisé est une interruption qui n'est pas une interruption des services primaires; i) qui empêche un FST de raccorder ses utilisateurs finals aux plateformes du SRT ou du service de relais IP; ii) qui touche les plateformes du SRT ou du service de relais IP qui ne fonctionnent pas, y compris lorsqu'elles sont exploitées par des tiers engagés par les FST; iii) qui empêche un FST de raccorder ses utilisateurs finals au service 9-8-8 en raison d'un problème au sein du réseau du FST<sup>13</sup>.

## **Comment devrait-on définir une interruption majeure des services spécialisés?**

85. Des parties ont fait valoir que la définition d'une interruption majeure des services spécialisés devrait être une interruption de services du SRT ou du service de relais IP ou du service 9-8-8 qui empêche un nombre important de clients d'accéder à ces services. Elles ont également fait remarquer que la définition ne devrait pas être fondée sur le

---

<sup>13</sup> Voir la politique réglementaire de télécom 2022-234.

nombre d'utilisateurs finals touchés, car les FST ne seront pas en mesure de désigner précisément les utilisateurs finals touchés.

86. Pendant une interruption des services spécialisés, bon nombre, sinon la totalité, des utilisateurs finals d'un FST touché ne seraient pas en mesure d'accéder à des services spécialisés. De plus, les FST ne sont pas en mesure de déterminer lesquels de ces utilisateurs finals ont besoin de services spécialisés. Le Conseil estime donc que le nombre d'utilisateurs finals touchés par une interruption des services spécialisés n'est pas un seuil utile pour déterminer si cette interruption des services spécialisés en est une majeure.
87. La durée d'une interruption des services spécialisés est un meilleur indicateur pour déterminer s'il s'agit d'une interruption majeure des services spécialisés. La coalition des sourds et malentendants a proposé une durée minimale de 15 minutes pour définir une interruption majeure des services spécialisés, tandis que TELUS Communications Inc. a proposé une durée minimale de 60 minutes.
88. Les services spécialisés sont comparables aux services de voix et de texte primaires. Afin d'harmoniser la définition d'une interruption majeure des services spécialisés avec celle d'une interruption majeure des services primaires, il est approprié d'établir une période d'interruption minimale de 30 minutes.
89. Ainsi, le Conseil détermine qu'une interruption des services spécialisés est considérée comme une interruption majeure des services spécialisés si elle dure au moins 30 minutes.

### **Qui devrait émettre un avis d'interruption de services majeure?**

90. Dans la mesure provisoire, le Conseil a exigé que seules les entreprises canadiennes soient tenues de fournir un avis concernant les interruptions de services majeures.
91. Les entreprises canadiennes exploitent des réseaux qui fournissent tous les services de télécommunication, y compris les services primaires, les services d'urgence et les services spécialisés. Les FST qui ne possèdent pas ou n'exploitent pas les installations de transmission nécessaires à la fourniture de services de télécommunication sont considérés comme des FST revendeurs.
92. Les sections suivantes examinent i) si les FST revendeurs doivent être tenus de transmettre un avis d'interruption de services majeure; ii) si les tierces parties qui sont embauchées pour fournir des services aux FST doivent être autorisées à fournir un avis au nom de ces FST.

### **Les FST et les FST revendeurs devraient-ils tous deux être tenus de transmettre un avis?**

93. Des parties ont suggéré que les FST revendeurs devraient également être tenus de fournir un avis sur les interruptions de services majeures, en partie parce que seuls ces FST auraient tous les renseignements nécessaires sur une interruption qu'ils subissent. Les

parties ont également fait remarquer que les plus petits FST desservent les collectivités éloignées, les secteurs des infrastructures essentielles et les gouvernements et agences territoriaux et municipaux. Elles ont fait valoir qu'exiger de tous les FST qu'ils fournissent un avis d'interruption assurerait donc une structure d'établissement des rapports complète qui profiterait à tous les utilisateurs finals. Toutefois, d'autres parties se sont dites préoccupées par le fait que cela imposerait un fardeau réglementaire indu aux plus petits FST.

94. Les FST revendeurs peuvent posséder ou exploiter des appareils de transmission exclus<sup>14</sup> au sens de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* qui pourraient occasionner une interruption du service en cas de défaillance. Dans de telles situations, seul le FST transmetteur touché aurait des renseignements détaillés sur ces interruptions. De plus, les interruptions de services majeures qui touchent les plus petits FST touchent les Canadiens de la même manière que les interruptions de services majeures qui touchent les plus gros FST. Les plus petits FST peuvent également avoir besoin d'un soutien supplémentaire de la part des autorités gouvernementales pour rétablir plus rapidement les services touchés. Le Conseil estime donc que le fait d'exiger que les plus petits FST signalent les interruptions de services majeures faciliterait les efforts de rétablissement du service.
95. En outre, le Conseil est d'avis que le fait d'exiger que tous les FST qui possèdent et exploitent des installations de transmission ou des appareils de transmission exclus transmettent des avis d'interruption de services permettra de mieux s'assurer que toutes les interruptions de services majeures sont saisies et facilitera une production de rapports plus uniformes et exhaustifs.
96. Ainsi, le Conseil détermine que les FST doivent fournir des avis sur les interruptions de services majeures découlant d'une défaillance ou d'une perturbation de leur propre réseau, de leur équipement ou de leurs systèmes de soutien ou de ceux d'un tiers qu'ils ont embauchés pour fournir les services :
  - Interruptions majeures du service primaire : Tous les FST qui possèdent et exploitent des installations de transmission ou des appareils de transmission exclus;
  - Interruptions majeures des services 9-1-1 : fournisseurs de réseaux 9-1-1 et fournisseurs de réseau d'origine qui ont le mandat de fournir les services 9-1-1;
  - Interruptions majeures du service d'alertes sans fil au public : Fournisseurs de services sans fil;

---

<sup>14</sup> « Appareils de transmission exclus » désigne tout appareil dont les fonctions sont limitées à un ou plusieurs des éléments suivants : i) la commutation des télécommunications; ii) la saisie, la réception, la mise en mémoire, le classement, la modification, la récupération, la sortie ou tout autre traitement de l'information; (iii) la commande de la vitesse, du code, du protocole, du contenu, de la forme, de l'acheminement ou d'autres aspects semblables de la transmission de l'information. Source : *Loi sur les télécommunications*.

- Interruptions majeures de services spécialisés : Tous les FST qui possèdent et exploitent des installations de transmission ou des appareils de transmission exclus et qui ont le mandat de fournir des services SRT, de relais IP ou un service 9-8-8.

97. Les FST ne sont pas tenus de fournir des avis sur les interruptions de services majeures découlant de la défaillance ou de la perturbation de l'équipement de réseau d'autres FST, y compris toute entreprise dont le FST est un client.

### **Les tiers devraient-ils être autorisés à transmettre un avis au nom des FST?**

98. Certains FST font appel à des tiers pour fournir les services requis pour les services d'urgence et spécialisés. Par exemple, certains FST utilisent des centres d'appels tiers pour traiter les appels 9-1-1 des services VoIP<sup>15</sup> ou des exploitants de services de relais pour fournir des SRT ou des services de relais IP<sup>16</sup>.

99. Ces tiers fournissent souvent des services à plusieurs FST, ce qui fait qu'une interruption de services subie par l'un de ces tiers peut avoir des répercussions sur les services de plusieurs FST. Le Conseil estime donc qu'il serait efficace pour ces tiers de fournir des avis sur les interruptions de services majeures au nom des FST qu'ils desservent.

100. Par conséquent, le Conseil détermine qu'un FST ayant des contrats ou d'autres ententes avec des exploitants tiers de SRT ou de services de relais IP, ou avec des centres d'appels des services 9-1-1, peut permettre à ces tiers de fournir un avis en cas d'interruption de services majeure au nom du FST. Le FST demeure responsable de s'assurer que toutes les exigences en matière de transmission d'avis sont respectées.

### **Quelles autorités gouvernementales devraient être avisées des interruptions de services majeures?**

101. La plupart des parties ont suggéré qu'un avis de toutes les interruptions de services majeures soit envoyé au Conseil et à ISDE. Dans le cas d'interruptions des services 9-1-1, certaines parties ont fait valoir qu'un avis devrait également être transmis aux CASP touchés et aux autorités des services 9-1-1 qui les supervisent. Dans le cas des interruptions du service d'alertes sans fil au public, certaines parties ont suggéré qu'un avis soit également fourni aux OGU FPT. Cela s'explique par leur rôle d'améliorer la fiabilité des services d'alertes sans fil au public et la fourniture des services d'urgence, et

---

<sup>15</sup> Les appels 9-1-1 des services VoIP sont faits à partir d'un téléphone VoIP. Ces appels sont acheminés vers des centres d'appels tiers pour récupérer des renseignements sur l'emplacement de l'appelant afin que l'appel puisse être acheminé vers le bon CASP.

<sup>16</sup> Une interruption du service d'alertes sans fil au public pourrait également survenir en raison d'un problème avec l'exploitant du Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes (ADNA) [actuellement Pelmorex Weather Networks (Television) Inc. (Pelmorex)]. La fonction de Pelmorex en tant qu'exploitant du système ADNA est réglementée en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*. Il est donc préférable d'examiner et de traiter les exigences de Pelmorex en matière d'avis des interruptions majeures du service d'alertes sans fil au public dans le cadre des conditions de service associées à ses activités du système ADNA et non dans le contexte de la présente décision.

par leur besoin d'avoir une connaissance de la situation quant à la disponibilité des services dans la gestion des urgences.

102. Toutefois, certaines parties ont fait valoir que la liste des autres autorités gouvernementales pertinentes devant être avisées devrait être réduite au minimum. Cela permettrait aux FST de se concentrer sur le rétablissement des services.
103. Le Conseil estime que l'objectif principal de la transmission d'un avis d'interruption de services majeure est de fournir aux autorités gouvernementales les renseignements dont elles ont besoin pour i) minimiser ou gérer l'incidence d'une interruption, ii) surveiller le processus de rétablissement du service, iii) superviser la fiabilité du service et iv) aider à gérer les urgences<sup>17</sup>. Les autorités gouvernementales qui contribuent à ces mesures sont le Conseil, ISDE, les OGU FPT et les CASP.
104. Selon le Conseil, il est important que chaque autorité ne reçoive que des renseignements sur les interruptions de services majeures qui relèvent de sa compétence et de son domaine de responsabilité particuliers. Cela réduira tout fardeau pour les FST et garantira que l'avis n'est transmis qu'aux entités qui peuvent prendre des mesures.
105. Au moment de l'examen des différents domaines de responsabilité, le Conseil détermine que les entités suivantes doivent être avisées en cas d'interruption de services majeure :
- Le Conseil et ISDE doivent être avisés de toutes les interruptions de services majeures, les interruptions majeures des services 9-1-1 d'une durée d'au moins 30 minutes, les interruptions majeures des services d'alertes sans fil au public d'une durée d'au moins 30 minutes et les interruptions majeures des services spécialisés de tout le pays;
  - Les OGU FPT doivent être avisées des interruptions majeures de services primaires, des interruptions majeures des services 9-1-1 d'une durée minimale de 30 minutes et des interruptions majeures des services d'alertes sans fil au public qui touchent directement les régions géographiques dont ils sont responsables;
  - Les CASP doivent être avisés des interruptions majeures des services 9-1-1 dans leurs zones de desserte.
106. Le Conseil encourage les fournisseurs de réseaux d'origine à aviser également les CASP des interruptions majeures de services primaires qui touchent les services de voix ou de texte dans leur région. Le Conseil encourage également les OGU PT à communiquer les renseignements importants sur les interruptions du service primaire aux CASP concernés.

---

<sup>17</sup> « Gestion des urgences » désigne la prévention et l'atténuation des situations d'urgence, la préparation, l'intervention et le rétablissement en cas d'urgence.

## **Quand les avis d'interruption de services majeure devraient-ils être transmis?**

107. La mesure provisoire exigeait que les entreprises transmettent un avis d'interruption de services majeure dans les deux heures qui suivent le moment où l'entreprise apprend l'interruption de services. La plupart des parties ont appuyé le maintien de ce délai de transmission d'un avis. D'autres parties ont proposé de le réduire à 15 minutes ou de l'augmenter à quatre heures, tandis que certaines parties ont suggéré d'utiliser un seuil de temps différent pour les interruptions de services majeures qui se produisent en dehors des heures normales de bureau.
108. Selon le Conseil, le temps écoulé entre le début d'une interruption de services majeure et le moment où un FST doit fournir un avis dépend i) des services touchés, ii) de l'autorité gouvernementale à laquelle l'interruption est signalée et iii) des mesures que l'autorité peut prendre après avoir reçu les renseignements.
109. Les services 9-1-1 sont essentiels à la santé et à la sécurité de la population canadienne. Dans le cadre de la politique réglementaire de télécom 2016-165 et des instances subséquentes, le Conseil a exigé que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 avisent tous les CASP touchés dans les 30 minutes suivant la prise de connaissance d'une interruption des services 9-1-1.
110. L'exigence de transmission d'un rapport dans les 30 minutes est bien établie et a permis de tenir les CASP informés des interruptions majeures des services 9-1-1. Lorsque les CASP sont tenus au courant de ces interruptions, ils peuvent prendre les mesures immédiates nécessaires pour continuer à fournir des services d'urgence. Cela comprend le fait d'informer le public sur les autres façons de communiquer avec les CASP.
111. Les services d'alertes sans fil au public sont également importants pour la santé et la sécurité de la population canadienne. Les OGU FPT utilisent ces services pour avertir le public des dangers au moyen de leurs téléphones cellulaires. Lorsque les OGU FPT sont immédiatement informées des interruptions des services d'alertes sans fil au public, ils peuvent informer plus rapidement le public des autres moyens de recevoir des alertes.
112. Le Conseil estime que le fait d'informer immédiatement le Conseil, ISDE et les OGU FPT (des interruptions majeures de services primaires) détournerait trop les ressources du rétablissement du service. Le délai de préavis de deux heures qui a été établi dans la mesure provisoire s'est révélé suffisant pour tenir le Conseil et ISDE informés tout en permettant aux FST de concentrer leurs efforts sur le rétablissement des services pendant les premières heures d'une interruption.
113. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine que, après avoir pris connaissance d'une interruption de services majeure, les FST doivent fournir un avis comme suit :

- Interruption majeure des services primaires: Les FST doivent aviser le Conseil, ISDE et les OGU FPT dans les deux heures qui suivent l'interruption. Les fournisseurs de réseaux d'origine sont encouragés à aviser les CASP d'une interruption touchant les services de voix et de textes dans les 30 minutes.
- Interruption majeure des services 9-1-1 : Les fournisseurs de réseaux 9-1-1 et les fournisseurs de réseaux d'origine doivent aviser : i) les CASP dans les 30 minutes qui suivent l'interruption; ii) le Conseil, ISDE et les OGU FPT, dans les deux heures qui suivent l'interruption;
- Interruption majeure du service d'alertes sans fil au public : Les FSSF doivent aviser i) les OGU FPT dans les 30 minutes; ii) le Conseil et ISDE, dans les deux heures qui suivent l'interruption;
- Interruption majeure des services spécialisés : Les FST doivent aviser le Conseil et ISDE dans les deux heures qui suivent l'interruption.

114. De plus, le Conseil estime que, lorsque le Conseil, ISDE et les autorités gouvernementales compétentes sont immédiatement avisés d'un changement important dans les renseignements sur les interruptions de services, ils sont mieux placés pour prendre les mesures nécessaires en fonction de leur mandat. Les FST doivent donc déposer des mises à jour quant aux renseignements fournis sur une interruption de services majeure en cours à mesure que des renseignements nouveaux ou révisés deviennent disponibles. Les FST doivent également informer le Conseil, ISDE et les autorités gouvernementales pertinentes lorsque les services sont entièrement rétablis.

115. Des équipes au sein des CASP, des OGU FPT et d'ISDE gèrent et répondent aux urgences chaque fois qu'elles se produisent. Le Conseil détermine donc que les FST doivent donc déposer un avis dans les délais ci-dessus, même si elle est en dehors des heures normales de bureau.

### **Quels renseignements précis devraient être fournis dans l'avis d'interruption de services majeure?**

116. Les renseignements que les FST sont tenus de fournir dans un avis d'interruption de services majeure devraient être suffisants pour que les autorités gouvernementales pertinentes s'attaquent aux causes et aux répercussions d'une interruption, facilitent la prise de décisions en matière d'intervention d'urgence et permettent une surveillance réglementaire. Pour réduire le fardeau administratif, le Conseil estime que chaque autorité gouvernementale ne devrait recevoir que l'information dont elle a besoin pour s'acquitter de son rôle et de ses responsabilités dans son domaine de compétence.

117. La mesure provisoire a permis de cerner certains renseignements qui doivent être inclus dans un avis d'interruption de services majeure transmis au Conseil<sup>18</sup>. Selon le Conseil, ces renseignements continuent de servir d'avis d'interruption de services majeure et il

demeure donc approprié d'exiger que les mêmes renseignements soient fournis dans un avis d'interruption de services majeure à l'avenir.

### **Quels renseignements supplémentaires doivent figurer dans l'avis?**

118. Maintenant que le Conseil a défini les critères pour les interruptions de services majeures, il est important que le Conseil sache quels critères ont provoqué une interruption pouvant être déclarée comme en étant une majeure. Cela inclut le type d'interruption et le seuil qui a déclenché l'avis. Cela aidera le Conseil à mieux comprendre la nature et la portée de l'interruption et à assurer la conformité aux exigences en matière de rapports.

119. Lorsqu'une interruption se produit, ISDE est responsable de coordonner les mesures fédérales pour gérer les urgences concernant les télécommunications et de restaurer rapidement les services. Si ISDE connaît les circonstances entourant l'interruption, y compris les facteurs empêchant un FST de réparer ses réseaux ou de rétablir le service, il sera en meilleure position pour réagir adéquatement.

120. Le Conseil détermine donc que les FST doivent donc fournir les renseignements supplémentaires suivants lorsqu'ils transmettent un avis d'interruption de services majeure :

- Le type d'interruption de services majeure et les critères atteints pour être considérés comme étant majeure, y compris le seuil qui a déclenché l'avis;
- Les facteurs qui empêchent le FST de réparer ses réseaux ou de rétablir les services.

121. Si des renseignements portant sur des tentatives infructueuses d'appeler le 9-1-1 pendant une interruption de services majeure sont transmis aux CASP, ils peuvent accorder la priorité à communiquer avec ces appelants pour déterminer s'ils ont encore besoin d'aide. Toutefois, les fournisseurs de réseaux d'origine peuvent ne pas avoir accès à ces renseignements pendant ou peu après une interruption de services en raison de limitations techniques dans les réseaux d'origine. Le Conseil encourage donc les fournisseurs de réseaux d'origine et les fournisseurs de réseaux 9-1-1 à fournir aux CASP tous les renseignements disponibles sur les tentatives infructueuses d'appeler le 9-1-1 en temps opportun. Cela permettra aux CASP de faire un suivi auprès des appelants du 9-1-1, s'il y a lieu.

### **Renseignements qui doivent être inclus dans l'avis**

122. Le Conseil détermine qu'un avis d'interruption de services majeure à transmettre au Conseil et à ISDE doit inclure tous les renseignements énumérés ci-dessous. Cela aidera à surveiller le processus de restauration et à prendre les mesures nécessaires, y compris la mobilisation des intervenants qui peuvent aider au rétablissement rapide du service :

- a) Le nom du FST qui signale l'interruption du service;

- b) Les services touchés, comme les services de voix, de texte, Internet, les services 9-1-1, le service d'alertes sans fil au public, le SRT, le service de relais IP ou le 9-8-8;
- c) Les régions de service touchées, y compris les provinces ou les territoires, les municipalités et les régions;
- d) La date et l'heure de début de l'interruption du service;
- e) La date et l'heure prévues pour le rétablissement du service;
- f) Les critères atteints par l'interruption de services pour qu'elle soit rapportée;
- g) Une brève description des communications avec les utilisateurs finals et les intervenants, y compris un lien vers la page Web ou la voie de communication du FST utilisé pour informer les utilisateurs finals des interruptions de services;
- h) Les coordonnées primaires et secondaires du FST;
- i) Une brève description de l'interruption du service et ses répercussions;
- j) Les réseaux touchés : par exemple les réseaux sans fil mobiles, les réseaux sans fil fixes, les réseaux filaires, les réseaux 9-1-1;
- k) D'autres FST touchés, y compris les marques complémentaires et les FST en aval;
- l) Le nombre d'utilisateurs finals touchés;
- m) Les causes de l'interruption du service, si elles sont connues, et une brève description des causes de l'interruption, si elles sont connues;
- n) Une brève description des mesures prises pour rétablir le service;
- o) Les facteurs qui empêchent le FST de réparer ses réseaux ou de rétablir les services.

123. En plus des renseignements requis dans la mesure provisoire, la liste ci-dessus comprend deux nouveaux éléments que les FST doivent inclure dans leur avis d'interruption de services majeure : f) les critères atteints par l'interruption de services pour qu'elle soit rapportée; o) les facteurs qui empêchent le FST de réparer ses réseaux ou de rétablir les services.

124. Le type d'interruption majeure et les critères qui ont déclenché la transmission d'un avis aideront toutes les parties concernées, y compris le Conseil, à mieux comprendre la nature, la portée et les répercussions de l'interruption. Cela aidera également le Conseil à assurer la conformité aux exigences de production d'un rapport. Le fait de connaître les facteurs qui empêchent le rétablissement des services peut aider ISDE à allouer des

ressources et à les mobiliser lors de la coordination avec d'autres autorités gouvernementales pour un rétablissement rapide du service. Ces renseignements permettront également de mieux informer le Conseil de tout défi auquel les FST sont confrontés dans le rétablissement des services.

125. Lorsqu'un FST ne dispose pas de tous les renseignements requis au moment où il transmet initialement un avis d'interruption de services majeure, le Conseil estime qu'il doit fournir tous les renseignements disponibles, même s'ils sont préliminaires. Le FST doit ensuite fournir des renseignements supplémentaires et mis à jour au fur et à mesure qu'ils sont accessibles.

### **Confidentialité des renseignements fournis dans l'avis**

126. Certaines parties ont soulevé des préoccupations concernant la fourniture et la divulgation publique de certains renseignements confidentiels sur les réseaux liés aux interruptions de services à des organismes gouvernementaux autres que le Conseil.

127. Le paragraphe 39(1) de la *Loi* permet aux FST de déposer des renseignements à titre confidentiel si ces renseignements occasionnaient des pertes ou des gains importants ou financiers, ont une incidence sur leur position concurrentielle ou ont une incidence sur les négociations contractuelles ou autres.

128. Le Conseil a maintenu la confidentialité de certains renseignements fournis dans les avis d'interruption de services majeure pour la mesure provisoire<sup>19</sup>. La confidentialité de ces renseignements demeure applicable. La confidentialité des nouveaux renseignements à fournir (décrite au paragraphe 122 ci-dessus) doit également être prise en considération.

129. On ne s'attend pas à ce que le type d'interruption majeure et les critères auxquels une interruption répond pour déclencher l'avis contiennent des renseignements qui causeraient un préjudice direct au FST qui transmet cet avis.

130. En revanche, les facteurs qui empêchent un FST de réparer ses réseaux ou de rétablir les services sont, selon le Conseil, susceptibles de contenir des renseignements propres au réseau qui pourraient nuire au FST s'ils étaient divulgués publiquement. Ces renseignements sont importants pour que le Conseil et ISDE puissent réagir correctement à l'interruption de services, mais ils seraient peu avantageux pour le public s'ils étaient divulgués. Le Conseil a généralement traité ces renseignements comme confidentiels et propres à l'exploitation des réseaux de télécommunication, compte tenu du préjudice probable que leur divulgation publique causerait à la sécurité et à la compétitivité du réseau. Compte tenu de cela et de l'avantage limité pour le public qui découlerait de leur divulgation, il convient de traiter ces renseignements comme confidentiels aux fins des exigences actuelles en matière de transmission d'avis.

131. Les renseignements sur l'avis d'interruption de services exigés aux sections a) à g) du paragraphe 122 doivent donc être rendus publics. Les FST peuvent déposer les autres

renseignements à titre confidentiel. Les FST sont également autorisés à déposer les renseignements, sous réserve de l'exigence que les autorités gouvernementales autres que le Conseil ne les utilisent que pour traiter de l'interruption en question.

132. La *Loi* prévoit la transmission de renseignements confidentiels au ministre de l'Industrie tout en soumettant le ministre et ses employés à l'interdiction réglementaire de divulgation. Le Conseil peut donc transmettre tous les renseignements, y compris ceux désignés comme confidentiels, à ISDE.

133. Les autres autorités gouvernementales pertinentes n'ont pas besoin de recevoir les renseignements confidentiels énumérés ci-dessus. Un avis aux CASP et aux OGU FPT doit inclure les renseignements aux sections a) à g) du paragraphe 122. Selon le Conseil, ces renseignements seront suffisants pour leur faire connaître la situation au sujet des interruptions de services majeures.

### **Le Conseil devrait-il exiger que les fournisseurs de services de télécommunication déposent des rapports détaillés après l'interruption de services?**

134. La mesure provisoire exigeait que les entreprises fournissent un rapport détaillé après l'interruption dans les 14 jours suivant la date de début de l'interruption de services majeure.

135. La plupart des parties ont appuyé l'exigence de production d'un rapport après l'interruption de services qui comprend les mêmes renseignements que ceux requis dans les rapports provisoires après l'interruption de services, comme la cause première de l'interruption de services et le nombre total d'utilisateurs finals touchés. Les parties ont également fait valoir que le rapport après l'interruption de services devrait inclure des détails sur l'incidence de l'interruption sur les services d'urgence et d'accessibilité, l'incidence sur les peuples autochtones, les leçons apprises et le plan du FST pour prévenir des interruptions semblables.

136. Bien que les parties aient proposé des délais allant de sept à 30 jours pour que le FST dépose un rapport après l'interruption de services, soit à compter de la date de début de l'interruption de services ou de sa date de fin, la plupart des parties étaient en faveur d'un délai de 30 jours suivant la fin d'une interruption. Les parties qui ont proposé le délai plus long ont fait remarquer que la priorité d'un FST consiste à rétablir les services, après quoi il peut se concentrer sur l'analyse et la production d'un rapport après l'interruption. Les FST ont recommandé que les rapports produits après l'interruption de services soient traités comme confidentiels parce qu'ils peuvent contenir des renseignements sensibles sur le plan de la concurrence, tandis que d'autres parties ont appuyé la transmission du rapport à d'autres FST afin de communiquer les leçons apprises et de rendre publiques l'incidence générale et la cause principale de l'interruption.

137. Selon le Conseil, l'analyse après l'interruption de services aide les FST à améliorer leurs processus, à prévenir les interruptions de services futures et à mieux se préparer aux enjeux futurs. Le rapport produit après l'interruption de services aidera le Conseil à

déterminer si la cause d'une interruption de services majeure a été suffisamment traitée ou si des mesures réglementaires sont nécessaires. Les rapports après l'interruption de services aideront également le Conseil à prendre des décisions éclairées en matière de politiques.

138. Les FST auront besoin de suffisamment de temps après la résolution d'une interruption de services pour analyser les causes principales et évaluer l'incidence de l'interruption afin de créer un rapport complet après l'interruption. Ce travail ne devrait pas priver les FST des ressources pour la restauration des services. Le Conseil estime qu'un délai de 30 jours après le rétablissement des services donne suffisamment de temps au FST pour recueillir les renseignements nécessaires et créer un rapport après l'interruption de services sans nuire aux efforts de rétablissement du service.

139. Les rapports après l'interruption de services peuvent contenir des renseignements confidentiels. Cependant, les leçons apprises par un FST lors d'une interruption de services majeure peuvent être bénéfiques pour l'industrie en aidant à prévenir et à résoudre les interruptions futures. Le Conseil encourage donc les FST à communiquer les leçons apprises que le Conseil peut rendre publiques pour informer d'autres FST.

140. Ainsi, le Conseil détermine que les FST doivent déposer un rapport après l'interruption au Conseil dans les 30 jours suivant le rétablissement des services touchés par une interruption de services majeure. Le rapport après l'interruption de services doit comprendre les renseignements suivants :

- a) La description de l'interruption du service;
- b) La date et l'heure de début de l'interruption du service;
- c) La cause principale de l'interruption du service (si connue);
- d) Les réseaux touchés;
- e) Les services touchés, y compris les services 9-1-1, le service d'alertes sans fil au public, le SRT, le service de relais IP, le 9-8-8;
- f) Les autres FST touchés;
- g) Les zones de service touchées;
- h) Dans un événement causant l'isolement de la collectivité, quelle collectivité était isolée, y compris s'il s'agissait d'une communauté autochtone;
- i) Le nombre d'utilisateurs finals touchés;
- j) Les mesures prises pour rétablir le service;

- k) L'incidence de l'interruption de services sur les utilisateurs finals des services de télécommunication, y compris les services d'urgence et les services spécialisés;
- l) Les mesures mises en œuvre ou prévues, y compris les échéanciers, pour s'attaquer à la cause de l'interruption de services afin d'éviter une interruption semblable à l'avenir et d'améliorer la fiabilité et la résilience;
- m) Une explication des leçons apprises.

141. Les FST qui désignent les renseignements dans leur rapport après l'interruption de services comme étant confidentiels doivent également fournir une version abrégée significative aux fins de publication sur le site Web du Conseil. Les FST sont encouragés à communiquer les leçons apprises d'une manière qui peut être rendue publique.

### **Quel est le processus de transmission d'avis et de production de rapport?**

142. La mesure provisoire exige que les FST i) envoient une version confidentielle du formulaire d'avis d'interruption de services à une adresse courriel dédiée dans les deux heures suivant le moment qu'ils ont pris connaissance de l'interruption de services majeure; ii) déposent auprès du Conseil des versions confidentielles et abrégées de l'avis d'interruption de services, au moyen de l'interface Web Mon compte CRTC, au début des heures normales de bureau du lendemain; iii) déposer au Conseil un rapport détaillé après l'interruption de services dans les 14 jours suivant l'interruption.

143. La plupart des parties ont jugé que Mon compte CRTC n'était pas pratique et ont fait valoir que les renseignements devraient être fournis au Conseil par courriel, certaines parties recommandant que les appels vocaux ou les messages textes soient acceptés pour la transmission d'un avis aux autorités gouvernementales concernées. Pelmorex Weather Networks (Television) Inc. a recommandé que l'équipe de soutien du système ADNA, qui est disponible 24 heures sur 24, puisse aider au processus en recevant et en relayant les avis d'interruption majeure du service d'alertes sans fil au public aux autorités gouvernementales concernées. D'autres parties ont suggéré que le Conseil crée un système en ligne pour gérer ces tâches plus efficacement.

144. Selon le Conseil, les autorités gouvernementales doivent recevoir rapidement et efficacement des renseignements précis sur les interruptions de services afin de pouvoir intervenir rapidement en cas d'interruptions de services majeures. Cependant, la méthode utilisée par les FST pour transmettre un avis doit équilibrer la rapidité et la facilité d'utilisation. Exiger des FST qu'ils avisent directement toutes les autorités gouvernementales n'est peut-être pas la meilleure méthode dans toutes les situations, car cela obligerait les FST à établir de nouvelles voies de communication et à tenir à jour de longues listes de coordonnées pour différent type d'interruption.

145. Les sections suivantes établissent les procédures à suivre pour que les FST soumettent les avis d'interruption de services et les rapports après l'interruption i) au Conseil et à ISDE, ii) aux OGU FPT et iii) aux CASP, selon le cas.

## **Comment les FST doivent-ils présenter des renseignements au Conseil et à ISDE?**

146. L'utilisation de Mon compte CRTC et le processus d'affichage des renseignements sur le site Web du Conseil ne sont ni conçus ni optimisés pour recevoir des avis d'interruption de services ou pour fournir des renseignements en temps réel sur les interruptions de services à la population canadienne. De plus, le Conseil estime qu'il serait inefficace pour les FST d'aviser le Conseil par l'intermédiaire de l'interface Web Mon compte CRTC et par courriel.
147. Bien que les appels vocaux et les messages textes soient pratiques, le Conseil ne les considère pas comme étant efficaces ou appropriés pour fournir la quantité et le type de renseignements qu'un FST doit fournir dans un avis d'interruption de services majeure ou un rapport après l'interruption. La transmission de renseignements au Conseil et à ISDE, par l'intermédiaire d'une adresse courriel dédiée unique, serait un moyen plus efficace pour les FST lorsqu'il s'agit d'envoyer rapidement et facilement tous les renseignements pertinents sur les interruptions de services majeures.
148. Par conséquent, le Conseil détermine que les FST doivent utiliser le processus de transmission d'avis par courriel établi dans la mesure provisoire<sup>20</sup> pour présenter des avis d'interruption de services majeure et des rapports après l'interruption au Conseil. Le Conseil communiquera ensuite ces renseignements sur les interruptions de services à ISDE, ce qui respectera l'exigence qu'ont les FST d'informer ISDE.
149. Un système Web pourrait être plus efficace pour permettre aux FST de présenter des avis et des rapports au Conseil et à ISDE, et pour que le Conseil reçoive, catégorise et analyse les renseignements sur les interruptions de services. Le Conseil prévoit donc d'élaborer un système d'avis des interruptions de services en ligne, en collaboration avec d'autres intervenants concernés, y compris ceux qui doivent être avisés et des tiers qui peuvent aider à élaborer et à exploiter le système.

## **Comment les FST doivent-ils aviser les OGU FPT?**

150. ISDE coordonne les interventions d'urgence en matière de télécommunication avec les OGU FPT en cas d'urgence et de catastrophe touchant les services et les réseaux de télécommunication. ISDE suit les processus établis pour communiquer des renseignements sur les interruptions de services majeures aux OGU FPT. Selon le Conseil, il serait efficace d'utiliser ce processus pour s'assurer que les OGU FPT sont avisées des interruptions majeures des services primaires et des interruptions majeures des services 9-1-1 qui durent au moins 30 minutes.
151. Étant donné que ISDE recevra les avis d'interruptions majeures des services primaires et des interruptions majeures des services 9-1-1 d'une durée d'au moins 30 minutes, ISDE

---

<sup>20</sup> Les [mesures provisoires](#) ont établi le [courriel](#) dédié aux fins de transmission d'un avis et production d'un rapport.

peut continuer d'aviser les OGU FPT concernées par l'intermédiaire de ses voies et de ses processus de communication existants avec ces organisations.

152. Les OGU FPT émettent des alertes publiques pour informer le public des urgences en matière de santé et de sécurité. Le Conseil estime donc que ces organisations doivent être informées d'une interruption majeure du service d'alertes sans fil au public afin qu'elles puissent utiliser d'autres voies de communication au besoin. L'urgence de veiller à ce que les OGU FPT puissent tenir le public informé exige un processus distinct qui permettra aux FST d'aviser plus rapidement les OGU FPT d'une interruption majeure du service d'alertes sans fil au public.

153. L'exploitant du système ADNA a offert de faciliter la transmission des avis aux OGU FPT touchées. L'exploitant du système ADNA est disponible 24 heures sur 24, par courriel et par téléphone, et dispose de voies de communication bien établies et efficaces avec les OGU FPT. Le Conseil estime qu'il serait efficace pour les FSSF d'utiliser ces voies de communication existantes pour aviser rapidement les OGU FPT lorsque le FSSF subit une interruption majeure du service d'alertes sans fil au public.

154. Ainsi, le Conseil détermine que les FSSF doivent communiquer avec l'équipe de soutien du système ADNA, par courriel ou par téléphone, dans les 30 minutes suivant la prise de connaissance d'une interruption majeure du service d'alertes sans fil au public. L'exploitant du système ADNA doit ensuite transmettre les renseignements sur les interruptions aux OGU FPT touchées dès que possible.

### **Comment les FST doivent-ils aviser les CASP des interruptions majeures des services 9-1-1?**

155. Dans la décision de télécom 2017-389, le Conseil a approuvé un processus permettant aux fournisseurs du réseau 9-1-1 d'informer les CASP des interruptions des services 9-1-1. Les fournisseurs du réseau 9-1-1 doivent continuer d'aviser directement les CASP des interruptions majeures des services 9-1-1 au moyen de ce processus. Ce processus se poursuivra pour les interruptions majeures des services 9-1-1 telles que définies dans la présente décision.

156. Le Conseil estime qu'il serait efficace de se fier au même processus pour les fournisseurs de réseaux d'origine afin d'informer les CASP des interruptions majeures des services 9-1-1. Par conséquent, les fournisseurs de réseaux d'origine doivent informer les fournisseurs de réseaux 9-1-1 des interruptions majeures des services 9-1-1. Les fournisseurs du réseau 9-1-1 doivent ensuite utiliser le processus établi dans la décision de télécom 2017-389 et les décisions subséquentes pour aviser les CASP. Les FST sont également encouragés à utiliser ce même processus pour aviser les CASP des interruptions majeures de services primaires touchant les services de voix et de textes qui doivent donner accès aux services 9-1-1.

157. L'infrastructure pour les services 9-1-1 est en cours de mise à niveau vers le service 9-1-1 de prochaine génération. Dans le cadre de ces travaux, le Groupe de travail sur les services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI)

examine les exigences en matière d'avis d'interruption de services pour les fournisseurs de réseaux 9-1-1 propres au 9-1-1 de prochaine génération. Selon le Conseil, il serait donc efficace pour le GTSU du CDCI d'élargir la portée de ce travail afin d'examiner le processus que les fournisseurs de réseaux d'origine devraient suivre pour aviser les CASP des interruptions majeures des services 9-1-1.

### **Résumé des processus de transmission d'un avis et de production de rapports lors d'interruption de services**

158. En conclusion, le Conseil détermine que les FST doivent utiliser les processus suivants pour déposer les renseignements pertinents sur les interruptions de services majeures :

a) Le Conseil et ISDE :

- i) Les FST doivent présenter tous les renseignements, y compris les avis d'interruption de services et les rapports après l'interruption, au Conseil et à ISDE en utilisant le courriel du Conseil dédié aux interruptions. Le Conseil transmettra les renseignements à ISDE. Cela permettra de respecter l'exigence qu'ont les FST d'aviser ISDE.

b) OGU FPT :

- i) Les OGU FPT seront avisées des interruptions majeures du service primaire et des interruptions majeures des services 9-1-1 qui durent au moins 30 minutes et recevront tous les renseignements non confidentiels pertinents par le biais des voies et des processus de communication existants avec ces organisations;
- ii) Les FSSF doivent aviser l'exploitant du système ADNA d'une interruption majeure du service d'alertes sans fil au public. Les FSSF doivent inclure tous les renseignements non confidentiels requis dans cet avis, que l'exploitant du système ADNA fournira aux OGU FPT dès que possible.

c) CASP :

- i) Les fournisseurs de réseaux 9-1-1 doivent aviser les CASP d'une interruption majeure des services 9-1-1 en utilisant le processus existant approuvé dans la décision de télécom 2017-389 et les décisions subséquentes. L'avis doit inclure tous les renseignements non confidentiels pertinents;
- ii) Les fournisseurs de réseau d'origine doivent aviser le fournisseur de réseau 9-1-1 dans la zone touchée par une interruption majeure des services 9-1-1. L'avis doit inclure tous les renseignements non confidentiels pertinents. Le fournisseur du réseau 9-1-1 doit ensuite aviser le CASP concerné et lui fournir les renseignements en utilisant le

processus existant approuvé dans la décision de télécom 2017-389 et les décisions subséquentes. On encourage les FST à utiliser ce même processus pour aviser les CASP pertinents des interruptions du service primaire majeures touchant les services de voix et de textes devant donner accès au service 9-1-1.

159. Le Conseil demande au GTSU du CDCI d'élargir la portée de ses travaux afin d'élaborer un processus de transmission des avis d'interruption de services qui tient compte de la présente décision. Le GTSU du CDCI doit déposer un rapport auprès du Conseil d'ici le **4 mars 2026** qui inclut des recommandations de processus que les fournisseurs du réseau 9-1-1 doivent suivre pour aviser les CASP d'interruptions majeures des services 9-1-1, tant pour les réseaux 9-1-1 de prochaine génération que pour les réseaux 9-1-1 existants. Les recommandations devraient aussi inclure des processus que les fournisseurs de réseaux d'origine devraient utiliser pour aviser les CASP des interruptions majeures des services 9-1-1 et des interruptions majeures des services primaires touchant les services de voix et de textes qui sont nécessaires pour fournir les services 9-1-1.

## **Conclusion**

160. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil exige que les FST, comme condition à la fourniture de services de télécommunication en vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi*, et conformément au pouvoir que lui confèrent les paragraphes 37(1) et 37(2) de la *Loi*, qu'ils fournissent un avis sur les interruptions de services majeures et en rendent compte dans les circonstances et de la manière énoncées dans la présente décision.

161. Pour faciliter la consultation, le tableau de l'annexe de la présente décision résume les exigences en matière d'avis et de production de rapports.

## **Date d'entrée en vigueur de ces exigences**

162. La date d'entrée en vigueur de l'exigence pour les FST d'aviser les CASP sera déterminée une fois que le Conseil aura reçu les recommandations du GTSU du CDCI.

163. Les autres conclusions dans la présente décision entreront en vigueur le **4 novembre 2025**. Cela donnera aux FST le temps de mettre en œuvre de nouvelles procédures et de former leur personnel. Les exigences en matière d'avis d'interruption de services et de production de rapport établies provisoirement par le Conseil dans l'avis de consultation de télécom 2023-39 demeureront en vigueur jusqu'à cette date.

Secrétaire général

## **Documents connexes**

- *Appel aux observations – Protection des consommateurs en cas de panne ou d'interruption de service*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2025-227, 4 septembre 2025

- *Appel aux observations – Élaboration d’une politique réglementaire sur des mesures en vue d’améliorer la résilience des réseaux de télécommunication et la fiabilité des services de télécommunication*, Avis de consultation de télécom CRTC 2025-226, 4 septembre 2025
- *Groupe de travail Services d’urgence et Groupe de travail Réseau du Comité directeur du CRTC sur l’interconnexion – Rapport de consensus NTRE081 sur les mesures en vue d’améliorer la résilience des services 9-1-1 et des services d’alertes au public et de réduire les répercussions des pannes*, Décision de télécom CRTC 2025-65, 28 février 2025
- *Les télécommunications dans le Grand Nord*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2025-9, 16 janvier 2025
- *Appels aux observations – Examen de la politique sur le Fonds pour la large bande*, Avis de consultation de télécom CRTC 2023-89, 23 mars 2023; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2023-89-1, 17 avril 2023, et 2023-89-2, 25 juillet 2024
- *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*, Avis de consultation de télécom CRTC 2023-39, 22 février 2023; modifié par l’Avis de consultation de télécom CRTC 2023-39-1, 11 septembre 2023
- *Mise en œuvre du 9-8-8 comme numéro de composition abrégé de trois chiffres pour les services d’intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, et demande de Norouestel Inc. pour la modification de la mise en œuvre de la composition locale à dix chiffres*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2022-234, 31 août 2022; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2022-234-1, 9 décembre 2022
- *Appel aux observations – Examen du service de relais vidéo*, Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102, 11 mars 2021; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102-1, 26 avril 2021; 2021-102-2, 30 juin 2021; 2021-102-3, 14 mars 2022; et 2021-102-4, 19 septembre 2023
- *Groupe de travail Services d’urgence du Comité directeur du CRTC sur l’interconnexion – Rapport de consensus ESRE0076 – Procédures en matière d’avis de panne du service 9-1-1*, Décision de télécom CRTC 2017-389, 27 octobre 2017
- *9-1-1 de prochaine génération – Modernisation des réseaux 9-1-1 afin de satisfaire aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182, 1er juin 2017; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182-1, 28 janvier 2019

- *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
- *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

## Annexe à la Décision de télécom CRTC 2025-225

### Résumé des exigences en matière d'avis et de production de rapport lors d'interruptions de services majeures

Type d'interruption de services	Interruption majeure des services primaires	Interruption majeure des services d'urgence		Interruption majeure des services spécialisés
		Interruption majeure des services 9-1-1	Interruption majeure du service d'alertes sans fil au public	
<b>Description de l'interruption</b>	<p>Une perte totale des services de tout service primaire, comme l'accès Internet, les téléphones cellulaires et les services de données, ainsi que les services téléphoniques (y compris les services de voix sur protocole Internet [VoIP])</p>	<p>Une interruption qui se traduit en une interruption totale (appels 9-1-1 non transmis aux centres d'appels de la sécurité publique [CASP]) ou une interruption partielle (les appels 9-1-1 sont acheminés, mais les données auxiliaires ne sont pas transmises) des services 9-1-1 qui proviennent d'un des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le réseau 9-1-1 exploité par les fournisseurs</li> </ul>	<p>Une interruption dans les éléments propres du réseau d'alertes au public exploité par un fournisseur de services sans fil qui empêche celui-ci de transmettre des alertes sans fil publiques aux utilisateurs finals.</p>	<p>Une interruption qui empêche un fournisseur de services de télécommunication (FST) de brancher ses utilisateurs finals aux services de relais par téléscripteur (SRT) ou au service de relais par protocole Internet (IP);</p> <p>Une interruption où les plateformes de SRT ou du service de relais IP ne fonctionnent pas;</p> <p>Une interruption qui empêche un FST de raccorder ses utilisateurs finals au service 9-8-8 en raison d'un problème avec la mise en</p>

		<p>de réseaux 9-1-1;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'équipement et les systèmes propres au service 9-1-1 exploités par un fournisseur de réseau d'origine.</li> </ul>		œuvre de ce service par le FST.
<p><b>Incidence sur les utilisateurs finals pour que l'interruption de services soit considérée comme majeure</b></p>	<p>Au moins 600 000 minutes-utilisateurs touchés, calculées en multipliant la durée d'une interruption de services en minutes par le nombre d'utilisateurs finals touchés</p> <p>Un événement causant l'isolement de la collectivité, défini comme la perte de services primaires pour une collectivité éloignée, isolée ou rurale</p>	<p>Tout nombre d'utilisateurs finals touchés</p>	<p>Tout nombre d'utilisateurs finals touchés</p>	<p>Tout nombre d'utilisateurs finals touchés</p>

<p><b>Durée minimale pour que l'interruption de services exige un avis</b></p>	<p>30 minutes</p>	<p>Avis aux CASP : n'importe quelle durée</p> <p>Avis au Conseil, à Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) et aux organisations de gestion des urgences fédérales, provinciales et territoriales (OGU FPT) : 30 minutes</p>	<p>Avis aux OGU FPT : toute durée</p> <p>Avis au Conseil et à ISDE : 30 minutes</p>	<p>30 minutes</p>
<p><b>Qui doit transmettre un avis</b></p>	<p>Tous les FST qui possèdent et exploitent des installations de transmission ou des appareils de transmission exclus</p> <p>On encourage les fournisseurs de réseaux d'origine à aviser les CASP des interruptions majeures des services primaires touchant les</p>	<p>Fournisseurs de réseaux d'origine</p> <p>Fournisseurs de réseaux 9-1-1</p>	<p>FSSF qui ont le mandat de fournir des services d'alertes sans fil au public.</p>	<p>FST qui ont le mandat de fournir des SRT, des services de relais IP ou un service 9-8-8.</p>

	services de voix et de texte.			
<b>Autorités gouvernementales à aviser</b>	<p>Le Conseil ISDE</p> <p>Les OGU FPT responsables de la région géographique de l'interruption</p> <p>Il est recommandé d'aviser les CASP qui desservent la région d'une interruption ayant une incidence sur les services de voix et de messages textes.</p>	<p>Le Conseil ISDE</p> <p>Les OGU FPT responsables de la région géographique de l'interruption</p> <p>Les CASP qui desservent la région de l'interruption.</p>	<p>Le Conseil ISDE</p> <p>Les OGU FPT responsables de la région géographique de l'interruption</p>	<p>Le Conseil ISDE</p>
<b>Délai d'avis après que le FST ait pris connaissance de l'interruption de services</b>	<p>Le Conseil, ISDE et les OGU FPT : dans les deux heures</p> <p>Il est recommandé d'aviser les CASP dans les 30 minutes.</p>	<p>Le Conseil, ISDE et les OGU FPT : dans les deux heures</p> <p>CASP : dans les 30 minutes</p>	<p>Le Conseil et ISDE : dans les deux heures</p> <p>OGU FPT : dans les 30 minutes</p>	<p>Le Conseil et ISDE : dans les deux heures</p>
<b>Méthodes de transmission d'un avis</b>	<p>Le Conseil et ISDE : par le courriel du Conseil dédié</p>	<p>Le Conseil et ISDE : par le courriel du Conseil dédié</p>	<p>Le Conseil et ISDE : par le courriel du</p>	<p>Le Conseil et ISDE : par le courriel du</p>

	<p>aux interruptions</p> <p>OGU FPT : le Conseil transmettra l'avis à ISDE, qui pourra en informer ensuite les OGU FPT concernés.</p> <p>CASP : par le biais des fournisseurs de réseau 9-1-1</p>	<p>aux interruptions</p> <p>OGU FPT : le Conseil transmettra l'avis à ISDE, qui pourra en informer ensuite les OGU FPT concernés.</p> <p>CASP : par le biais des fournisseurs de réseau 9-1-1</p>	<p>Conseil dédié aux interruptions</p> <p>OGU FPT : Les FSSF aviseront les OGU FPT par le biais de l'exploitant du système d'agrégation et de dissémination national d'alertes (ADNA) par courriel ou par téléphone.</p>	<p>Conseil dédié aux interruptions</p>
--	---	---	--	--

### Mises à jour

Les FST doivent déposer des mises à jour à toutes les autorités gouvernementales requises dès que possible lorsque les renseignements fournis dans l'avis changent de manière importante. Ces mises à jour doivent se poursuivre jusqu'à ce que tous les renseignements requis aient été fournis, que l'interruption de services soit terminée et que tous les services aient été rétablis. La mise à jour finale doit inclure la confirmation que l'interruption est terminée.

### Rapports après l'interruption

Les FST doivent présenter au Conseil un rapport après l'interruption par courriel au plus tard **30 jours** après la fin de l'interruption de services majeure et le rétablissement des services. Le rapport doit comprendre, au minimum, les renseignements établis par le Conseil dans la présente décision.

## Opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson

1. Un défaut de coordination se produit lorsque plusieurs parties ne parviennent pas à obtenir un meilleur résultat parce qu'elles ne coordonnent pas leur prise de décision, même lorsqu'une action unilatérale décisive de l'une d'entre elles aurait permis d'atteindre ce résultat. Pensez à une intersection sans signalisation ou à une impasse devant une porte tournante.
2. L'inaction du Conseil en matière d'implantation d'un cadre solide pour les notifications des interruptions, jusqu'à ce que soit entamé le processus pour le cadre mis en œuvre dans la présente décision, découle d'une telle non-coordination. Il ne peut pas être dissocié de l'environnement à deux entités réglementaires dans lequel nous fonctionnons. Le cadre, établi par l'ensemble du Conseil dans la présente décision<sup>1</sup>, constitue une importante mesure corrective à cette non-coordination et une étape importante dans notre parcours prudent, engagé il y a maintenant trois ans, afin d'avoir un cadre clair en matière de notifications pour tout le secteur des télécommunications.
3. Certaines des étapes les plus importantes de ce parcours restent à franchir. Les notifications aux utilisateurs finals, les intervenants clés dans tout ce processus, sont l'une de ces étapes. Une autre est la façon dont les notifications sont effectuées. À ce jour, nous avons eu recours à des notifications par courriel comme mesure provisoire, en attendant la mise en place d'un portail ou d'un système de signalement en ligne des interruptions de services<sup>2</sup>. Un tel système, qui sera certainement conçu à partir de formats de données standardisés qui intègrent harmonieusement les outils couramment utilisés dans le secteur<sup>3</sup> et pourront ingérer les données de surveillance de tiers qui enrichissent les rapports de premier niveau des fournisseurs de services de télécommunication (FST)<sup>4</sup>, permettra de coordonner les notifications envisagées ici. Cela simplifiera leur enregistrement. Cela réduira les frais généraux, en remplaçant les avalanches de courriels par des notifications poussées

---

<sup>1</sup> Une conclusion du Conseil, qu'il s'agisse d'une décision officielle touchant les droits légaux des parties ou simplement d'une décision de politique présentant des préférences (*Bell Canada c. Canada [procureur général]*, 2016 CAF 217), se distingue d'une décision du personnel (*CRARR c. CRTC*, 2000 CanLII 16685) et peut être rendue par quatre voies principales. Premièrement, et c'est la plus évidente, une décision peut être prise par l'ensemble du Conseil, comme c'était le cas dans la présente instance. Deuxièmement, un comité permanent ou un sous-comité, créé en vertu de l'article 11 de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, peut décider : Comité des télécommunications (Règlement n° 10) et Comité de radiodiffusion (Règlement n° 26) et sous-comité du comité de radiodiffusion pour les affaires routinières et non litigieuses (Règlement n° 29). Troisièmement, le président peut également déléguer une décision à un comité temporaire créé en vertu de l'article 20 de la *Loi sur la radiodiffusion* ou à des pouvoirs équivalents sous-entendus en vertu de la *Loi sur les télécommunications* (*Shoan c. Canada [procureur général]*, 2016 CAF 261, par. 6 à 10). Quatrièmement, certaines décisions peuvent être déléguées à une « personne désignée » en vertu d'un pouvoir législatif. Si c'est le cas, l'acte de délégation est généralement une décision du Conseil : p. ex. le paragraphe 41.3(3) de la *Loi sur les télécommunications*.

<sup>2</sup> Voir le paragraphe **Error! Reference source not found.** de la décision majoritaire.

<sup>3</sup> Voir, p. ex. [l'API StatusPage](#), [l'API Status.io v2](#), [la plateforme de développement PagerDuty](#) ou [la référence de l'API Datadog](#).

<sup>4</sup> Voir, p. ex. [Cloudflare Radar \(Canada\)](#), [Ookla Downtdetector](#) ou [Centre d'analyse de réseau Kentik](#).

automatisées et des fonctionnalités d'extraction autorisées. Cela ouvrira la porte à des éléments essentiels, plus particulièrement les notifications entre entreprises, qui ne sont pris en compte ni par la décision actuelle, axée sur la notification aux autorités, ni par la prochaine décision, qui mettra l'accent sur la notification aux consommateurs.

4. Le Conseil et ses intervenants continueront d'examiner et de peaufiner l'approche adoptée. Tout en saluant le dialogue constructif et l'analyse minutieuse qui ont guidé la présente instance, ainsi que les échanges fructueux avec mes collègues et le personnel du Conseil, je m'écarte des conclusions de la majorité sur plusieurs points essentiels, y compris la portée des services et des pannes à signaler, l'interprétation des responsabilités des FST et la décision de ne pas fournir de liste de référence définitive pour les collectivités isolées. Je crains que nous ne risquions de mettre en place un cadre trop rigide à certains égards, insuffisamment inclusif à d'autres égards et inutilement complexe dans ses attentes opérationnelles.

### **Adaptation aux besoins modernes**

5. Pour qu'une interruption majeure doive être signalée, son profil de service doit entrer dans les services primaires, les services d'urgence ou les services spécialisés. La décision majoritaire laisse les services primaires à la fois mal définis et insuffisamment définis, et est trop restrictive en ce qui concerne les services d'urgence et les services spécialisés. Les services primaires auraient dû être définis plus précisément et, en ce qui concerne la notification des interruptions, suivre l'exemple de nombreuses autres administrations en ajoutant des services de communications interpersonnelles non réglementés, mais omniprésents, dont tout le monde dépend. Les notifications relatives aux interruptions des services d'urgence et spécialisés auraient dû inclure les interruptions dans le maillon suivant de la chaîne. Les avis d'interruptions des services d'urgence auraient dû envisager des systèmes de diffusion d'alertes d'urgence de dernier recours.

#### **a) Services primaires**

6. Les « services primaires » se rapportent aux abonnements attribués à un numéro de téléphone, à une connexion Internet ou à une « liaison de données »<sup>5</sup>. Ils « comprennent [...] les services de téléphone, d'Internet, de téléphonie cellulaire et de données »<sup>6</sup>. Il s'agit de services « comme les services Internet, les services sans fil et les services de données, et les services téléphoniques (y compris les services filaires et de voix sur protocole Internet) »<sup>7</sup>. Le fait que cette définition soit axée sur les services, au moins dans une certaine mesure, favorise de manière appropriée la neutralité technologique, garantissant que les services fournis par les réseaux filaires, fixes et sans fil mobiles et par satellite sont couverts de manière égale. Pourquoi utilise-t-on des mots indéterminés « tels que » ou « inclut » dans chaque cas? De

---

<sup>5</sup> Voir le paragraphe 25 de la décision majoritaire.

<sup>6</sup> Voir le paragraphe 22 de la décision majoritaire.

<sup>7</sup> Voir l'annexe de la décision majoritaire. Les services de voix sur protocole Internet visés sont vraisemblablement ceux « qui fournissent l'accès universel à destination et/ou en provenance du réseau téléphonique public commuté (RTPC) » : décision de télécom 2005-28, paragraphe 16.

quelles liaisons de données et de quels services de données, définis séparément des services téléphoniques, mobiles et Internet, parlons-nous?

7. S'agit-il d'une référence à la connectivité<sup>8</sup> de base<sup>9</sup>, comme celle déployée pour les réseaux financiers hors réseau<sup>10</sup> et les applications industrielles, comme les réseaux Internet des objets fermés, le contrôle du réseau électrique ou le trafic de masse, ou même le réseau à large bande de sécurité publique (RLBSP), dont la mise en place est imminente depuis longtemps<sup>11</sup>? La décision majoritaire ne dit rien à ce sujet et ne fournit aucun cadre analytique permettant de l'interpréter.
8. Qu'en est-il des services de couche supérieure largement utilisés, comme iMessage d'Apple, Facebook Messenger, WhatsApp et Instagram Direct de Meta, ainsi que Snapchat de Snap, sur lesquels la plupart des Canadiens comptent quotidiennement pour communiquer entre eux<sup>12</sup>? Exclure ce qui est connu, dans l'Espace économique européen, comme les « services de communication interpersonnelle indépendants du numéro (NI-ICS<sup>13</sup>) » (qui sont soumis à des exigences de notification des interruptions<sup>14</sup>), n'est pas en phase avec les outils de

---

<sup>8</sup> Couches deux et trois du modèle d'interconnexion des systèmes ouverts.

<sup>9</sup> *Loi sur les télécommunications*, article 2 : « un "fournisseur de services de télécommunication" fournit des "services de télécommunication de base" »; Décision de télécom 84-18, section II.C.1 : « [u]n service de base s'entend d'un service qui se limite à offrir la capacité de transmission pour l'acheminement d'information. Pour offrir cette capacité, une voie de communication est fournie pour la transmission analogique ou numérique de messages parlés, de données et d'images. [...] Un service de base doit se limiter à offrir la capacité de transmission entre deux points ou plus convenant aux besoins de transmission d'un abonné, sous réserve uniquement des paramètres techniques de fidélité ou des critères de distorsion ou d'autres facteurs de conditionnement. (...) Par conséquent, lorsqu'il offre un service de base, un fournisseur de services offre essentiellement la capacité de transmission proprement dite sur une voie de communication, qui est, somme toute, transparente pour ce qui est de son interaction avec l'information fournie par l'abonné. »

<sup>10</sup> Voir Intercontinental Exchange (ICE), intervention.

<sup>11</sup> Voir PSBN Innovation Alliance, intervention, paragraphe 33.

<sup>12</sup> Voir la *Loi sur les télécommunications*, articles 24.1 (compétence du Conseil à l'égard de ces personnes), 23 et 2 (sens de « service de télécommunication ») et paragraphe 37(2) (compétence pertinente, même dans le cas peu probable où ces entreprises ne fourniraient pas de services au Canada au moyen d'installations de télécommunication).

<sup>13</sup> Services qui n'utilisent pas de numéros du réseau téléphonique public commuté. Voir les articles 40(2) (« services de communications électroniques accessibles au public »), 2(4) (un « service de communications électroniques » comprend un service de communications interpersonnelles) et 2(5-7) (« service de communications interpersonnelles », qui fait la distinction entre les services basés sur les numéros et ceux qui ne le sont pas) du *Code des communications électroniques européen*, Directive (UE) 2018/1972 (« CCEE »).

<sup>14</sup> Voir le « CCEE », article 40(2) (obligation de « notifier[r] sans retard indu à l'autorité compétente tout incident de sécurité ayant eu un impact significatif sur le fonctionnement des réseaux ou des services »). Voir *Technical Guideline on Incident Reporting under the EECC* (en anglais seulement), ENISA, 21 mars 2021, page 24 (classant une panne de service causée par une coupure de câble comme un incident à notification de type A) et page 29 (classant une erreur de configuration ou une erreur de mise à jour du protocole BGP comme touchant la propriété de sécurité du volet « Accessibilité » de la triade Confidentialité, Intégrité, Accessibilité, Authenticité [CIA+]).

télécommunication utilisés par la population canadienne et sur la résilience et la fiabilité desquels elle compte. Après tout, ce n'est pas au hasard que les pannes généralisées de NI-ICS attirent l'attention des médias<sup>15</sup>. Ces interruptions sont largement rapportées précisément en raison de la grande influence de ces outils qui ont supplanté la téléphonie. Lorsque ces applications de communication accumulent 600 000 minutes-utilisateurs d'interruption au Canada, même si la connectivité du réseau sous-jacent est intacte, les Canadiens sont profondément touchés. La *Loi sur les télécommunications* est une loi neutre sur le plan technologique. Elle n'enferme pas le Conseil dans un carcan de services de télécommunication traditionnels. Nous ne devons pas non plus nous enfermer dans un tel carcan.

## **b) Services d'urgence et spécialisés**

9. La portée des « services d'urgence » et des « services spécialisés » visés par les notifications d'interruptions est, en revanche, claire. Les services d'urgence comprennent le 9-1-1 et les services d'alertes sans fil au public. Les services spécialisés sont des intermédiaires en matière d'accessibilité : les services de relais par téléscripteur (SRT) et les services de liaison vidéo (SRV) sur protocole Internet (IP).
10. Mais là aussi, nous avons trop restreint notre champ d'action. Les interruptions des réseaux d'acheminement des appels vers les principaux centres d'appels de la sécurité publique (CASP), les centres d'appels de prévention du suicide et le service canadien d'acheminement du SRV doivent être signalées. Toutefois, les interruptions qui se produisent immédiatement de l'autre côté de ces réseaux ne le sont pas. Les appelants ne sont généralement pas en mesure de savoir à qui incombe la responsabilité de cette défaillance, ne s'en soucient pas et n'ont pas à savoir. Par exemple, un appel d'urgence pour une crise de santé mentale acheminé sans problème vers le 9-8-8 échouera si le système de réception de l'autre côté est en panne, mais une telle interruption ne relève pas de nous.
11. Il va sans dire que le Conseil ne réglemente pas les services fournis par les CASP primaires, par l'administration du service 9-8-8 ou par le service canadien d'acheminement du SRV. Notre rôle dans la supervision d'interventions en cas d'urgence ou dans la prévention du suicide est encore plus éloigné qu'il pourrait l'être en matière de services de communication interpersonnelle indépendants du numéro. Il faut bien l'admettre, il serait compliqué d'ajouter des parties locales au système de notification des interruptions à court terme en raison de l'absence d'un portail moderne. Tant que nous n'aurons pas mis en place un système efficace permettant aux parties concernées de signaler leurs interruptions, afin que les notifications pertinentes puissent être envoyées automatiquement et consultées par les parties dûment autorisées, les problèmes d'échelle qui rendent difficile la gestion d'une solution de contournement par courriel persisteront.
12. Cependant, une panne dans le maillon suivant de la chaîne, nécessaire pour accéder à ces services fournis par les télécommunications, a exactement le même effet qu'une interruption dans le maillon précédent. Il n'existe pas non plus d'autre source facilement accessible qui

---

<sup>15</sup> Voir, *p. ex.*, « WhatsApp, Meta outages appear over after thousands affected (Sean Previl, Global News, 28 février 2025), « WhatsApp outages impact users worldwide as tracker reported more than 150,000 incidents » (CBC News, 19 juillet 2023), etc.

permet de déterminer quand ces services sont en panne. De plus, il n'est ni efficace ni souhaitable que les organismes et, ultimement, la population canadienne comptant sur ces services doivent cibler leurs recherches en fonction de l'endroit où ils estiment que le problème se trouve.

13. À mon avis, et pour les raisons exposées ci-dessus, ne pas créer de source unique d'information fiable sur les interruptions de ces services fédérés est une erreur. Dans le cas des services essentiels, les NI-ICS non réglementés<sup>16</sup> sont des services de télécommunication qui, comme c'est le cas dans d'autres pays, devraient être soumis à des obligations de notification en cas de panne suffisamment grave. Il en va de même pour les services d'urgence et spécialisés (9-1-1, 9-8-8 et le service canadien d'acheminement du SRV), qui se trouvent de l'autre côté des appels composés, où une panne causée par un goulot d'étranglement a le même effet qu'une panne dans le maillon précédent de la chaîne d'acheminement<sup>17</sup>.

### **c) Services de radiodiffusion d'urgence**

14. Notre cadre de notification des interruptions majeures officialise l'obligation d'enregistrer rapidement les notifications et dresse la liste des personnes qui doivent recevoir ces notifications lorsqu'il y a une interruption majeure des services d'alertes sans fil au public. En effet, une telle interruption « affectera la plupart, voire la totalité, des utilisateurs finals des fournisseurs de services sans fil concernés », étant donné que ces services « sont essentiels à la sécurité publique. Il est important que les organisations de gestion des urgences fédérales, provinciales et territoriales soient informées dès que possible des interruptions de service [...] afin qu'ils puissent informer le public d'autres moyens de recevoir des alertes, comme des alertes radio ou télévisuelles. » [traduction]
15. Le système national d'alertes au public prévoit le relais des alertes d'urgence aux utilisateurs finals par l'intermédiaire de distributeurs de fin de ligne de services sans fil et de radiodiffusion. En 2014, les radiodiffuseurs et télédiffuseurs en direct ainsi que les fournisseurs de services de télévision de toutes tailles ont dû, dans un délai d'un à deux ans, équiper leurs installations, souvent à grands frais, afin d'intégrer des systèmes d'alerte publique qui court-circuitent leurs programmes<sup>18</sup>. Au cours des années qui ont suivi, le Conseil a entrepris, également à grands frais, un vaste programme de conformité afin de s'assurer que les entreprises de radiodiffusion chargées de mettre en place un tel système le fassent.

---

<sup>16</sup> En ce qui concerne la compétence, voir la note de bas de page 12 de la présente opinion minoritaire ci-dessus. Cela créerait des obligations pour les fournisseurs de services qui ne sont actuellement pas tenus d'enregistrer leurs services de télécommunication auprès du Conseil : Politique réglementaire de télécom 2017-11. Ces obligations correspondent, à mon avis, au rôle de ces services dans la société et aux objectifs de la *Loi sur les télécommunications*.

<sup>17</sup> Quant à la compétence, la meilleure approche à l'égard de ces services sociaux aurait été de s'appuyer sur les pouvoirs généraux en matière de fourniture d'information prévus au paragraphe 37(2) de la *Loi sur les télécommunications*. Cela aurait évité toute suggestion de réglementation en tant que services de télécommunication.

<sup>18</sup> Voir la politique réglementaire de radiodiffusion 2014-444 et les ordonnances connexes.

16. Toutes ces dépenses ont été jugées justifiées en raison de l'importance de transmettre rapidement, avec précision et à grande échelle, les messages d'urgence à la population canadienne. La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec, la Direction générale de la sécurité incendie et des télécommunications d'urgence et Vaxination Informatique<sup>19</sup> ont chacun mentionné tout particulièrement le rôle essentiel et de soutien des diffuseurs de fin de ligne de radiodiffusion, tout comme le fait notre décision elle-même. Il va sans dire que les interruptions des alertes publiques radiodiffusées touchent plusieurs utilisateurs finals en matière de services essentiels à la sécurité publique.
17. Il est donc surprenant que, malgré l'importance considérable que nous accordons aux alertes d'urgence radiodiffusées et ce rôle fondamental en tant que complément aux et filet de sécurité pour les alertes sans fil, nous n'ayons pas examiné la question de savoir si les interruptions majeures des services d'alerte au public radiodiffusée devaient être signalées. Nous aurions pu le faire en lançant une instance de suivi relative à la radiodiffusion pour accompagner la publication de la décision majoritaire. Nous aurions pu le faire en qualifiant cette instance d'avis de consultation sur les télécommunications et la radiodiffusion, comme nous l'avons fait dans le cadre d'une consultation distincte qui ne porte pas expressément sur les notifications des interruptions<sup>20</sup>. Cette dernière instance donnera peut-être aux parties une autre occasion de soulever la question. Nous aurions déjà dû le faire ici.

### **Déclencheurs de notification : action retardée par des signaux ambigus**

18. La notification des interruptions n'est pas une activité à entreprendre une fois que la situation s'est rétablie. Son but est de diffuser une notification rapide afin d'assurer une action rapide. Les notifications spéculatives ou non confirmées sont bien sûr inacceptables. Dès qu'il existe une certitude raisonnable de répercussions importantes, il est nécessaire et approprié d'agir rapidement.
19. C'est pourquoi nous avons établi des délais et des normes de communication rapide en cas d'interruption majeure des services. À mon avis, trois éléments du cadre que nous avons adopté vont à l'encontre de cet objectif.
20. Le premier est notre seuil pour une interruption complète d'un service primaire. Une interruption de service primaire doit être signalée uniquement dans le cas d'une « perte complète d'un service primaire » qui atteint le seuil de 600 000 minutes-utilisateurs ou le seuil d'incidence sur des collectivités éloignées, isolées ou rurales. Je suis d'accord avec les intervenants qui ont souligné que la dégradation importante des services peut compromettre considérablement l'accès aux services primaires d'une manière qui atteint les seuils d'incidence. Cependant, nos obligations en matière de notifications devraient tenir compte

---

<sup>19</sup> Voir Coalition pour le service 9-1-1 au Québec, intervention, page 3 au paragraphe Q1(ii)d); Direction générale de la sécurité incendie et des télécommunications d'urgence, réplique, page 3, au paragraphe d) et Vaxination Informatique, intervention, paragraphe 48.

<sup>20</sup> Voir l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2025-180.

d'un accès fonctionnel aux services : plutôt que de la « perte complète ». J'aurais opté pour un seuil « d'utilisation non fonctionnelle ».

21. La deuxième est la distinction entre les interruptions accidentelles et celles planifiées, qui importera peu aux utilisateurs finals. Les modalités de service de nombreux fournisseurs de services prévoient une fenêtre de maintenance régulière au cours de laquelle des interruptions peuvent avoir lieu. Mais lorsqu'une interruption planifiée atteint les seuils d'incidence des pannes de service majeures, il me semble qu'elle devrait entraîner une obligation de notification pour s'assurer que toutes les parties sont avisées. Idéalement, cette notification pourrait être enregistrée bien à l'avance sur le portail des interruptions afin de permettre à toutes les parties concernées d'être informées et de s'organiser. Cela comprend les consommateurs, dont les règles entourant les notifications ont été reportées à un autre jour<sup>21</sup>.
22. Le troisième est le transfert de la responsabilité du FST, dont les utilisateurs finals subissent une interruption majeure du service, à une entreprise en amont de celui-ci. Les exigences en matière de signalement du Conseil ont depuis longtemps été harmonisées avec les définitions énoncées dans la *Loi sur les télécommunications*; il s'agit du simple principe que la personne qui offre un service pertinent et qui fait en sorte que les clients le reçoivent est le responsable du signalement<sup>22</sup>. Il n'est pas clair pourquoi la décision majoritaire s'empêtre dans la question de savoir si le FST qui subit l'interruption majeure exploite des « installations de transmission » (comme la fibre optique, le câblage en cuivre et le spectre actif), exploite des « appareils de transmission exclus » (comme des routeurs, des commutateurs ou des multiplexeurs) ou, vraisemblablement, exploite d'autres types d'« installations de télécommunication »<sup>23</sup>. La question préalable devrait certainement être de savoir si le FST a conclu une entente avec les utilisateurs finals pour leur fournir des services de télécommunication.
23. Si le FST est une entreprise très autonome, il pourra gérer les notifications lui-même. Si le FST n'est guère plus qu'une équipe marketing qui sert de relais pour les contrats, alors la responsabilité de celle-ci doit être prévue dans les contrats qui garantissent sa capacité à fournir le service qu'il vend. Dans tous les cas, la responsabilité devrait revenir au FST enregistré comme celui qui fournit le service et qui en est contractuellement responsable. Nous ne devrions pas nous immiscer inutilement dans les choix de gestion quant à la manière de procéder. Il serait étrange d'exclure certains FST de leurs responsabilités en matière de notification des interruptions majeures au motif qu'ils ont externalisé leurs capacités techniques à un sous-traitant<sup>24</sup>. Il en serait de même si l'on restreignait le droit d'un FST de

---

<sup>21</sup> Voir le paragraphe **Error! Reference source not found.** de la décision majoritaire.

<sup>22</sup> Voir la politique réglementaire de télécom 2017-11.

<sup>23</sup> Voir les paragraphes **Error! Reference source not found.** à **Error! Reference source not found.** de la décision majoritaire.

<sup>24</sup> Voir le paragraphe **Error! Reference source not found.** de la décision majoritaire.

sous-traiter la conformité aux obligations en matière de notification des interruptions<sup>25</sup>, à condition, bien sûr, que la sous-traitance ne transfère ni ne dégage le FST de sa responsabilité.

24. Ces différences sont plus qu'une simple subtilité. La majorité a décidé que « les FST ne sont pas tenus de fournir des avis sur les interruptions de services majeures découlant de la défaillance ou de la perturbation de l'équipement de réseau d'autres FST, y compris toute entreprise dont le FST est un client »<sup>26</sup>. Cela transfère au FST responsable de l'interruption en amont la responsabilité de transmettre une notification plutôt qu'au FST dont les utilisateurs finals sont touchés par l'interruption.
25. L'essence même de la notification de l'interruption réside dans le constat rapide de la situation, et non dans un bilan rétrospectif complet. Le fait de permettre aux FST de ne pas signaler les incidents lorsqu'ils peuvent déterminer que la défaillance incombe à une entreprise en amont compromet le principe de notification rapide dès qu'il existe une certitude raisonnable d'une incidence importante. En fait, cela dispense complètement les FST qui agissent à titre de revendeurs sans commutateur de signaler les interruptions de service. Pour ce qui est du reste, cela retarde inutilement le processus, car les FST s'attaquent d'abord à la question de la responsabilité avant de conclure ou non qu'ils sont tenus d'informer le Conseil. Ce n'est pas la marche à suivre. Si nous voulons avoir une connaissance rapide de la situation, ce qui est indéniablement notre objectif, nous devons encourager la notification rapide. La vérification de la cause ou de la faute devrait se faire ultérieurement.

### **Portée communautaire : définition nécessitant un travail plus approfondi**

26. Les interruptions majeures des services primaires doivent être signalées lorsque leur gravité respecte l'un des deux seuils d'incidence. Au moins 600 000 minutes-utilisateurs doivent avoir été touchées. Ce seuil est atteint plus rapidement lorsque plusieurs services connaissent simultanément une interruption. Ou encore, une interruption de 30 minutes doit avoir touché une collectivité rurale, isolée ou éloignée.
27. Il est plus efficace, pour définir un événement causant un isolement de la collectivité, de se fier au caractère rural, éloigné ou isolé d'une collectivité touchée par une interruption plutôt que d'attendre des FST qu'ils sachent quand et s'ils sont les seuls à pouvoir intervenir dans la région. Je suis d'accord avec la décision majoritaire à cet égard. Cependant, à mon avis, nous aurions dû approfondir davantage, tant sur le plan de la définition que sur le plan opérationnel.
28. Sur le plan de la définition, après examen des événements causant un isolement qui privent de nombreux membres, voire la plupart des membres d'une collectivité de services de télécommunication, je me demande si nous n'avons pas eu une vision trop étroite dans notre définition. Innovation, Sciences et Développement économique Canada publie toutes les données ouvertes permettant de déterminer les zones couvertes par un seul fournisseur de

---

<sup>25</sup> Voir les paragraphes **Error! Reference source not found.** à **Error! Reference source not found.** de la décision majoritaire.

<sup>26</sup> Voir les paragraphes **Error! Reference source not found.** à **Error! Reference source not found.** de la décision majoritaire.

services sans fil mobiles. Ces zones peuvent excéder la définition de collectivités rurales, éloignées et isolées. Parallèlement, le nombre croissant de différends concernant des immeubles à logements multiples (ILM) soumis au Conseil reflètent une tendance à la formation de collectivités verticales de centaines, voire de milliers de personnes, toutes abonnées au même fournisseur de services Internet. Ne devrions-nous pas avoir défini les interruptions de services sans fil et à large bande dans les zones couvertes par un seul fournisseur, comme des événements causant l'isolement de la collectivité?

29. Sur le plan opérationnel, il me semble qu'en renvoyant simplement les parties réglementées aux définitions de Statistique Canada et de l'Agence de la santé publique du Canada, nous avons rendu un mauvais service aux FST, qui doivent désormais se préparer à respecter ces obligations de notification des interruptions. Il est inefficace que chaque FST desservant des zones non urbaines entreprenne ce travail séparément. En outre, il est inévitable que les différents FST qui analysent les données de manière différente parviennent à des conclusions légèrement différentes quant aux collectivités qui sont incluses et celles qui sont exclues. Une approche plus efficace aurait été pour le Conseil d'établir une liste de ces collectivités. Lorsque nous pouvons faire une fois pour toutes ce qui serait autrement fait plusieurs fois en parallèle et provisoirement, nous devons le faire.

## Conclusion

30. La présente décision est une étape importante dans l'élaboration par le Conseil d'un cadre résilient, inclusif, complet et moderne en matière d'interruptions qui était, depuis trop longtemps, porté disparu en raison de défauts de coordination. Nos prochaines étapes seront d'adopter un régime qui reflète les technologies utilisées par la population canadienne et sur lesquelles elle compte, les interdépendances qui définissent nos réseaux et la clarté et la confiance qu'exige la coordination en temps réel. Pour ce faire, nous devons continuer à « adopter un mode de fonctionnement plus proactif et tourné vers l'avenir. [...] en mettant l'accent sur la prospective stratégique et la recherche », « [en] produi[sant] et [en] pass[ant] au crible un ensemble plus vaste d'informations, provenant en grande partie de sources non traditionnelles<sup>27</sup> ». J'estime que nous sommes prêts à relever ce défi.

---

<sup>27</sup> *L'avenir des communications au Canada : le temps d'agir*, Groupe d'examen du cadre législatif en matière de radiodiffusion et de télécommunications, 29 janvier 2020, sous-paragraphe 1.3.2.