

SENATE



SÉNAT

CANADA

First Session
Forty-second Parliament, 2015-16-17-18

*Proceedings of the Standing
Senate Committee on*

NATIONAL SECURITY
AND DEFENCE

Chair:
The Honourable GWEN BONIFACE

Monday, September 24, 2018
Monday, October 1, 2018 (in camera)

Issue No. 30

Twenty-third and twenty-fourth meetings:
Examine and report on Canada's national
security and defence policies, practices,
circumstances and capabilities

WITNESSES:
(See back cover)

Première session de la
quarante-deuxième législature, 2015-2016-2017-2018

*Délibérations du Comité
sénatorial permanent de la*

SÉCURITÉ NATIONALE
ET DE LA DÉFENSE

Présidente :
L'honorable GWEN BONIFACE

Le lundi 24 septembre 2018
Le lundi 1^{er} octobre 2018 (à huis clos)

Fascicule n° 30

Vingt-troisième et vingt-quatrième réunions :
Étudier, afin d'en faire rapport, les politiques, les
pratiques, les circonstances et les capacités du Canada
en matière de sécurité nationale et de défense

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

STANDING SENATE COMMITTEE ON
NATIONAL SECURITY AND DEFENCE

The Honourable Gwen Boniface, *Chair*

The Honourable Jean-Guy Dagenais, *Deputy Chair*

The Honourable Mobina S.B. Jaffer, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Boisvenu	McPhedran
Brazeau	Oh
* Day	Richards
(or Mercer)	* Smith
* Harder, P.C.	(or Martin)
(or Bellemare)	* Woo
(or Mitchell)	(or Saint-Germain)
McIntyre	

*Ex officio members

(Quorum 4)

Change in membership of the committee:

Pursuant to rule 12-5 and to the order of the Senate of November 7, 2017, membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Brazeau replaced the Honourable Senator Griffin (*September 20, 2018*).

COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DE
LA SÉCURITÉ NATIONALE ET DE LA DÉFENSE

Présidente : L'honorable Gwen Boniface

Vice-président : L'honorable Jean-Guy Dagenais

Vice-présidente : L'honorable Mobina S.B. Jaffer

et

Les honorables sénateurs :

Boisvenu	McPhedran
Brazeau	Oh
* Day	Richards
(ou Mercer)	* Smith
* Harder, C.P.	(ou Martin)
(ou Bellemare)	* Woo
(ou Mitchell)	(ou Saint-Germain)
McIntyre	

* Membres d'office

(Quorum 4)

Modification de la composition du comité :

Conformément à l'article 12-5 du Règlement et à l'ordre adopté par le Sénat le 7 novembre 2017, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Brazeau a remplacé l'honorable sénatrice Griffin (*le 20 septembre 2018*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Monday, September 24, 2018
(59)

[*English*]

The Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 1:02 p.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable Gwen Boniface, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Boisvenu, Boniface, Dagenais, Jaffer, McIntyre, McPhedran, Oh and Richards (8).

Other senator present: The Honourable Senator Griffin (1).

In attendance: Daniel McBryde, Constance Naud-Arcand and Christina Yeung, Analysts, Parliament Information and Research Services, Library of Parliament; Stav Nitka, Communications Officer, Senate Communications Directorate.

Also present: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, January 26, 2016, the committee continued its study on Canada's national security and defence policies, practices, circumstances and capabilities. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1.*)

Topic: Emergency Warning System

WITNESSES:*Canadian Radio-television and Telecommunications Commission:*

Scott Shortliffe, Chief Consumer Officer and Executive Director;

Eric Bowles, Legal Counsel.

Public Safety Canada:

Patrick Tanguy, Assistant Deputy Minister, Emergency Management and Programs.

Environment and Climate Change Canada:

Ken MacDonald, Executive Director, National Programs and Business Development.

Pelmorex Weather Networks (Television) Inc.:

Kurt Eby, Director, Regulatory and Government Relations;

Martin Bélanger, Director, Public Alerting.

The chair made a statement.

Mr. Shortliffe and Mr. Tanguy each made a statement and, together with Mr. Bowles and Mr. MacDonald, answered questions.

At 1:57 p.m., the committee suspended.

At 2:04 p.m., the committee resumed.

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le lundi 24 septembre 2018
(59)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 13 h 2, dans la pièce 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Gwen Boniface (*présidente*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Boisvenu, Boniface, Dagenais, Jaffer, McIntyre, McPhedran, Oh et Richards (8).

Autre sénatrice présente : L'honorable sénatrice Griffin (1).

Également présents : Daniel McBryde, Constance Naud-Arcand et Christina Yeung, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; Stav Nitka, agent de communications, Direction des communications du Sénat.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 26 janvier 2016, le comité poursuit son examen des politiques, des pratiques, des circonstances et des capacités du Canada en matière de sécurité nationale et de défense. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

Sujet : Système d'alarme d'urgence

TÉMOINS :*Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes :*

Scott Shortliffe, dirigeant principal de la consommation et directeur exécutif;

Eric Bowles, conseiller juridique.

Sécurité publique Canada :

Patrick Tanguy, sous-ministre adjoint, Gestion des urgences et des programmes.

Environnement et Changement climatique Canada :

Ken MacDonald, directeur exécutif, Programmes nationaux et développement des affaires.

Pelmorex Weather Networks (Television) Inc. :

Kurt Eby, directeur, Relations réglementaires et gouvernementales;

Martin Bélanger, directeur, Alertes au public.

La présidente ouvre la séance.

M. Shortliffe et M. Tanguy font des déclarations et, avec M. Bowles et M. MacDonald, répondent aux questions.

À 13 h 57, la séance est suspendue.

À 14 h 4, la séance reprend.

Mr. Eby made a statement and, together with Mr. Bélanger, answered questions.

At 2:45 p.m., the committee suspended.

Topic: Sexual Harassment and Violence in Defence and Security Institutions

At 2:53 p.m., pursuant to rule 12-16(1)(d), the committee resumed in camera to consider a draft report.

At 3:27 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Monday, October 1, 2018
(60)

[English]

The Standing Senate Committee on National Security and Defence met in camera this day at 2:05 p.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable Gwen Boniface, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Boisvenu, Boniface, Dagenais, McIntyre, McPhedran, Oh and Richards (7).

Other senator present: The Honourable Senator Griffin (1).

In attendance: Daniel McBryde, Constance Naud-Arcand and Christina Yeung, Analysts, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament; Stav Nitka, Communications Officer, Senate Communications Directorate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, January 26, 2016, the committee continued its examination on Canada's national security and defence policies, practices, circumstances and capabilities. (*For complete text of the order of reference, see proceeding of the committee, Issue No. 1.*)

Topic: Sexual Harassment and Violence in Defence and Security Institutions.

Pursuant to rule 12-16(1)(d), the committee considered of a draft report.

At 3:17 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

M. Eby fait une déclaration et, avec M. Bélanger, répond aux questions.

À 14 h 45, la séance est suspendue.

Sujet : Harcèlement et violence sexuels au sein des institutions de sécurité et de défense

À 14 h 53, conformément à l'article 12-16(1)(d) du Règlement, la séance se poursuit à huis clos afin que le comité examine une ébauche de rapport.

À 15 h 27, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le lundi 1^{er} octobre 2018
(60)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit à huis clos aujourd'hui, à 14 h 5, dans la pièce 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Gwen Boniface (*présidente*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Boisvenu, Boniface, Dagenais, McIntyre, McPhedran, Oh et Richards (7).

Autre sénatrice présente : L'honorable sénatrice Griffin (1).

Également présents : Daniel McBryde, Constance Naud-Arcand et Christina Yeung, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; Stav Nitka, agent de communications, Direction des communications du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 26 janvier 2016, le comité poursuit son examen des politiques, des pratiques, des circonstances et des capacités du Canada en matière de sécurité nationale et de défense. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

Sujet : Harcèlement et violence sexuels au sein des institutions de sécurité et de défense

Conformément à l'article 12-16(1)(d) du Règlement, le comité examine une ébauche de rapport.

À 15 h 17, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

Le greffier du comité,

Adam Thompson

Clerk of the Committee

EVIDENCE

OTTAWA, Monday, September 24, 2018

The Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 1:02 p.m. to examine and report on Canada's national security and defence policies, practices, circumstances and capabilities (topics: emergency warning system; sexual harassment and violence in defence and security institutionse); and in camera, for the consideration of a draft report.

Senator Gwen Boniface (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Honourable senators, welcome to the National Security and Defence Committee. Before we begin, I will ask my colleagues to introduce themselves, starting with Senator Dagenais.

[*Translation*]

Senator Dagenais: Jean-Guy Dagenais from Quebec.

Senator McIntyre: Paul E. McIntyre from New Brunswick.

[*English*]

Senator Jaffer: Mobina Jaffer, British Columbia. Welcome.

The Chair: I am Senator Gwen Boniface from Ontario, chair of your committee.

This afternoon under the auspices of our order of reference to examine and report on Canada's national security and defence policies, practices, circumstances and capabilities, we return our attention to the issue of the emergency warning system. In our first panel we are pleased to welcome, appearing on behalf of the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, Scott Shortliffe, Chief Consumer Officer and Executive Director. He is accompanied by Mr. Eric Bowles, legal counsel. We have Patrick Tanguy, Assistant Deputy Minister, Emergency Management and Programs, Public Safety Canada, as well as Ken MacDonald, Executive Director, National Programs & Business Development, Environment and Climate Change Canada.

Mr. Shortliffe, I believe you have some opening comments for us, to be followed by other panellists, if they so wish, and then we will move to questions.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le lundi 24 septembre 2018

Le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 13 h 2, pour étudier, afin d'en faire rapport, les politiques, les pratiques, les circonstances et les capacités du Canada en matière de sécurité nationale et de défense (sujets : système d'alarme d'urgence; harcèlement et violence sexuels au sein des institutions de sécurité et de défense), puis à huis clos, pour examiner une ébauche de rapport.

La sénatrice Gwen Boniface (*présidente*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

La présidente : Mesdames et messieurs les sénateurs, je vous souhaite la bienvenue au Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense. Avant d'entrer dans le vif du sujet, j'aimerais inviter mes collègues à se présenter, en commençant par le sénateur Dagenais.

[*Français*]

Le sénateur Dagenais : Jean-Guy Dagenais, du Québec.

Le sénateur McIntyre : Paul E. McIntyre, du Nouveau-Brunswick.

[*Traduction*]

La sénatrice Jaffer : Mobina Jaffer, de la Colombie-Britannique. Bienvenue.

La présidente : Je suis la sénatrice Gwen Boniface, de l'Ontario, et je préside le comité.

Cet après-midi, conformément à l'ordre de renvoi nous autorisant à étudier, pour en faire rapport, les politiques, les pratiques, les circonstances et les capacités du Canada en matière de sécurité nationale et de défense, nous nous pencherons de nouveau sur la question du système d'alarme d'urgence. Nous sommes heureux d'accueillir notre premier groupe de témoins. Nous entendrons d'abord Scott Shortliffe, dirigeant principal de la consommation et directeur exécutif, qui représente le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Il est accompagné de M. Eric Bowles, conseiller juridique. Nous recevons également Patrick Tanguy, sous-ministre adjoint, Gestion des urgences et des programmes, Sécurité publique Canada, ainsi que Ken MacDonald, directeur exécutif, Programmes nationaux et développement des affaires au sein d'Environnement et Changement climatique Canada.

Monsieur Shortliffe, je crois comprendre que vous avez des observations préliminaires à nous faire, après quoi ce sera au tour des autres témoins, s'ils le souhaitent, et nous passerons ensuite aux questions.

Scott Shortliffe, Chief Consumer Officer and Executive Director, Canadian Radio-television and Telecommunications Commission: Thank you, Madam Chair. My name is Scott Shortliffe. I am the CRTC's chief consumer officer, and my colleague Eric Bowles is our legal counsel.

We appreciate this opportunity to update you on the CRTC's activities related to the public alerting system, especially following this weekend when the importance of emergency alerts was very visible here in the National Capital Region. On that I'll just note that CBC News has reported that several families in Dunrobin, Ontario, credited wireless public alerting with saving the lives of their children from the tornado on Friday. That said, a lot of other things have taken place and been accomplished since my last appearance at this hearing in February.

[Translation]

Before outlining those activities, let me first remind you that the CRTC is just one of many players with a role in public alerting. These are time-sensitive events that involve federal, provincial and territorial governments, as well as private-sector partners.

[English]

Emergency alert messages are issued by the respective emergency management organizations, such as fire marshals and police. Pelmorex is acting as the National Alert Aggregation and Dissemination System, NAAD, administrator, which disseminates the alerts to broadcasters. The CRTC's job is to regulate the broadcasting and telecommunications service providers that distribute alerts to the public through the communications system. Public Safety Canada has the federal lead on the National Public Alerting System, the NPAS. It coordinates the development of public alerting policies with federal, provincial and territorial stakeholders.

As you know, wireless service providers had to be ready to relay emergency alerts as of April 6 of this year. Since my last appearance before this committee, the commission has required that all wireless service providers participate in the National Public Alerting System and distribute any relevant alerts received from that date onwards. The expanded system, publicly branded as Alert Ready, now warns Canadians about emergencies not only on radio and television but also on compatible cellphones.

Scott Shortliffe, dirigeant principal de la consommation et directeur exécutif, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes : Merci, madame la présidente. Je m'appelle Scott Shortliffe, et je suis dirigeant principal de la consommation au sein du CRTC. Mon collègue, Eric Bowles, est notre conseiller juridique.

Nous vous sommes reconnaissants de nous donner la possibilité de vous informer des activités du CRTC en ce qui a trait au Système national d'alertes au public, surtout après une fin de semaine où l'importance des alertes d'urgence était visible dans la région de la capitale nationale. D'ailleurs, selon CBC News, plusieurs familles de Dunrobin, en Ontario, ont reconnu que les alertes sans fil au public avaient sauvé la vie de leurs enfants au cours de la tornade de vendredi. Cela dit, il y a eu bien d'autres incidents et beaucoup de progrès depuis ma dernière comparution devant le comité en février.

[Français]

Avant de vous faire part de ces activités, permettez-moi de vous rappeler que le CRTC n'est qu'un des nombreux acteurs qui jouent un rôle dans le service d'alertes au public. Il s'agit d'événements à caractère urgent qui concernent le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux ou territoriaux ainsi que leurs partenaires du secteur privé.

[Traduction]

Les messages d'alerte d'urgence sont émis par leurs organismes respectifs de gestion des urgences, comme les services d'incendies et la police. Pelmorex agit à titre d'administrateur du Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes, ou ADNA, dont le rôle est de distribuer les messages d'alerte aux diffuseurs. Le CRTC réglemente les fournisseurs de services de radiodiffusion et de télécommunications qui diffusent des alertes publiques au moyen du système de communication. Sécurité publique Canada dirige le Système national d'alertes au public, ou SNAP, pour le gouvernement fédéral. Le ministère coordonne également la mise au point des politiques relatives aux alertes publiques, en collaboration avec les intervenants fédéraux, provinciaux et territoriaux.

Comme vous le savez, les fournisseurs de services sans fil ont dû prendre les mesures nécessaires pour retransmettre les messages d'alerte en cas d'urgence dès le 6 avril de cette année. Depuis ma dernière comparution devant le comité, le conseil a exigé que tous les fournisseurs de services sans fil participent au Système national d'alertes au public et distribuent toutes les alertes pertinentes reçues à partir de cette date. Le système étendu — publiquement appelé En alerte — avise maintenant les Canadiens des situations d'urgence non seulement à la radio ou à la télévision, mais également sur les téléphones cellulaires.

All wireless service providers must distribute public emergency alert messages on their LTE networks. But it's important to note that not all cellphones are compatible with the system. As of April 2018, 50 per cent of new devices sold had to be compatible with the system. This will increase to 100 per cent by next April. Over time, all devices will become compatible. The distribution of wireless public alerts is in addition to the alerts being distributed by radio and television broadcasters.

[*Translation*]

The updated system has quickly proven itself, reinforcing the importance of sending messages to Canadians' mobile devices. However, everyone involved in the enhanced system would likely concede there have been some growing pains.

[*English*]

These became apparent during the national Emergency Preparedness Week when a series of public tests was carried out. The tests were intended to verify the readiness of the system as a whole and also as an important way to introduce wireless alerting to Canadians and to make them aware of the tone and vibration cadence that distinguishes emergency alerts from regular text messages.

The first tests, in the provinces of Ontario and Quebec, were conducted on May 7, and tests in 10 other provinces and territories were carried out on May 9. In addition to wireless messages, the test alerts were distributed on television and radio.

[*Translation*]

As happened when emergency alerts were initially issued by broadcasters, the wireless system was not perfect the first time out. While the tests worked seamlessly on radio and TV, three provinces experienced issues with wireless alerts during the two days of testing.

[*English*]

Specifically, alerts on the Bell and TELUS networks in Ontario did not pass through. That means only 50 per cent of people in Ontario with compatible devices received the wireless alert messages during the test. In Manitoba, emergency test messages distributed by TELUS did not pass through to the company's cellphone subscribers, which affected 7 per cent of the cellphone customers in that province. And in Quebec a coding error resulted in none of the test messages being passed through to compatible phones. Pelmorex, who is following us, can address the underlying concerns and what exactly happened.

Tous les fournisseurs de services sans fil distribuent maintenant les messages d'alerte d'urgence au public sur leurs réseaux LTE. Toutefois, certains téléphones cellulaires ne sont pas compatibles avec le système. En date d'avril 2018, 50 p. 100 des nouveaux appareils vendus devaient être compatibles avec le système. Ce chiffre passera à 100 p. 100 d'ici avril prochain. Graduellement, tous les appareils deviendront compatibles. La distribution des alertes sans fil au public s'ajoute aux alertes diffusées par l'entremise des télédiffuseurs et des radiodiffuseurs.

[*Français*]

Le nouveau système a rapidement fait ses preuves, rappelant l'importance d'envoyer des alertes aux appareils mobiles des Canadiens. Toutefois, tous ceux qui ont pris part au déploiement du nouveau système vont admettre que certains problèmes se sont présentés en cours de route.

[*Traduction*]

Ces problèmes sont ressortis pendant la Semaine nationale de la sécurité civile lorsque plusieurs tests d'alerte ont été réalisés. Ces tests visaient à vérifier l'état du système dans son ensemble, à faire connaître les alertes sans fil aux Canadiens et à les sensibiliser à la tonalité et à la cadence des vibrations qui permettent de bien distinguer les messages d'alerte d'urgence des messages textes traditionnels.

Les premiers tests ont été effectués le 7 mai en Ontario et au Québec. Les tests dans 10 autres provinces et territoires au pays ont eu lieu le 9 mai. En plus des messages d'alerte sans fil, les messages d'alerte d'essai ont été diffusés à la télévision et à la radio.

[*Français*]

Comme cela a été le cas lorsque les premiers messages d'alerte ont été émis par les radiodiffuseurs, le système d'alertes sans fil n'était pas parfait d'emblée. Alors que les tests se sont parfaitement déroulés à la radio et à la télévision, il y a eu des difficultés avec les alertes sans fil dans trois provinces au cours des deux journées de tests.

[*Traduction*]

Plus précisément, les messages d'alerte n'ont pu être retransmis par les réseaux Bell et TELUS en Ontario. Cela signifie que seulement la moitié de la population en Ontario a pu se prévaloir de ces messages sur leurs appareils sans fil compatibles au moment du test. Au Manitoba, les messages d'alerte d'urgence distribués par TELUS ne sont pas arrivés à leurs abonnés des services de téléphonie cellulaire, ce qui a touché 7 p. 100 des utilisateurs de téléphones cellulaires de la province. Au Québec, une erreur de codage a fait en sorte qu'aucun des messages d'essai n'a été émis aux téléphones

[Translation]

There were issues for some consumers, such as receiving banners that should not have appeared. There also was some confusion among Canadians about which cellphones are compatible and able to receive wireless emergency alerts.

I would like to note that successful test alerts were completed in Alberta, British Columbia, Saskatchewan, Manitoba, Newfoundland and Labrador, Nova Scotia, Prince Edward Island and New Brunswick, as well as in the Yukon and Northwest Territories.

[English]

I also want to reinforce that these tests accomplished what was needed, which was to create awareness among Canadians and to identify weaknesses and ensure that they are addressed. The commission has been clear that networks need to be designed and built in a way that mitigates the risk of service failures. Continued testing in the next few years will help address any new issues that may arise with new technologies or new providers or customers.

For its part, immediately following the tests, the CRTC reached out to Pelmorex and wireless service providers to identify where the problems lie. The commission ordered reports on what went wrong and how these problems were being rectified.

Independent of the reports ordered after the public tests, the commission had also required that wireless service providers file reports serving to confirm that their respective networks were interoperable with the NAAD System and capable of alert dissemination. In these reports, wireless service providers provided information relating to their LTE network coverage, the number of alert-compatible devices offered for sale and the penetration of such devices amongst their consumer base. All these reports are publicly posted on the commission's website.

Pelmorex and the wireless service providers have reported to the CRTC that these early problems identified during the test have been fixed. Rogers, Bell, TELUS and Freedom Mobile corrected all known technical issues shortly after they were identified. Most wireless service providers have conducted subsequent invisible tests to further confirm that these challenges have been resolved.

compatibles. Les représentants de Pelmorex, qui témoigneront après nous, pourront parler des préoccupations sous-jacentes et expliquer ce qui s'est réellement passé.

[Français]

Certains utilisateurs ont éprouvé des problèmes différents, tels que l'affichage de bannières qui n'auraient pas dû apparaître. Une certaine confusion a régné également au sein de la population canadienne au sujet de la compatibilité des téléphones cellulaires et de leur possibilité de recevoir les messages d'alerte d'urgence sans fil.

Je tiens toutefois à souligner que les messages d'alerte des tests se sont avérés fructueux en Alberta, en Colombie-Britannique, en Saskatchewan, au Manitoba, à Terre-Neuve-et-Labrador, en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Nouveau-Brunswick, ainsi qu'au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest.

[Traduction]

Je tiens également à souligner que les tests ont atteint leur but premier, celui de sensibiliser les Canadiens et de repérer toutes les lacunes et de les éliminer. Le conseil a clairement indiqué que les réseaux devaient être conçus et construits de manière à réduire le risque de défaillances du service. La poursuite des tests au cours des prochaines années permettra de résoudre tout nouveau problème qui pourrait survenir avec l'avènement de nouvelles technologies ou avec de nouveaux fournisseurs de services ou clients.

De son côté, immédiatement après la tenue des tests, le CRTC a communiqué avec Pelmorex et les fournisseurs de services sans fil pour déterminer où résident les problèmes. Le conseil a demandé des rapports faisant état de la cause des problèmes et de la façon dont ceux-ci ont été réglés.

Indépendamment des rapports demandés après les tests publics, le conseil avait exigé des fournisseurs de services sans fil qu'ils déposent des rapports indiquant clairement que leurs réseaux respectifs étaient compatibles avec le système ADNA et aptes à diffuser des alertes. Dans ces rapports, les fournisseurs de services sans fil devaient fournir les détails relatifs à la couverture de leur réseau LTE, le nombre d'appareils sans fil compatibles qui sont mis en vente et la pénétration de tels appareils au sein de leur groupe d'abonnés. Ces rapports sont publiés sur le site web du conseil.

Pelmorex et les fournisseurs de services sans fil ont indiqué au CRTC que les premiers problèmes recensés lors de la réalisation des tests ont été réglés. Rogers, Bell, TELUS et Freedom Mobile ont corrigé toutes les difficultés techniques connues peu de temps après les avoir repérées. La plupart des fournisseurs de services sans fil ont mené par la suite des tests d'alerte invisibles pour s'assurer que ces difficultés étaient réglées.

As a result, as of late August close to 100 updates and wireless alerts have been issued to warn Canadians of high-risk emergencies. These ranged from dangerously high water levels and flooding in Alberta, to wildfires in Saskatchewan, to AMBER Alerts in Ontario and Saskatchewan, to drinking water advisories in several communities and tornado watches in numerous provinces. Here in the National Capital Region we had wireless alerts connected to two tornadoes just this last Friday.

Despite these successes, this system is still very new, and new challenges can emerge. Just last week an AMBER Alert in Saskatchewan was delayed for three hours on the wireless platforms. Previous alerts in the province had passed through successfully. The commission is following up to determine what happened in this specific situation, but cases like this demonstrate the importance of continued testing.

[Translation]

In addition to testing, our experience has also shown that Canadians are still not used to the system and have many questions about what phones are compatible and how the system works. Continued public education will be important as we move forward.

[English]

The CRTC continues to monitor the system to see what further improvements are within the commission's areas of responsibility and are needed to make sure Canadians receive the information they require to protect themselves.

Thank you very much.

Patrick Tanguy, Assistant Deputy Minister, Emergency Management and Programs, Public Safety Canada: Madam Chair, let me begin first by thanking the Standing Senate Committee on National Security and Defence for inviting Public Safety Canada to return to this forum, along with my colleague from Environment and Climate Change Canada, to provide a progress update on Canada's National Public Alerting System, or as it is publicly known, Alert Ready.

As I mentioned during my previous committee appearance in February, Public Safety Canada's priority is to ensure the safety and security of Canadians.

Par conséquent, vers la fin août, près de 100 mises à jour et messages d'alerte ont été émis afin d'avertir les Canadiens des situations d'urgence à haut risque. Ces messages portaient notamment sur les niveaux d'eau dangereusement élevés et les inondations en Alberta, les feux de forêt qui rageaient en Saskatchewan, les alertes AMBER en Ontario et en Saskatchewan, les avis concernant la qualité de l'eau potable dans un certain nombre de collectivités et des veilles de tornade dans de nombreuses provinces. Ici, dans la région de la capitale nationale, vendredi dernier, nous avons eu des alertes sans fil pour deux tornades.

Malgré ces succès, le système en place est relativement récent, et de nouveaux problèmes pourraient survenir. La semaine dernière, la diffusion d'une alerte AMBER en Saskatchewan a été retardée de trois heures sur les plateformes sans fil. Pourtant, les messages d'alerte antérieurs dans la province avaient été émis avec succès. Le conseil a fait un suivi de ce dossier pour savoir ce qui s'est produit dans cette situation, mais de tels cas illustrent bien l'importance de poursuivre les tests.

[Français]

En plus des tests effectués, notre expérience nous a également appris que les Canadiens ne connaissent pas toujours bien le système et qu'un grand nombre de personnes se posent des questions au sujet de la compatibilité de leurs téléphones avec le fonctionnement du réseau. Il est donc important de poursuivre les activités de sensibilisation du public.

[Traduction]

Le CRTC continue de surveiller le système pour savoir quelles autres améliorations relèvent de ses champs de compétence et qui sont nécessaires afin de s'assurer que les Canadiens reçoivent l'information dont ils ont besoin pour se protéger.

Merci beaucoup.

Patrick Tanguy, sous-ministre adjoint, Gestion des urgences et des programmes, Sécurité publique Canada : Madame la présidente, permettez-moi de commencer en remerciant le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense d'avoir invité Sécurité publique Canada à revenir témoigner devant cette assemblée, en compagnie de mon collègue d'Environnement et Changement climatique Canada, afin de faire le point sur les progrès accomplis pour mettre sur pied le Système national d'alertes au public du Canada, connu du public sous le nom d'En alerte.

Comme je l'ai indiqué à l'occasion de ma dernière comparution devant le comité en février, la priorité de Sécurité publique Canada est de veiller à la sûreté et à la sécurité des Canadiens.

As you know, since 2009, Public Safety Canada, along with other provincial and territorial governments, has worked with alerting partners to develop the NPAS, a system that is today capable of quickly warning Canadians of an imminent threat to their life and safety whenever and wherever they are located.

I think we saw a good example last Friday when the tornado alerts issued by Environment and Climate Change Canada last Friday saved lives by providing relevant information in a timely manner on both sides of the river. These alerts gave the public time to react before the tornadoes actually formed.

[*Translation*]

All public alerting stakeholders — the telecommunications companies, broadcasters, distributors, Pelmorex as the organization providing the technical infrastructure, and all levels of government from municipal to provincial/territorial to federal — are vital parts of the alerting partnership.

For its part, Public Safety Canada provides national leadership on public alerting, in a manner that is consistent with its role set out in the federal Emergency Management Act. This means leveraging its ability to convene all the public alerting partners to ensure consistency and coherence across the system, across the country. However, Public Safety Canada itself does not issue alerts through NPAS. Provinces and territories and their delegated bodies are the main alert issuers, along with Environment and Climate Change Canada.

[*English*]

In 2017, as you know, the CRTC mandated wireless service providers to be capable of sending alerts to Canadians on their wireless devices, smartphones, by April 6, 2018. All alerting stakeholders worked closely together to make it happen on time. To do so, Public Safety Canada supported Pelmorex in developing a public awareness campaign about the launch and implementation of wireless public alerting in conjunction with our provincial and territorial counterparts. This campaign aimed at educating Canadians about the system and ensuring that Canadians were equipped to protect themselves and their families using this new tool.

In addition, during the May 2018 Emergency Preparedness Week, all provinces and territories, with the exception of Nunavut, issued their first ever wireless public alerting test messages.

Comme vous le savez, depuis 2009, Sécurité publique Canada, ainsi que les gouvernements provinciaux et territoriaux ont travaillé avec les partenaires du milieu pour créer le SNAP, un système qui, aujourd'hui, peut alerter rapidement les Canadiens, à tout moment et où qu'ils soient, au sujet d'une menace imminente pour leur vie et leur sécurité.

Je pense que nous en avons vu un bon exemple vendredi dernier, lorsque les alertes de tornade diffusées par Environnement et Changement climatique Canada ont permis de sauver des vies grâce aux renseignements pertinents fournis en temps utile, et ce, des deux côtés de la rivière. Les gens ont ainsi eu le temps de réagir avant le passage des tornades.

[*Français*]

Toutes les parties impliquées dans les alertes au public, que ce soit le CRTC, les sociétés de télécommunication, les radiodiffuseurs, les distributeurs, Pelmorex — qui fournit de l'infrastructure technique — et toutes les administrations municipales, provinciales, territoriales et fédérales, sont des éléments essentiels du partenariat chargé des alertes.

Pour sa part, Sécurité publique Canada assume un rôle de premier plan au niveau national en matière d'alertes au public conformément à son rôle tel qu'il est défini dans la Loi sur la gestion des urgences. Il met à contribution sa capacité de convier l'ensemble des partenaires en matière d'alertes au public afin d'assurer l'uniformité et la cohérence à l'échelle du système et du pays. Cependant, Sécurité publique Canada en tant que tel n'émet pas d'alertes par le biais du Système national d'alertes au public (SNAP). Les provinces et les territoires et leurs organismes délégués sont les principaux émetteurs d'alertes, avec Environnement et Changement climatique Canada.

[*Traduction*]

Comme vous le savez, en 2017, le CRTC avait demandé aux fournisseurs de services sans fil de faire le nécessaire pour être en mesure d'envoyer des alertes aux Canadiens sur leurs appareils sans fil — par exemple, les téléphones intelligents — avant le 6 avril 2018. Toutes les parties prenantes à ces alertes ont travaillé en étroite collaboration pour concrétiser cet objectif dans les délais prescrits. À cette fin, Sécurité publique Canada a appuyé Pelmorex en vue de créer une campagne de sensibilisation du public au sujet du lancement et de la mise en œuvre des alertes sans fil au public, conjointement avec ses homologues des provinces et des territoires. Le but de la campagne était de renseigner les Canadiens sur le système et de faire en sorte qu'ils soient équipés pour se protéger et protéger leur famille à l'aide de ce nouvel outil.

De plus, pendant la Semaine de la sécurité civile de mai 2018, l'ensemble des provinces et des territoires, sauf le Nunavut, ont diffusé leur tout premier test de messages d'alerte sans fil au public.

We acknowledge that there have been some technical and operational challenges with the implementation of wireless public alerting. However, that is why we conduct tests, to create awareness, and to discover potential issues and to address them as quickly as possible.

[*Translation*]

It is important to note that wireless public alerting is a new addition to the NPAS and it is also very complex. While technical issues are addressed and resolved as they arise, public alerting partners continue to work closely to improve and strengthen wireless public alerting.

One of the lessons we learned during the public education campaign and the Emergency Preparedness Week tests relates to the issue of phone compatibility. While there was information about which devices could receive wireless alerts, the phone compatibility issue was not emphasized enough to the public, which resulted in confusion and raised expectations. For example, even compatible phones did not receive the test messages as the software had not been updated by their owners. There is no clear need to continue to educate the public with updated information.

Since then, there have been a number of real-life alerts such as floods, wildfires, tornados, and AMBER Alerts, issued by various alerting authorities across Canada.

Recognizing the importance of the sustainment of the system, Public Safety Canada and provincial and territorial partners welcome the CRTC's recent decision to renew Pelmorex's licence, which ensures continued funding of the National Alert Aggregation and Dissemination System, or NAAD, for the next five years.

[*English*]

Public Safety Canada acknowledges Pelmorex's important contribution to Canada's public alerting system, in particular in support of the development and evolution of the NPAS, including the recent rollout of wireless public alerting. Pelmorex's NAAD System has evolved today into a cornerstone service of the NPAS initiative. However, despite the great work done to date, we also recognize that there is always room for improvement, a need that was re-emphasized by CRTC in its renewal decision.

In particular, over the years, both government and private sector stakeholders have voiced concerns around the current governance. With that in mind, Public Safety Canada and FPT jurisdictions will work together with Pelmorex on improving the current NPAS governance structure, including through a review

Nous reconnaissons que cette mise en œuvre a présenté son lot de problèmes techniques et opérationnels. Or, c'est justement pour cette raison que nous faisons des essais : pour sensibiliser les gens, découvrir d'éventuelles anomalies et y remédier aussi rapidement que possible.

[*Français*]

Il est important de savoir que les alertes sans fil au public constituent un nouvel ajout au SNAP et que ce système est très complexe. On règle les problèmes techniques au fur et à mesure qu'ils surviennent et les partenaires s'occupant des alertes au public continuent de collaborer étroitement afin d'améliorer le système d'alerte sans fil au public.

Une des leçons que nous avons tirées pendant la campagne de sensibilisation du public et les essais lors de la Semaine de la sécurité civile concerne la compatibilité des téléphones. Bien qu'on ait eu de l'information concernant les appareils qui pouvaient recevoir des alertes sans fil, on n'a pas suffisamment mis en garde le public au sujet de la compatibilité des téléphones, ce qui a créé de la confusion. Par exemple, certains téléphones compatibles n'ont pas reçu les messages d'essai, car leurs propriétaires n'avaient pas mis à jour le logiciel nécessaire. Il est évident que l'on doit continuer d'éduquer le public en lui communiquant de l'information à jour et pertinente.

Depuis, il y a eu un certain nombre d'alertes réelles à l'occasion d'inondations, de feux de forêt, de tornades et d'alertes AMBER. Celles-ci ont été diffusées par diverses autorités émettrices d'alertes au Canada.

Reconnaissant l'importance de la pérennité du système, Sécurité publique Canada et ses partenaires provinciaux et territoriaux se réjouissent de la récente décision du CRTC de renouveler le permis de Pelmorex, ce qui garantit la poursuite du financement du Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes (ADNA) au cours des cinq prochaines années.

[*Traduction*]

Sécurité publique Canada reconnaît la contribution importante de Pelmorex au système d'alertes au public du Canada, en particulier ses efforts visant à appuyer la mise au point et l'évolution du SNAP, comme en témoigne notamment le récent déploiement de messages d'alerte sans fil au public. Le système ADNA de Pelmorex est maintenant devenu un service essentiel de l'initiative du SNAP. Toutefois, malgré le travail exceptionnel qui a été accompli jusqu'ici, nous sommes également conscients qu'il y a toujours matière à amélioration, besoin qui a d'ailleurs été réitéré par le CRTC dans sa décision de renouvellement.

En particulier, au fil des ans, les intervenants des secteurs public et privé ont exprimé des préoccupations à l'égard de la gouvernance actuelle. Dans cette optique, Sécurité publique Canada et les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux collaboreront avec Pelmorex pour améliorer la structure de

of the terms of reference of the alerting governance council which oversees the NAAD System. The council is comprised of key alerting partners, including Pelmorex, FPT governments, broadcasters, and distributors and wireless service providers.

[*Translation*]

Through clearer roles and responsibilities, greater decision-making power to the members of the council and enhanced transparency and reporting, we will seek to improve NAAD governance. We look forward to continuing the excellent work achieved to date, always bearing in mind that, ultimately, our collective goal is the safety and security of Canadians.

Madam Chair, I thank you once again for your attention and the opportunity to provide some additional information about NPAS. My colleagues and I look forward to answering your questions to the best of our knowledge. Thank you.

[*English*]

The Chair: Thank you. We'll go to a round of questions starting with Senator Jaffer.

Senator Jaffer: Thank you very much for being here. I found your presentations very useful. I want to thank you. I know I speak for all people living in Ottawa. The alerts really did work. We had no idea, and those alerts really made us move. Thank you.

I have a different question, and that's about AMBER Alert. I take it that's for young children. We know an increasing number of seniors are getting lost, for health reasons, and there's from time to time talk about having an alert for seniors.

Where are we at with that? Do you see that being implemented?

Mr. Tanguy: Thank you for your question. On that front, Public Safety Canada is a member of the working group of provinces and territories responsible for the public alerting system. So this is the subject of discussion. I cannot report that we are about to implement any of that, but this is something that we would like to bring to the committee for discussion. I would be more than happy to make the committee aware of any discussion on that or any support provided by provinces or indications that we would like to go in that direction.

gouvernance actuelle du SNAP, notamment en examinant le mandat du Conseil de gouvernance du service d'alertes qui surveille le système ADNA. Le conseil réunit les principaux partenaires en matière d'alertes, à savoir Pelmorex, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, les diffuseurs, les distributeurs et les fournisseurs de services sans fil.

[*Français*]

Nous chercherons à améliorer la gouvernance du système ADNA en précisant les rôles et les responsabilités, en accentuant le pouvoir décisionnel des membres du conseil de gouvernance et en optimisant la transparence et la reddition de comptes. Nous nous réjouissons à la perspective de poursuivre l'excellent travail accompli à ce jour tout en gardant à l'esprit que notre but collectif est la sécurité et la sûreté des Canadiens et des Canadiennes.

Madame la présidente, nous vous remercions de votre attention et de l'occasion de vous communiquer des renseignements supplémentaires à propos du SNAP. Mes collègues et moi sommes impatients de répondre à vos questions en fonction de ce que nous savons. Merci.

[*Traduction*]

La présidente : Merci. Nous passons maintenant à la période des questions, en commençant par la sénatrice Jaffer.

La sénatrice Jaffer : Merci beaucoup d'être des nôtres. J'ai trouvé vos exposés très utiles. Je tiens à vous en remercier. Je sais que je parle au nom de tous les habitants d'Ottawa. Les alertes ont vraiment fonctionné. Nous n'avions pas la moindre idée de ce qui s'en venait, et ces alertes nous ont vraiment poussés à réagir. Alors, merci.

J'ai une question sur un tout autre sujet, à savoir les alertes AMBER. Si je comprends bien, ces alertes concernent les jeunes enfants. Nous savons que de plus en plus de personnes âgées se perdent à cause de problèmes de santé, et nous entendons parfois parler de l'idée de créer une alerte pour les aînés.

Où en sommes-nous à cet égard? Entrevoyez-vous la possibilité qu'un tel système soit mis en œuvre?

M. Tanguy : Je vous remercie de votre question. À ce sujet, Sécurité publique Canada est membre du groupe de travail des provinces et des territoires chargés du système d'alertes au public. Cela fait donc l'objet de discussions. Je ne peux pas dire que nous sommes sur le point de mettre en œuvre un tel outil, mais c'est quelque chose que nous aimerions porter à l'attention du comité aux fins de discussion. Je me ferai un plaisir d'informer le comité de toute discussion sur le sujet ou de tout soutien accordé par les provinces ou encore, de toute indication qui révèle notre volonté d'aller dans cette direction.

Let it be clear that at this stage there is no plan to be moving in that direction as far as I know.

Senator Jaffer: I appreciate your forthright answer. I'm sure the committee would like to hear what is happening or how we can support this. One of the things I hear from many constituents in my province of British Columbia is that when elderly parents go missing, there is no way to get support. We all know that the AMBER Alert is working well thanks to all of your work. I encourage you to look at this for seniors.

What definition do you use for civil emergency to determine whether an alert should be issued?

Mr. Tanguy: This is a great question. Actually, I was alluding to this working group of provinces and territories. We have put in place what we call broadcast-immediate. This is a list of hazards or events that could happen that are life-threatening. That includes as well human-made disasters, such as a spill or something like that.

We are quite conscious that we don't want to be sending too much information or too many alerts to the public. So we are all working together to establish this list of broadcast-immediate events, and that is available on the alertready.ca website. This was done collectively with provinces and territories to really make sure that we're focusing on those events we need to be alerting Canadians about.

My colleague from Environment and Climate Change Canada could speak about the many thousands of other weather-related events that happen during a year that are not the subject of an alert disseminated to Canadians. That's why we're making the distinction. Obviously a tornado, a tsunami, wildfires — those events are broadcast-immediate. I would be more than happy to provide the committee with a list of the events that are broadcast-immediate. They are really the ones we are focusing on.

We keep looking at it to make sure that we are updating this list. I would invite my colleague from Environment Canada to comment on that front.

Ken MacDonald, Executive Director, National Programs and Business Development, Environment and Climate Change Canada: I can't speak to the civil emergency type of alerts, but certainly from a weather perspective, there are four other types of alerts that Environment and Climate Change Canada could issue over the system for the most severe thunderstorms, but below tornado level; for hurricanes; for storm

Soyons clairs : à ce stade-ci, il n'y a rien de prévu en ce sens, pour autant que je sache.

La sénatrice Jaffer : Je vous remercie de votre réponse directe. Je suis sûre que les membres du comité aimeraient savoir ce qui se passe ou comment ils peuvent appuyer ces efforts. L'une des choses que me disent bon nombre des habitants de ma province, la Colombie-Britannique, c'est qu'ils n'ont aucun moyen d'obtenir de l'appui lorsqu'un de leurs parents âgés manque à l'appel. Nous savons tous que les alertes AMBER fonctionnent bien grâce à tout votre travail. Je vous encourage donc à envisager un tel outil pour les personnes âgées.

Quelle est la définition de « crise civile » utilisée par votre ministère afin de déterminer si une situation doit faire l'objet d'une alerte?

M. Tanguy : C'est une excellente question. En fait, j'ai fait allusion au groupe de travail des provinces et des territoires. Nous avons mis en place ce que nous appelons une diffusion immédiate. Il s'agit d'une liste de dangers ou d'événements qui pourraient survenir et qui présentent une menace pour la vie. Cela comprend également des catastrophes d'origine humaine, comme un déversement ou quelque chose de ce genre.

Nous sommes bien conscients qu'il faut éviter d'envoyer trop d'informations ou trop d'alertes au public. Nous travaillons donc tous ensemble afin d'établir cette liste d'événements pour diffusion immédiate, liste qui est d'ailleurs disponible sur le site web enalerte.ca. Le tout s'est fait en collaboration avec les provinces et les territoires afin de vraiment nous assurer de concentrer nos efforts sur les événements contre lesquels nous devons mettre en garde les Canadiens.

Mon collègue d'Environnement et Changement climatique Canada pourrait parler des milliers d'autres phénomènes météorologiques qui se produisent chaque année et qui ne font pas l'objet d'une alerte diffusée aux Canadiens. C'est pourquoi nous faisons la distinction. Évidemment, une tornade, un tsunami ou des feux de forêt constituent des événements pour diffusion immédiate. Je serai très heureux de fournir au comité une liste des événements pour diffusion immédiate. C'est vraiment là-dessus que nous nous concentrons.

Nous nous assurons de continuellement mettre à jour cette liste. J'invite mon collègue d'Environnement Canada à dire quelques mots à ce sujet.

Ken MacDonald, directeur exécutif, Programmes nationaux et développement des affaires, Environnement et Changement climatique Canada : Je ne peux pas parler du genre d'alertes utilisées en cas de crise civile, mais, certes, au chapitre de la météo, il y a quatre autres types d'alertes qu'Environnement et Changement climatique Canada pourrait émettre par le biais du système pour les orages les plus violents

surge; and the fifth one is tsunami. Those are alerts that the system could be used for.

Our biggest concern is how they will be received. This first summer has been a really good experience to see how people react to them. We do not want to over-alert. That is always a great concern, alerting for things that people may find less immediate, less dangerous to them. We will introduce more for sure, but it will be on a cautious basis to make sure we're not over-alerting.

[Translation]

Senator Dagenais: Thank you to our guests. Mr. Shortliffe, I listened to your presentation, and I must say that there was a success concerning the events of last Friday. However, there may be a small negative score on the board. I think that, for French-speaking Canadians on French workstations, the message was broadcast in English. Most people understand English, but not everyone does. I don't want to find the person responsible for this error, but are there ways to ensure that French-speaking people receive a message they can understand?

Mr. Shortliffe: I'll be able to answer that to some extent, but I will ask Mr. Tanguy to round out my response. The CRTC's role is to ensure that the system works in both languages, but there are 988 organizations in Canada that are authorized to issue alerts, including the provinces and territories. It is up to each of these organizations to determine the message content. The message can be in English or French, or be bilingual, but it is the role of the province, territory or city to issue the message.

If there is an error on the broadcasting side, we must do some research to ensure that there is no technical fault, but if there is a question about the message, it is up to the people responsible for issuing this alert to ensure that it is transmitted in the right language, for the right region.

Mr. Tanguy: You were right to point this out. There was a technical problem when alerts were issued in southern Quebec, and although the voice was French, the message was sent in English. Public Safety Canada's role is to work with its partners on this. We immediately worked with Pelmorex colleagues and also with wireless service providers to find information about what didn't work or what didn't work well.

I would like to point out that, when problems like this arise, our colleagues at Pelmorex or the cable companies respond extremely quickly to correct the situation.

qui n'atteignent pas le niveau des tornades, pour les ouragans et pour les ondes de tempête; les tsunamis sont le cinquième type d'événements. Voilà les alertes que le système pourrait émettre.

Notre principale préoccupation est la façon dont ces alertes seront reçues. Ce premier été nous a donné une très bonne occasion de voir comment les gens réagissent à ces alertes. Nous ne voulons pas en envoyer trop. Il est toujours préoccupant d'alerter les gens pour des situations qu'ils peuvent trouver moins imminentes et moins dangereuses pour leur sécurité. Il est certain que nous lancerons d'autres alertes, mais nous le ferons prudemment, afin de nous assurer que nous n'alertons pas les gens excessivement.

[Français]

Le sénateur Dagenais : Merci à nos invités. Monsieur Shortliffe, j'ai écouté votre présentation, et il faut dire qu'il y a eu un bilan positif concernant les événements de vendredi dernier. Par contre, il y a peut-être une petite note négative au tableau. Je pense que, pour les Canadiens de langue française sur des postes français, le message avait été diffusé en anglais. La plupart des gens comprennent l'anglais, mais ce n'est pas tout le monde qui le comprend. Je ne souhaite pas trouver le responsable de cette erreur, mais y aurait-il des moyens qui permettraient de s'assurer que les gens de langue française reçoivent un message qu'ils peuvent comprendre?

M. Shortliffe : Je pourrai répondre à cela jusqu'à un certain point, puis je demanderai à M. Tanguy de compléter ma réponse. Le rôle du CRTC est de s'assurer que le système fonctionne dans les deux langues, mais il y a 988 organisations au Canada qui ont le droit d'émettre des alertes, et cela inclut les provinces et les territoires. C'est à chacune de ces organisations de déterminer le contenu de ce message. Le message peut être en anglais, en français ou bilingue, mais c'est le rôle de la province, du territoire ou de la ville d'émettre le message.

S'il y a une erreur du côté de la radiodiffusion, nous devons faire des recherches afin de nous assurer qu'il n'y a pas de faute technique, mais, s'il y a un questionnement sur le message, c'est aux personnes responsables d'émettre cette alerte de s'assurer qu'il est transmis dans la bonne langue, pour la bonne région.

M. Tanguy : Vous faites bien de le souligner. Dans le Sud du Québec, lorsqu'il y a eu des alertes, il y a eu un problème technique et, bien que la voix soit en français, le message a été émis en anglais. Le rôle de Sécurité publique Canada est de travailler avec ses partenaires là-dessus. Nous avons tout de suite travaillé avec les collègues de Pelmorex et également avec les fournisseurs de service sans fil afin de trouver de l'information sur ce qui n'a pas ou ce qui a moins bien fonctionné.

Je voudrais souligner que, lorsqu'il y a des problèmes de ce genre, nos collègues de Pelmorex ou les compagnies de câblodistribution répondent extrêmement rapidement afin de corriger le tir.

As my colleague Mr. Shortliffe said, the infrastructure is there to issue messages in both languages. Environment and Climate Change Canada certainly does. There may be human errors at times, a coding issue that complicates things, but the problem is identified very quickly, within 24 or 48 hours, and corrective measures are put in place. Personally, given that there is a responsibility to the Canadian public to send the messages in both languages, we see that our partners react very quickly.

Senator Dagenais: I think it is essential that Canadians understand the importance of these alerts. We know this is all relatively new. Do you have a communication strategy to ensure that when there is an alert, Canadians pay attention to it?

Mr. Tanguy: First, it should be noted that, in preparing for April 6, 2018, when alerts were going to be possible, there was a major public awareness campaign in Canada. We have worked with private sector companies, such as Pelmorex, to present a national campaign.

Public Safety Canada makes it a point of honour, in its messages and communications campaigns, to consistently reinforce the message. We know that our colleagues at Pelmorex and in the private sector are doing the same thing. Perhaps the emphasis should have been placed on telephone compatibility, and by Public Safety Canada first and foremost. We underestimated this aspect.

In preparation for upcoming awareness campaigns, for example, during Emergency Preparedness Week, every year, we want to come back to the issue and clarify these things. We receive very good cooperation from the provinces and territories, which have a responsibility, since they issue these alerts, to communicate everything to their public. I think we could do more, and we will continue to do so.

Senator Dagenais: We are fortunate to have you here today because there was an event last Friday that is allowing us to look at what happened in detail. Like everyone else, I followed the events. It was said that the system worked in about half the cases to reach people. Have you checked that? You mentioned that the devices should be more compatible.

We know that on televisions, particularly in the United States, you can see an orange screen with an alarm loud enough to make you jump. To what extent will you focus your efforts on broadcasting in traditional media, social networks, the Web and on television sets? Let me give you a personal example: when I go to Florida, to the United States, an area where hurricanes are frequent, when the screen turns orange and the TV volume is at its maximum, we all jump into the house. This applies to TV

Comme le disait mon collègue, M. Shortliffe, l'infrastructure est là pour émettre les messages dans les deux langues. Environnement et Changement climatique Canada le fait certainement. Par moments, il peut y avoir une erreur humaine, une question de codage qui vient compliquer le tout, mais très rapidement, donc, en 24 ou 48 heures, le problème est identifié et les mesures correctrices sont mises en place. Personnellement, étant donné qu'il y a une responsabilité, vis-à-vis du public canadien, d'émettre des messages dans les deux langues, nous constatons que la réaction de nos partenaires est très rapide.

Le sénateur Dagenais : Je pense qu'il est primordial que les Canadiens comprennent l'importance de ces alertes. Nous savons que tout cela est relativement nouveau. Avez-vous une stratégie de communication pour vous assurer que, lorsqu'il y a une alerte, les Canadiens accordent de l'importance à cette alerte?

M. Tanguy : Il faut d'abord souligner que, en nous préparant au 6 avril 2018, où on allait ajouter la possibilité d'avoir des alertes, il y a eu une vaste campagne de sensibilisation auprès du public canadien. Nous avons travaillé avec des compagnies du secteur privé, comme Pelmorex, afin de présenter une campagne nationale.

Sécurité publique Canada se fait un point d'honneur, dans ses messages et ses campagnes de communication, de renforcer le message de manière constante. On sait que nos collègues de Pelmorex et du secteur privé font la même chose. On aurait peut-être dû mettre l'accent, et Sécurité publique Canada au premier chef, sur la compatibilité avec les téléphones. Nous avons sous-estimé cet aspect.

En vue des prochaines campagnes de sensibilisation, par exemple, lors de la Semaine de la sécurité civile, chaque année, on veut revenir à la charge et clarifier ces choses. On reçoit une très bonne collaboration des provinces et des territoires qui ont une responsabilité, étant donné qu'ils émettent ces alertes, de communiquer le tout à leur public. Je pense que nous pourrions en faire plus, et nous allons continuer de le faire.

Le sénateur Dagenais : Nous sommes chanceux de vous recevoir aujourd'hui, parce qu'il y a eu un événement vendredi dernier qui nous permet d'examiner en détail ce qui s'est passé. Comme tout le monde, j'ai suivi les événements. On disait que le système avait fonctionné à peu près dans 50 p. 100 des cas pour rejoindre les gens. L'avez-vous vérifié? Vous mentionniez qu'il faudrait que les appareils soient plus compatibles.

On sait que sur les téléviseurs, aux États-Unis notamment, on peut voir apparaître un écran orange avec une alarme assez forte pour vous faire sursauter. Dans quelle mesure porterez-vous vos efforts sur la diffusion dans les médias traditionnels, les réseaux sociaux, le Web et les téléviseurs? Je vous donne un exemple personnel; quand je me rends en Floride, aux États-Unis, une région où les ouragans sont fréquents, lorsque l'écran devient orange et que le volume du téléviseur est au maximum, nous

sets, but have you watched what happens with other media, such as the Web and social networks?

Mr. Shortliffe: That's a good question. Thank you, senator. For the moment, the focus is on broadcasting and wireless devices. The commission has looked at social media but, in fact, everyone receives different messages about social media, and that includes fake news. Our intention is to ensure that, when there is a vibration, a buzz, the noise indicates that it is a genuine alert. For that reason, we are really focusing on wireless technology, radio and television. Both are equally important. The difference is that, when an alert is broadcast, it affects a large number of people. Wireless makes it possible to issue an alert for only one small town. If there is a community of 988 people and there is a problem with the bridge in that small town, the whole province does not need to be notified.

In general, when there is a tornado, as was the case last week, we use different methods based on the importance of ensuring that as many Canadians as possible receive these alerts. We can revisit social media in the future, but the intention is, first, to ensure that alerts are sent, and second, to ensure that, when people receive an alert, it is not fake news, that it is all official.

Mr. Tanguy: Very good answer. I would just like to add that I think the tests that took place last May were also important in raising public awareness. I have a personal anecdote: on Friday, I was picking up the children, I was in the Mont-Bleu sector, and I received the alerts on my phone. With the first one, I said, "Hmm."; when I got the second one, when my children started panicking in the car, I said, "Okay," and then I decided to go to a safer place. I heard reports in the media, particularly on the CBC, in which people said specifically, "I was shopping, and I didn't pay attention to the first alert or the second; on the third, I phoned home and brought the children in. Moments later, my backyard was destroyed." When I say that it saved lives, we have had testimony to that effect.

We need tests that educate the public and show them that this is real and that, when you receive these alerts, your life is in danger. I think it's important.

When we implemented the system, we saw many Canadians react by saying that the system was imposed on them and that they could no longer take it off their cellphones. I think that

faisons tous le saut dans la maison. Cela vaut pour les téléviseurs, mais avez-vous regardé ce qui se passe avec d'autres médias, comme le Web et les réseaux sociaux?

M. Shortliffe : C'est une bonne question, merci, sénateur. Pour le moment, on se concentre sur la radiodiffusion et les appareils sans fil. La commission a examiné la question des médias sociaux, mais, en fait, tout le monde reçoit différents messages sur les médias sociaux, et cela inclut les fausses nouvelles. Notre intention est de nous assurer que, lorsqu'il y a cette vibration, cette onde, le bruit indique que c'est une vraie alerte. Pour cette raison, nous nous concentrons donc vraiment sur la technologie sans fil, la radio et la télévision. Les deux sont tout aussi importants. La différence est que, lorsqu'il y a une émission par radiodiffusion, cela touche un grand nombre de personnes. Il est possible, avec le sans-fil, d'avoir une alerte seulement pour une petite ville. Si on a une localité de 988 personnes et qu'il y a un problème avec le pont de cette petite ville, il n'est pas nécessaire d'avertir toute la province.

En général, quand il y a une tornade, comme cela a été le cas la semaine dernière, nous utilisons les différentes méthodes axées sur l'importance d'assurer que le plus grand nombre possible de Canadiens reçoivent ces alertes. À l'avenir, nous pourrions réexaminer la question des médias sociaux, mais l'intention est, premièrement, d'assurer que les alertes sont envoyées, et, deuxièmement, de s'assurer que, lorsque les gens reçoivent une alerte, ce n'est pas une fausse nouvelle, que tout cela est bien officiel.

M. Tanguy : Très bonne réponse. Je voudrais simplement ajouter que je pense que les tests qui ont eu lieu au mois de mai dernier ont été également importants pour que le public soit sensibilisé. J'ai une anecdote personnelle : vendredi, j'allais chercher les enfants, j'étais dans le secteur Mont-Bleu, j'ai reçu les annonces sur mon téléphone. À la première, j'ai fait : « Hum... »; à la deuxième annonce, quand mes enfants ont commencé à paniquer dans l'auto, j'ai dit : « OK », et là, j'ai décidé de me rendre dans un endroit plus sûr. J'ai entendu des témoignages dans les médias, notamment sur les ondes de la CBC, dans lesquels des personnes disaient, concrètement : « Je faisais du magasinage, je n'ai pas porté attention à la première annonce ni à la deuxième; à la troisième, j'ai téléphoné à la maison et j'ai fait rentrer les enfants. Quelques instants après, ma cour arrière se faisait détruire. » Quand je dis que cela a sauvé des vies, nous avons eu des témoignages en ce sens.

Il faut des tests qui permettent au public d'être sensibilisé et de se dire que c'est vrai et que, lorsque vous recevez ces alertes, votre vie est en danger. Je pense que c'est important.

Quand nous avons fait la mise en œuvre du système, nous avons vu beaucoup de Canadiens et de Canadiennes réagir en disant que le système leur était imposé et qu'ils ne pouvaient

deciding that it will be mandatory to receive alerts will reinforce the need to pay attention to them.

[English]

Senator McIntyre: Thank you, gentlemen, for your fine presentation.

Thank you for giving us an update on the National Public Alerting System. It's important for the committee to receive an update and make recommendations that could help improve the system.

That said, many countries, including the United States, Australia and Japan have implemented text message alert systems, in addition to television and radio alerts. As you know, recently in the United States there was a false alarm, which caused widespread panic across the Pacific island states.

Does Canada have safeguards in place to prevent false signals from being distributed to mobile devices?

Mr. Shortliffe: Thank you very much for your question, senator. It's funny, because that's something many people raised after the events in Hawaii.

It goes back to the fact that we have 988 alerting authorities. Each has their own safeguards. Each tries their best to ensure no errors will creep through because it's important to maintain the integrity of the system so that people understand when an alert comes that it is real.

However, we have no special insight into that happened in Hawaii. We talked to our colleagues at the FCC about it, and to the best of our knowledge it was simple human error. It's hard to eliminate human error from any system that is as complex as this. When there are that many people participating, that many broadcasters, that many cellphone manufacturers and wireless providers, when a system is that complex, there is always a possibility of human error.

That said, we are comfortable that every player in the Canadian system takes their responsibilities extremely seriously and attempts to learn from any mistakes that have been made to ensure they will be eliminated in the future. All the emergency management organizations that issue alerts should have their own safeguards in place.

plus l'enlever de leur téléphone cellulaire. Je pense que le fait de décider qu'il sera obligatoire de recevoir les alertes renforcera la nécessité de leur accorder de l'attention.

[Traduction]

Le sénateur McIntyre : Je vous remercie, messieurs, de votre excellent exposé.

Je vous remercie également de nous avoir communiqué les derniers développements sur le système national d'alertes au public. Il est important que le comité soit informé de ces développements et qu'il formule des recommandations qui pourraient contribuer à améliorer le système.

Cela dit, bon nombre de pays, y compris les États-Unis, l'Australie et le Japon, ont mis en œuvre des systèmes d'alerte par message texte, qui s'ajoutent aux alertes télédiffusées et radiodiffusées. Comme vous le savez, les États-Unis ont émis récemment une fausse alerte qui a provoqué une panique générale dans les États insulaires du Pacifique.

Le Canada a-t-il mis en place des mécanismes de protection pour prévenir la transmission de fausses alarmes aux appareils mobiles?

M. Shortliffe : Je vous remercie beaucoup de votre question, sénateur. Bizarrement, c'est une question que bon nombre de gens ont soulevée après les événements qui sont survenus à Hawaï.

Elle est liée au fait qu'il existe 988 autorités émettrices d'alertes. Chacune d'elles met en œuvre ses propres mécanismes de protection et fait de son mieux pour veiller à ce qu'aucune erreur ne glisse entre les mailles du filet, parce qu'il est important de maintenir l'intégrité du système, afin que les gens comprennent que, lorsqu'une alerte est émise, la menace est réelle.

Toutefois, nous n'avons aucune perspective particulière sur ce qui s'est passé à Hawaï. Nous en avons parlé à la FCC et, à notre connaissance, il s'agissait simplement d'une erreur humaine. Il est difficile d'éliminer la possibilité que des erreurs humaines soient commises dans tout système aussi complexe que celui-ci. Lorsqu'un nombre aussi important de gens, de diffuseurs, de fabricants de téléphones cellulaires et de fournisseurs de services sans fil participent à un système aussi complexe, il est toujours possible que des erreurs humaines se produisent.

Cela dit, nous sommes convaincus que tous les intervenants du système canadien prennent leurs responsabilités très au sérieux et s'efforcent de tirer des leçons de toutes les erreurs qui ont été commises, afin de pouvoir les éliminer dans les semaines, les mois ou les années à venir. Tous les organismes de gestion des urgences qui émettent des alertes devraient mettre en place leurs propres mécanismes de protection.

Mr. Tanguy: I would add two things on this. Because we work closely with provinces and territories, we are aware they have their own protocols in place to prevent unauthorized access to their system. We also know that our partner, Pelmorex, has put in place some mechanism protocols to prevent any unauthorized access.

However, when it comes to reducing human error, it is about training. And this is something we have been working closely on with provinces and territories. Sometimes I refer to the role of Public Safety Canada as a light-touch coordination, but that could make a difference. Because of our convening power, we bring people to the table and talk about training, having uniform, standardized training, and we have great leadership from Alberta and Saskatchewan when it comes to that aspect. I would stress that we need to keep focusing on the training aspect. That is how we can prevent those errors from happening.

Senator McIntyre: Regarding a Canada versus the U.S. comparison, my understanding is that unlike wireless emergency alerts issued in the United States, Canada's system requires a specific tone or vibration and banner to notify users of an emergency.

Are emergency alerts text or SMS messages?

Mr. Shortliffe: They are actually what's called "cell broadcast," which is different from SMS. What happens with cell broadcast is that any cell area in the geo-located area pushes out the message. You receive it basically whether you want to or not. There is no way of tracking who received it. It's a one-way push, but the advantage is that unlike an SMS message, you're not trying to target everyone individually because if they are travelling you will reach the wrong people. And if you are in the cell broadcast area you will receive the emergency message.

For example, people with compatible phones who were in the Ottawa area visiting, and who were perhaps driving out towards Dunrobin, should have received an emergency alert even though they are not from Ottawa and their phone is not normally from Ottawa. That is the advantage of using a cell broadcast system as opposed to an SMS system.

Senator McIntyre: In other words, alerts are distributed using what's known as cell broadcast technology?

Mr. Shortliffe: Yes.

M. Tanguy : J'aimerais faire valoir deux autres points à ce sujet. Étant donné que nous travaillons étroitement avec les provinces et les territoires, nous sommes conscients qu'ils ont mis en place leurs propres protocoles afin de prévenir des accès non autorisés à leur système. Nous savons également que notre partenaire, Pelmorex, a mis en œuvre quelques mécanismes pour prévenir tout accès non autorisé.

Cependant, pour réduire les erreurs humaines, il faut former les gens. Et nous travaillons étroitement avec les provinces et les territoires afin de cerner cet aspect. Parfois, je qualifie le rôle de Sécurité publique Canada de « légère coordination », mais cette fonction pourrait être bénéfique. En raison de notre pouvoir, nous rassemblons les gens à la même table, et nous leur parlons des bienfaits d'offrir une formation uniforme et normalisée. D'ailleurs, l'Alberta et la Saskatchewan font preuve d'une grande initiative à cet égard. J'insisterais sur le fait que nous devons continuer de mettre l'accent sur la question de la formation. C'est ainsi que nous pourrions prévenir ces erreurs.

Le sénateur McIntyre : Si l'on compare le système canadien au système américain, je crois comprendre que, contrairement aux alertes d'urgence émises sur le réseau sans fil des États-Unis, le système canadien requiert une tonalité, une vibration ou une bannière particulière pour aviser les utilisateurs d'une urgence.

Les alertes d'urgence sont-elles des messages textes ou des SMS?

M. Shortliffe : C'est en fait ce qu'on appelle une « diffusion cellulaire », laquelle diffère d'un SMS. Ce qui survient dans le cas d'une diffusion cellulaire, c'est que les zones de couverture cellulaire qui se trouvent dans la région géolocalisée distribuent le message. Essentiellement, vous le recevez que vous le vouliez ou non. Toutefois, il n'y a aucun moyen de déterminer qui a reçu le message. Il s'agit d'une distribution unidirectionnelle, mais l'avantage, c'est que, contrairement à un SMS, vous ne cherchez pas à cibler chacun des abonnés, car, s'ils sont en déplacement, vous joindrez les mauvaises personnes. Par contre, si vous vous trouvez dans la zone de couverture cellulaire, vous recevrez le message d'urgence.

Par exemple, les gens équipés d'un téléphone compatible qui visitaient la région d'Ottawa et qui se dirigeaient peut-être vers Dunrobin devraient avoir reçu l'alerte d'urgence, même s'ils n'habitent pas à Ottawa et que, normalement, leur téléphone ne vient pas de cette ville. C'est là l'avantage d'utiliser un système de diffusion cellulaire, au lieu d'envoyer des SMS.

Le sénateur McIntyre : En d'autres termes, les alertes sont distribuées au moyen de ce qui est connu sous le nom de « technologie de diffusion cellulaire »?

M. Shortliffe : Oui.

[Translation]

Senator Boisvenu: First of all, I want to apologize to our witnesses for my delay, which is completely unintentional on my part. I'm sorry, because we have to put a lot of importance on our witnesses.

I will continue in the same vein as Senator Dagenais' question about the error that was made in broadcasting the alert message that was transmitted in English only.

Having this background, we know that public safety is paramount and that it is at the heart of the safety of the public, whether during floods or other similar events. People in the region have had their share of problems in recent years and, when one issue is added to another, it has a multiplier effect on the level of stress experienced by these people.

When you work in an organization as important as the federal government, you normally have guidelines, barriers that prevent you from repeating the same mistakes. Do you have a process in place to ensure that these things do not happen again?

Mr. Shortliffe: It is the responsibility of provincial and territorial organizations to issue alerts in the right language. The CRTC's responsibility is to ensure that the system is able to issue alerts in both languages, but also to require all players to correct all problems.

After the tests last May, the CRTC sent letters to ensure that all technical problems were corrected. When other errors occur, such as what happened recently in Saskatchewan and in the case of the language error that occurred in Quebec, it is our practice to ask all players involved to tell us what measures will be taken to correct the error. In addition, all this information is available to the public on our website, because we have no control over the content of the messages.

Senator Boisvenu: Who has that power? The exercise in May, in Quebec, as you will recall, was not entirely successful. The message was incomprehensible. And so we are repeating the same mistake. Who has the power to solve these problems, if you cannot?

Mr. Tanguy: I might add, senator, that you have to understand how the system works; Public Safety Canada does not issue alerts.

Senator Boisvenu: Yes, because the system does not work. When a mistake happens twice, it's because a system doesn't work. I understand that there are a lot of stakeholders, and when

[Français]

Le sénateur Boisvenu : Je veux tout d'abord m'excuser auprès de nos témoins de mon retard, qui est tout à fait involontaire de ma part. J'en suis désolé, car il faut accorder beaucoup d'importance à nos témoins.

Je vais continuer dans le même sens que la question du sénateur Dagenais au sujet de l'erreur qui a été commise lors de la diffusion du message d'alerte qui a été transmis en anglais uniquement.

Pour y avoir déjà travaillé, on sait que la sécurité publique est primordiale et qu'elle est au cœur de la sécurité des citoyens, que ce soit lors d'inondations ou d'autres événements de ce genre. Les gens de la région ont eu leur lot de problèmes, ces dernières années, et, lorsqu'on ajoute une problématique à une autre, cela a un effet multiplicateur sur le niveau de stress que vivent ces personnes.

Quand on travaille dans une organisation aussi importante que le gouvernement fédéral, on a normalement des balises, des barrières qui nous empêchent de répéter les mêmes erreurs. Avez-vous un processus qui fera en sorte que ces choses ne se reproduiront plus?

M. Shortliffe : C'est la responsabilité des organisations provinciales et territoriales d'émettre des alertes dans la bonne langue. La responsabilité du CRTC est de s'assurer que le système est capable d'émettre des alertes dans les deux langues, mais aussi d'exiger de tous les joueurs que tous les problèmes soient corrigés.

Après les tests de mai dernier, le CRTC a envoyé des lettres afin d'avoir l'assurance que tous les problèmes techniques étaient corrigés. Quand d'autres erreurs se produisent, comme ce qui s'est passé récemment en Saskatchewan et dans le cas de l'erreur sur la langue qui s'est produite au Québec, c'est notre pratique de demander à tous les joueurs impliqués de nous dire quelles mesures seront prises pour corriger l'erreur. De plus, toute cette information est disponible au public sur notre site web, parce que nous n'avons pas de pouvoir sur le contenu des messages.

Le sénateur Boisvenu : Qui a ce pouvoir? On se rappelle que l'exercice du mois de mai, au Québec, avait été un peu rigolo. Le message était incompréhensible. On répète donc la même erreur pour la deuxième fois. Qui a le pouvoir de corriger ces problèmes, si vous ne pouvez pas le faire, vous?

M. Tanguy : Je pourrais ajouter, sénateur, qu'il faut comprendre comment le système fonctionne, soit que Sécurité publique Canada n'émet pas d'alerte.

Le sénateur Boisvenu : Oui, parce que le système ne fonctionne pas. Lorsqu'une erreur se répète deux fois, c'est parce que le système ne fonctionne pas. Je comprends qu'il y a

there are too many players, it gets hard to know who is the coach and who is the captain. I understand that you are managing a sort of pizza, and that there are a lot of unknown ingredients, but when we eat it, it's not very digestible.

Who is responsible for ensuring that this issue regarding emergency messages that involve people's safety, a message that in this case was sent out in English only, will not happen again in Quebec?

Mr. Tanguy: To answer your question in a concrete way, regarding whether there is a time lapse that would allow people to correct things, there is no delay for us, at Public Safety Canada. We do not have the necessary authority to impose such a delay. Responsibility was shared between the keeper of the infrastructure, the NAAD System — the National Alert and Dissemination System — Pelmorex, and the private companies. At that point, if there is a coding error, they are responsible for correcting everything.

We work with them by ensuring, as my colleague from the CRTC said, that we identify the error, and they share the information with us on a very voluntary basis, and afterwards —

Senator Boisvenu: Pardon me? Did you say voluntary or mandatory?

Mr. Tanguy: They share the information with us on a voluntary basis, because it is a partnership wherein Public Safety Canada —

Senator Boisvenu: You are telling me that as regards the safety of the population, people provide information on a voluntary, non-mandatory basis? Is that really what you are saying?

Mr. Tanguy: Yes, that's what I said and I'm going to repeat it, because Public Safety Canada's role is not to impose decisions. Since we don't issue alerts, we do not have an agreement to issue alerts with anyone, whether Pelmorex or the private broadcasters. Our job is to bring the players together, identify the problems and take corrective action.

When I appeared before your committee last February, I said we used moral persuasion. In our partnerships with the provinces, I can't tell Alberta or Quebec what to do, because the authorities have to be the ones to issue the messages. They work within the parameters of the agreements with the broadcasting companies, and authorities at Pelmorex. However, I can use what power I have to get them to share information — which they do quite well — so that we can determine what the problem was, so that it doesn't happen a second time.

beaucoup de joueurs et, quand on a trop de joueurs, on ne sait pas trop qui est arbitre et qui est capitaine. Je comprends que c'est une espèce de pizza que vous gérez, et on ne sait pas trop quels ingrédients il y a dedans, mais lorsqu'on la mange, elle n'est pas trop digestible.

Qui a la responsabilité de s'assurer que ce problème de message d'urgence touchant à la sécurité des gens, un message qui n'a été transmis qu'en anglais, ne se reproduise plus au Québec?

M. Tanguy : Pour répondre concrètement à votre question, à savoir s'il y a un délai pour corriger les choses, il n'y a pas de délai pour nous, à Sécurité publique Canada. On n'a pas l'autorité requise pour imposer ce délai. Il y a eu une responsabilité entre le gardien de l'infrastructure, le système ADNA — le Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes —, Pelmorex et les compagnies privées. À ce moment-là, si une erreur survient au niveau du codage, ils ont la responsabilité de corriger le tout.

Nous, on travaille avec eux en s'assurant, comme le disait mon collègue du CRTC, d'identifier l'erreur, et ils partagent l'information avec nous sur une base très volontaire, et, par la suite...

Le sénateur Boisvenu : Pardon? Volontaire ou obligatoire?

M. Tanguy : Ils partagent l'information avec nous sur une base volontaire, parce que c'est un partenariat où Sécurité publique Canada...

Le sénateur Boisvenu : Vous me dites que, en ce qui concerne la sécurité de la population, les gens vous transmettent de l'information de façon volontaire et non obligatoire? C'est bien ce que vous me dites?

M. Tanguy : Oui, c'est bien ce que j'ai dit et je vais le répéter, parce que le rôle de Sécurité publique Canada n'est pas d'imposer des décisions. Étant donné que nous ne sommes pas un émetteur, nous n'avons pas d'entente pour émettre des alertes avec qui que ce soit, que ce soit Pelmorex ou les diffuseurs privés. Nous, ce qu'on fait, c'est ramener les joueurs ensemble, cerner les problèmes et entreprendre des actions correctives.

Lorsque j'ai comparu devant votre comité, en février dernier, j'ai indiqué que l'on utilisait la persuasion morale. Donc, en travaillant en partenariat avec les provinces, je ne peux pas dire à l'Alberta ou au Québec ce qu'ils doivent faire, parce que ce sont les autorités qui doivent émettre les messages. Elles travaillent dans le cadre des ententes conclues avec les diffuseurs et le responsable du système Pelmorex. Toutefois, je peux utiliser mon pouvoir pour les amener à partager l'information — ce qu'ils font très bien — afin de cerner l'erreur pour qu'elle ne se reproduise pas une deuxième fois.

Since the tests in May, after we found the problem, we were able to examine it and correct it to avoid a reoccurrence.

Senator Boisvenu: Is it the province's fault that the message was broadcast in English only in Quebec?

Mr. Shortliffe: First, we have to figure out where the problem lies.

Senator Boisvenu: I'll go back to my question. You say that you cannot impose your will on the provinces. That is what you said, correct?

Mr. Tanguy: Yes.

Senator Boisvenu: If in Gatineau, Quebec, an emergency alert is issued in English only, is it Quebec's fault?

Mr. Shortliffe: It's a very complex system. It may possibly be the province's fault or that of the wireless service provider. The first thing the CRTC must do is investigate what happened and find the reason behind the problem. After that, if it falls under the CRTC's jurisdiction, we can ask the wireless service provider, for instance, to correct the situation. However, the first thing that has to be done is to investigate, because it is a fairly complex system that involves several players.

If it falls under our jurisdiction, we can require something, but if not, that's another problem. The first thing to do is to investigate the reasons why there was an issue. Sometimes, there are several different reasons behind an error made by a specific province.

Mr. Tanguy: Briefly, Senator Boisvenu, in this context, for this specific example, what happened was the result of an error by Last Mile Distributors, so on the part of companies that were unable to correctly transmit everything.

So, it was not the Quebec government's fault, that is not what I am saying. But, that said — and my Pelmorex colleagues could confirm it — the blame lies rather between Pelmorex — the system — and the provider who broadcasts the information, i.e. the wireless service provider. That is where there was a problem, in this case regarding television.

[English]

Senator Jaffer: I am concerned about saying, "Not our fault; it's X, Y, Z's fault." We are a bilingual country, and this is a real concern when we are not informing our whole population.

Depuis les tests du mois de mai, on a été capable, après avoir trouvé l'erreur, de l'examiner et de la corriger afin qu'elle ne se reproduise plus.

Le sénateur Boisvenu : Si le message d'urgence a été envoyé uniquement en anglais au Québec, est-ce qu'on peut rejeter la faute sur la province?

M. Shortliffe : Premièrement, nous devons trouver où est la faute.

Le sénateur Boisvenu : Je reprends ma question. Vous dites que vous ne pouvez pas vous imposer aux provinces. C'est bien ce que vous avez dit?

M. Tanguy : Oui.

Le sénateur Boisvenu : Si, à Gatineau, au Québec, un message d'urgence est envoyé uniquement en anglais, est-ce la faute du Québec?

M. Shortliffe : C'est un système vraiment complexe. C'est, possiblement, la faute de la province ou du fournisseur de service sans fil. La première chose que doit faire le CRTC est de faire enquête sur ce qui s'est passé et trouver la raison pour laquelle il y a eu ce problème. Après cela, si cela relève de la compétence du CRTC, nous pourrions demander au fournisseur de service sans fil, par exemple, de corriger la situation. Cependant, la première chose à faire est d'enquêter, parce que c'est un système assez complexe qui implique différents joueurs.

Si cela relève de notre compétence, nous pourrions exiger quelque chose, mais sinon, c'est un autre problème. La première chose à faire est de faire enquête sur les raisons pour lesquelles il y a eu ce résultat. Il y a souvent différentes raisons à une erreur commise par une province spécifique.

M. Tanguy : Brièvement, sénateur Boisvenu, dans ce contexte, pour cet exemple précis, ce qui s'est passé résulte d'une erreur de Last Mile Distributors, donc des compagnies qui n'ont pas été capables de transmettre correctement le tout.

La faute n'est donc pas celle du gouvernement du Québec; ce n'est pas ce que je dis. Cependant, à ce moment-là — les collègues de Pelmorex pourraient le confirmer —, la faute était plutôt entre Pelmorex — le système —, et celui qui doit disséminer l'information, donc le fournisseur de service sans fil. C'est là où il y a eu un problème, dans ce cas, au niveau de la télévision.

[Traduction]

La sénatrice Jaffer : Cela m'inquiète quand on dit : « Ce n'est pas notre faute; c'est celle de X, Y, Z ». Notre pays est bilingue, et c'est véritablement préoccupant lorsque nous n'informons pas l'ensemble de notre population.

You have given an answer, but I want you to know that I think we need a better explanation, if you can provide us with one. This is not acceptable in a bilingual country, in our capital, to say it is this one's fault or that one's fault. We want to know what went wrong in detail, please.

Senator Richards: Thank you for coming. I was a bit late, too, and I apologize for that.

My question I think was answered by the response you gave to Senator McIntyre. I was going to ask about the self-broadcast as well. I was travelling in the 613 area code. I didn't get it, but I was travelling, so that is probably the reason I didn't get it. I just want you to clarify that. Is that the reason?

Mr. Shortliffe: It probably is the reason, but, as we said earlier, one of the things we are discovering is that the compatibility of cellphones is also a question, which is why it is important to have it on radio, television and cellphones. Not all cellphones are compatible yet with the NAAD System. If you were travelling, you wouldn't have received it certainly. Had you been in the region, there are people in the region who did not receive it on their cellphone simply because either their phone is not yet compatible or there is a problem with their service provider. As I said earlier, it's a new system and remarkably complex. We are still trying to work out some of the bugs.

Senator Richards: My major concern wasn't about me; I was in New Brunswick giving a talk. But my concern was other people in the area who would not have received the message. That is all I was asking.

Mr. Shortliffe: Absolutely. If they were in the area, regardless of where their cellphone was from originally, if it was compatible, they should have received the message.

[Translation]

Senator Boisvenu: Is the National Public Alert System a pyramid-like structure, or is it strictly a horizontal system that does not clearly assign responsibility and ownership of the results?

Mr. Tanguy: I would say that it is a decentralized system. When I appeared before the committee last February, that is what I said. It's similar to when we manage emergencies.

Vous nous avez donné une réponse, mais je tiens à ce que vous sachiez qu'à mon avis, nous avons besoin d'une meilleure explication, si vous pouvez nous en fournir une. Il n'est pas acceptable dans la capitale d'un pays bilingue de dire que c'est la faute de telle ou telle personne. Nous voulons connaître en détail ce qui n'a pas fonctionné, s'il vous plaît.

Le sénateur Richards : Je vous remercie de votre présence. Je suis arrivé un peu en retard, moi aussi, et je m'en excuse.

Je crois que la réponse que vous avez donnée au sénateur McIntyre a répondu à ma question. J'allais également vous interroger au sujet de l'autodiffusion. J'étais dans la zone de l'indicatif régional 613, et je n'ai pas reçu l'alerte, mais je me déplaçais. C'est probablement la raison pour laquelle je ne l'ai pas reçue. Je tiens simplement à ce que vous clarifiez cela. Est-ce la raison?

M. Shortliffe : C'est probablement la raison, mais, comme je l'ai dit plus tôt, l'un des problèmes que nous découvrons, c'est que la compatibilité des téléphones cellulaires est également en question. Et c'est la raison pour laquelle il est important que l'alerte soit diffusée à la radio et à la télévision, en plus d'être envoyée aux téléphones cellulaires. Tous les téléphones cellulaires ne sont pas encore compatibles avec le système ADNA. Si vous vous déplaçiez à ce moment-là, il est certain que vous ne l'avez pas reçue. Même si vous aviez été dans la région, vous pourriez ne pas l'avoir reçue, car c'est arrivé à certaines personnes dans la région parce que leur téléphone n'était pas encore compatible ou parce qu'un problème lié à leur fournisseur de services est survenu. Comme je l'ai indiqué plus tôt, ce système est nouveau et incroyablement complexe. Nous tentons toujours de régler certains des bogues.

Le sénateur Richards : Ma principale préoccupation n'était pas liée à ma sécurité; j'étais au Nouveau-Brunswick pour donner une conférence. Toutefois, je m'inquiétais pour les autres habitants de la région qui n'avaient pas reçu le message. C'est tout ce que je demandais.

M. Shortliffe : Tout à fait. S'ils étaient dans la région et que leur téléphone cellulaire était compatible, ils devraient avoir reçu l'alerte, indépendamment du lieu d'origine de leur téléphone.

[Français]

Le sénateur Boisvenu : Le Système national d'alertes au public est-il un système pyramidal, ou est-ce strictement un système horizontal qui ne détermine pas les responsabilités de chacun sur le plan de la propriété des résultats?

M. Tanguy : Je dirais que c'est un système qui est décentralisé. Lors de ma comparution devant le comité en février dernier, c'est ce que j'avais mentionné. C'est un peu comme lorsqu'on gère les urgences.

You referred to your experience at Public Safety Canada. Of course, the first responders are the municipal and provincial authorities, and when necessary, we ask for the help of the federal government.

For the alerts, regarding this system for which they have some responsibility, certain provinces will decide to delegate their responsibility to certain authorities. For instance, regarding AMBER Alerts in Ontario, the decision was made to delegate the responsibility to the police service, whereas in British Columbia they prefer to have a more centralized system that stays within the provincial government.

I would say that generally, it's a decentralized system and Public Safety Canada plays a leadership role, but it varies from one province to another. It is important, when it comes to both protocol and training, to aim to work together, so that the system can be as uniform as possible.

Senator Boisvenu: In the case of events that affect more than one province, as was the case with last week's events in Ottawa and Gatineau, would it not be advisable to strengthen the leadership and ensure that the response and the coordination are bilingual? For instance, when there is a flood in a very closed milieu, I understand that it's possible to delegate to the municipal level. Quebec has in fact done this in some cases. But when major events occur and affect several provinces, should the role of the federal level not be more important?

To the average citizen, it doesn't seem serious to say that the system is decentralized and that we don't know who is to blame, and that an investigation will be done. People wonder what will happen the next time, and whether we will again have to look for a guilty party.

In my opinion, certain events are of such magnitude that they should not be delegated. If war breaks out tomorrow morning, the federal government will not let the provinces decide whether to enlist people or not. There would be very strong federal leadership. That is why I think that the federal government should exercise greater leadership when major events occur.

Mr. Tanguy: First, regarding the incident we are talking about, the official languages aspect is one thing, but the proper management of the emergency management system in Canada is another.

Regarding official languages, there is a will to work together. It is important also to say that when the federal government manages emergencies — and we saw this in the case of forest fires in British Columbia, during the floods in Quebec last year, and also this year in New Brunswick — it proactively offers provinces the support of the Canadian Armed Forces and that of

Vous avez fait allusion à votre expérience à Sécurité publique Canada. Évidemment, les premiers répondants sont les autorités municipales et provinciales et, lorsque c'est nécessaire, nous allons demander l'aide du gouvernement fédéral.

Dans le cas des alertes, certaines provinces vont décider, dans ce système où ils ont une responsabilité, de la déléguer à certaines autorités. Par exemple, en ce qui concerne les alertes AMBER, en Ontario on a décidé de déléguer la responsabilité au service de police, alors qu'en Colombie-Britannique on préfère garder un système plus centralisé à l'intérieur de la province.

Je dirais que, de façon générale, c'est un système décentralisé avec un rôle de leadership de la part de Sécurité publique Canada, mais cela varie d'une province à l'autre. Il est important, tant sur le plan du protocole que de la formation qu'on utilise, de viser l'objectif de travailler ensemble, afin que le système soit le plus uniforme possible.

Le sénateur Boisvenu : Dans le cas d'événements qui touchent plus d'une province, comme cela a été le cas avec les événements de la semaine dernière à Ottawa et Gatineau, est-ce qu'il n'y aurait pas lieu de renforcer le leadership et de s'assurer que la réponse et la coordination se font de façon bilingue? Par exemple, lorsqu'il y a une inondation dans un milieu très fermé, je comprends qu'il soit possible de déléguer au niveau municipal. Le Québec l'a d'ailleurs fait dans certains cas. Mais lorsque des événements majeurs surviennent et touchent plusieurs provinces, est-ce que le rôle du fédéral devrait être plus important?

Pour le simple citoyen, cela ne fait pas sérieux de dire que le système est décentralisé, qu'on ne sait pas à qui revient la faute et qu'on va enquêter. Les gens se demandent ce qui va se passer la prochaine fois, et si on va encore chercher un coupable.

À mon avis, certains événements sont d'une telle ampleur qu'ils ne devraient pas être délégués. Si une guerre se déclare demain matin, le gouvernement fédéral ne laissera pas les provinces décider si elles enrôlent les gens ou pas. Il y aura un leadership fédéral très puissant. C'est pourquoi je crois que le gouvernement fédéral devrait exercer un leadership plus important lorsque surviennent des événements majeurs.

M. Tanguy : Premièrement, la question des langues officielles pour l'incident auquel on fait allusion est une chose, mais la question de savoir comment gérer le système de gestion des urgences au Canada en est une autre.

Sur la question des langues officielles, il y a une volonté de travailler ensemble. Aussi, il est important de dire que, lorsque le gouvernement fédéral gère les urgences — on l'a constaté lors des feux de forêt en Colombie-Britannique, lors des inondations au Québec l'année dernière et également cette année, au Nouveau-Brunswick —, il offre de manière proactive aux

Transport Canada, which does aerial surveillance and geomatics. In emergencies, the federal government practices proactive leadership that complements the powers of the provinces and other authorities.

Senator Boisvenu: Thank you.

[*English*]

Senator McIntyre: Can you tell us about the cost associated with implementing the text message alert system? What are the costs for implementing the system?

Mr. Shortliffe: The costs are diffused through the system. What the CRTC had decided was that there was not going to be a cost which would then be appended to a cellphone bill going to an individual Canadian. The costs to Pelmorex are contained within their tariff. Pelmorex has what is called “9(1)(h) status.” That is “must carry” status, and it means that every cable and satellite package in Canada, no matter how basic, has to include Pelmorex. It was renewed in August. An important reason it was renewed was the ongoing work of delivering the NAAD System. Part of the logic there was, yes, Pelmorex will have national distribution; it will be assured. Within their cost structure, which contains obviously many other things, they will be expected to deliver the NAAD System. As for the costs borne by municipalities and other federal government entities, I wouldn’t be able to answer.

There isn’t a single total for the system as a whole, but the commission has taken action to ensure they are borne within the cost of the system and not being simply passed on as an additional charge to the individual consumer.

Senator McIntyre: So you can’t give us dollar figures?

Mr. Shortliffe: No, I’m afraid I can’t give you a specific dollar figure.

[*Translation*]

Senator Boisvenu: Mr. Tanguy, can you confirm whether at the next meeting of provincial and federal Ministers of Public Safety, this topic will be discussed?

Mr. Tanguy: That is an excellent question. We held a federal-provincial-territorial meeting last May, and the topic was discussed because the ministers of the provinces and territories want us to strengthen governance.

provinces l’appui des Forces armées canadiennes et l’appui de Transports Canada, qui fait de la surveillance aérienne et de la géomatique. Sur le plan des urgences, le gouvernement fédéral exerce un leadership proactif et complémentaire aux pouvoirs des provinces et des autres autorités.

Le sénateur Boisvenu : Merci.

[*Traduction*]

Le sénateur McIntyre : Pourriez-vous nous parler des coûts associés à la mise en œuvre du système d’alerte par message texte? Quels sont les coûts occasionnés par la mise en œuvre du système?

M. Shortliffe : Les coûts sont répartis dans l’ensemble du système. Le CRTC a décidé qu’il n’y aurait pas de coûts ajoutés à la facture de téléphonie cellulaire de chaque Canadien. Les coûts assumés par Pelmorex sont compris dans leurs tarifs. Pelmorex bénéficie de ce qu’on appelle le « statut 9(1)(h) », c’est-à-dire le statut de « distribution obligatoire », et cela signifie que tous les forfaits de câblodistribution et de radiodiffusion par satellite, aussi basiques qu’ils soient, doivent comprendre Pelmorex. Le statut de Pelmorex a été renouvelé en août, surtout en raison de son travail courant lié à la mise au point du système ADNA. Une partie du raisonnement qui sous-tendait cette décision était qu’ainsi, les services de Pelmorex seraient diffusés à l’échelle nationale; autrement dit, leur distribution sera assurée. Compte tenu de sa structure de coûts, qui englobe évidemment de nombreux autres éléments, l’entreprise sera appelée à mettre en œuvre le système ADNA. Quant aux coûts assumés par les municipalités et d’autres organismes fédéraux, je ne suis pas en mesure de vous renseigner à ce sujet.

Il n’y a pas un seul coût associé à l’ensemble du système. Toutefois, la commission a pris des mesures pour veiller à ce que les divers coûts soient intégrés à ceux du système et non refileés simplement à chaque consommateur, en tant que frais supplémentaires.

Le sénateur McIntyre : Donc, vous ne pouvez pas chiffrer ces coûts?

M. Shortliffe : Non, j’ai bien peur de ne pas pouvoir vous citer un montant précis.

[*Français*]

Le sénateur Boisvenu : Monsieur Tanguy, pouvez-vous nous confirmer si, à la prochaine rencontre des ministres de la Sécurité publique provinciaux et fédéral, ce sujet fera l’objet d’une discussion?

M. Tanguy : C’est une excellente question. Nous avons tenu une réunion fédérale-provinciale territoriale en mai dernier et le sujet a fait l’objet de discussions, parce que les ministres des provinces et des territoires veulent que l’on renforce la gouvernance.

Another meeting is planned for January, and we are currently working on the agenda, which has not been confirmed with my Alberta co-chair. I would be surprised if that topic was not on the agenda. It is of course a priority.

Senator Boisvenu: Thank you.

[English]

The Chair: Let me take this opportunity to thank our witnesses today. It is particularly timely to have them on the day following the events in Ottawa. We thank you very much for taking the time, especially given how busy it must be for all of you, and also I appreciate your direct answers. Thank you very much.

Senators, in our second panel today, we continue to examine the emergency warning system and are pleased to welcome representatives from Pelmorex Weather Networks (Television) Inc. We welcome Kurt Eby, Director, Regulatory and Government Relations; and Martin Bélanger, Director, Public Alerting.

Mr. Eby, I understand you have some opening remarks, after which we'll move to questions.

Kurt Eby, Director, Regulatory and Government Relations, Pelmorex Weather Networks (Television) Inc.: I do. Thank you, Madam Chair. Senators, we're very pleased to be here. We wrote these notes before what happened on Friday, so that has changed things, and also before we saw our colleagues previous to us, and there's a lot of repeat, so we'll go through this quickly. We know you have a lot of questions.

First and foremost for us, we're obviously very relieved about Friday, that there were no fatalities, no loss of life, and we're very pleased that the system did work and did help people get to safety, which is obviously what it's intended to do and very important.

Just a quick reminder, Pelmorex, as you heard before, operates and funds the National Alert Aggregation and Dissemination System, also known as the NAAD System, which is the backbone infrastructure of the National Public Alerting System, which is also known publicly as Alert Ready. We also operate alertready.ca, which is the website that provides information to Canadians; and enalert.ca provides information to the public in French on public alerting. We also ran and led the awareness campaign that happened last spring.

Une prochaine réunion est prévue en janvier prochain et nous travaillons actuellement sur l'ordre du jour, qui n'a pas été confirmé avec mon coprésident de l'Alberta. Je serais surpris que ce sujet ne figure pas à l'ordre du jour. Évidemment, c'est une priorité.

Le sénateur Boisvenu : Merci.

[Traduction]

La présidente : Permettez-moi de saisir cette occasion de remercier nos témoins d'aujourd'hui. Il est particulièrement opportun de les entendre un jour après les événements qui sont survenus à Ottawa. Nous vous remercions infiniment d'avoir pris le temps de comparaître devant nous, en particulier si l'on tient compte des emplois du temps très chargés que vous devez tous avoir. Je vous suis également reconnaissante de vos réponses directes. Merci beaucoup.

Chers sénateurs, avec l'aide de notre deuxième groupe d'experts d'aujourd'hui, nous continuons d'examiner le système d'alarme d'urgence, et nous sommes heureux d'accueillir des représentants de Pelmorex Weather Networks (Television) Inc. Nous souhaitons la bienvenue à Kurt Eby, directeur, Relations réglementaires et gouvernementales, et Martin Bélanger, directeur, Alerte au public.

Monsieur Eby, je crois comprendre que vous avez une déclaration préliminaire à faire, après quoi nous passerons aux séries de questions.

Kurt Eby, directeur, Relations réglementaires et gouvernementales, Pelmorex Weather Networks (Television) Inc. : Oui. Merci, madame la présidente. Chers sénateurs, nous sommes très heureux d'être parmi vous. Nous avons rédigé ces notes d'allocution avant les événements de vendredi, ce qui change les choses, et avant d'avoir entendu les témoignages des collègues qui nous ont précédés. Il s'ensuit qu'il y a beaucoup de répétitions. Nous passerons donc ces observations en revue rapidement. Nous savons que vous avez de nombreuses questions à nous poser.

D'abord et avant tout, nous sommes évidemment très soulagés qu'il n'y ait eu aucun mort à déplorer vendredi, aucune perte de vie. Nous sommes aussi très satisfaits de voir que le système a fonctionné et qu'il a aidé des gens à se mettre à l'abri, ce qu'il est évidemment censé faire et ce qui importe énormément.

Je vous rappelle rapidement que, comme vous l'avez entendu auparavant, Pelmorex exploite et finance le Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes, aussi connu sous le nom de système ADNA, qui est l'infrastructure de base du Système national d'alertes au public, aussi connu du public sous le nom d'En alerte. Nous exploitons également le site web enalerte.ca qui fournit des renseignements aux Canadiens, ainsi que le site web alertready.ca, qui renseigne le public anglophone sur les alertes publiques. Nous avons aussi dirigé et mis en

In terms of our role in the alerting chain, as you heard, the issuers are provincial public safety authorities or people they've designated within their own jurisdictions to issue alerts, and, federally, Environment and Climate Change Canada. They input and submit an emergency message using either the user interface that we provide that's connected to the NAAD System or an interface of their own design that connects into our system. Basically, they write the alert, specify where it's going to go, what's included, what the alert is for and whether it's to be broadcast immediately, and then they hit send.

The NAAD System receives the alert. Within a matter of seconds it validates the alert to ensure that all fields were entered correctly and all protocols were observed, and then it disseminates the alert to distributors, such as TV and radio broadcasters and wireless service providers. It basically takes the message and packages it up into a format that is intended to be received by these distributors and then makes it available. In some cases these are public feeds. In the case of wireless service providers, it's a private feed that we connect to them.

Also, these alerts are made publicly available through multiple feeds, including RSS, for anyone. So there are apps out there. Anyone who has the technical wherewithal can connect, take these alerts and push them out. So to answer the question from earlier about social media, it's available. Google takes these alerts. Sometimes they show up on Twitter. We make them available for everyone. It's really just the broadcasters — radio, TV, cable and wireless — that are regulated such that they have to distribute them, but the alerts are really a public broadcast good. That's how it works.

Once the alerts have been made available, they are disseminated to the proper location, and it's really up to the distributors and the technology inherent within their systems to make sure that these go to the right people and are available for the right amount of time.

As we mentioned before, obviously a lot of progress has happened since Martin and another colleague of ours were here in February. There have been upwards of or close to 100 uses of the system now with wireless public alerts. About half of those have been original messages, and the other half are updates to those messages, which is often how it works. You would have seen this with the tornado last week. There's the original tornado alert, and then you get updates that come based on where it's

œuvre la campagne de sensibilisation qui a eu lieu au printemps dernier.

En ce qui concerne notre rôle dans la chaîne d'alerte, les émetteurs, comme vous l'avez entendu, sont les autorités provinciales responsables de la sécurité publique ou les gens qu'elles ont désignés à l'intérieur de leur territoire pour émettre des alertes. Environnement et Changement climatique Canada est l'émetteur à l'échelle fédérale. Ces émetteurs saisissent et présentent un message d'urgence en utilisant soit l'interface que nous fournissons et qui est connectée au système ADNA, soit une interface qu'ils ont conçue et qui entre en communication avec notre système. Essentiellement, ils rédigent l'alerte, précisent sa destination, ses composantes, son but et le caractère immédiat ou non de sa diffusion, puis ils cliquent sur le bouton « Envoyer ».

Le système ADNA reçoit l'alerte. En quelques secondes, il valide l'alerte pour s'assurer que tous les champs ont été remplis correctement et que tous les protocoles ont été observés, puis il diffuse l'alerte aux distributeurs, comme les chaînes de télévision et de radio et les fournisseurs de services sans fil. Essentiellement, il prend le message, le présente dans le format que ces distributeurs s'attendent à recevoir, puis le met à leur disposition. Dans certains cas, des fils publics sont utilisés. Dans le cas des fournisseurs de services sans fil, il s'agit d'un fil privé que nous connectons à eux.

En outre, ces alertes sont rendues publiques au moyen de plusieurs fils, dont le flux RSS. Il y a donc des applications disponibles. Toute personne ayant les connaissances techniques requises peut se brancher à ces applications, récupérer ces alertes et les distribuer. Donc, pour répondre à la question qui a été posée plus tôt à propos des médias sociaux, cette capacité est offerte. Google se sert de ces alertes et, parfois, elles sont affichées sur Twitter. Nous les mettons à la disposition de tous. Il n'y a vraiment que les diffuseurs — les chaînes de radio et de télévision, les câblodistributeurs et les fournisseurs de services sans fil — qui sont réglementés et donc tenus de les distribuer, mais les alertes sont en réalité un bien public. Voilà comment le système fonctionne.

Une fois que les alertes ont été mises à la disposition des distributeurs, elles sont diffusées aux bons endroits. Il incombe vraiment aux distributeurs et à la technologie de leurs systèmes de faire en sorte que ces alertes soient envoyées aux bonnes personnes et soient disponibles pendant le bon laps de temps.

Comme nous l'avons mentionné auparavant, il va de soi que de nombreux progrès ont été réalisés depuis que Martin et un autre de nos collègues ont comparu devant vous en février. Le système a maintenant été utilisé près de 100 fois, ou plus, pour envoyer des alertes publiques sans fil. Environ la moitié des alertes étaient des messages originaux, et l'autre moitié des alertes étaient des mises à jour de ces messages, et c'est souvent ainsi que cela fonctionne. C'est ce que vous avez observé dans le

tracking, what's happening and what's the next piece of information for the public.

Most of the alerts that have been public so far — about three quarters — have been related to tornadoes. The others have been, as we've heard, AMBER Alerts. There have been some wildfires and flash floods, but tornadoes are the main threat and have been, especially in the summer and into the fall.

Finally, as was mentioned before, at the end of August, our broadcasting licence for The Weather Network and MétéoMédia was renewed by the CRTC, which includes keeping our services on basic television for everyone. It's also through these licence terms that we're able to fund and operate the NAAD System at no cost to Canadians or to government. We're obviously very pleased that this will continue at least for another five years, until the end of August 2023. We're looking forward to answering your questions.

The Chair: Excellent. Thank you very much.

Senator Jaffer: First of all, I want to thank you. I thought the alert was very effective. If the alert had not been there, we still would have been working in the office for a while. I want to thank you.

I am concerned that it was only in one language, if I'm not mistaken. What I first want to understand is the process because I'm not familiar with it. I don't mean to diminish your role. Don't take it that way.

Do you get a message, and if so, from whom? Do you distribute it, or do you send it out? Do you personally, or somebody in your offices or your institution, once you know what it is, write the message? Who does that?

Mr. Eby: That's a great question. There's no human interaction in our office with the NAAD System. It's all automated, because these are mission-critical, life-saving alerts for life-threatening situations, and they have to go fast.

If there was a spelling error in them, that would show up in the alert. We don't look at it; we don't read it. It's to make sure the technical parameters were followed, to make sure that we can validate it, that it's coming from a proper source, that is coming from an official entity authorized to issue alerts and distribute them.

cas de la tornade de la semaine dernière. Il y a l'alerte de tornade initiale, puis vous recevez des mises à jour qui sont envoyées en fonction de sa trajectoire, de ce qui se passe et du prochain renseignement destiné au public.

La plupart des alertes qui ont été rendues publiques jusqu'à maintenant, soit environ les trois quarts d'entre elles, ont été liées à des tornades. Comme nous l'avons entendu, les autres étaient des alertes AMBER. Il y a eu quelques incendies de forêt et crues éclairs, mais les tornades ont été et continuent d'être la principale menace, en particulier pendant l'été et l'automne.

Enfin, comme cela a été mentionné auparavant, à la fin du mois d'août, notre licence de radiodiffusion pour MétéoMédia et The Weather Network a été renouvelée par le CRTC. Elle comprend la nécessité de continuer d'offrir, à tous, nos services dans le cadre du forfait de télévision de base. C'est aussi les conditions de cette licence qui nous permettent de financer et d'exploiter le système ADNA, sans frais pour les Canadiens et le gouvernement. Nous sommes évidemment très heureux de pouvoir continuer notre travail pendant au moins cinq années supplémentaires, soit jusqu'à la fin du mois d'août 2023. Nous nous réjouissons à la perspective de répondre à vos questions.

La présidente : Excellent. Merci beaucoup.

La sénatrice Jaffer : Premièrement, je souhaite vous remercier. Je pense que l'alerte a été très efficace. Sans elle, nous aurions continué de travailler au bureau pendant un bon moment. Je tiens donc à vous en remercier.

Je suis préoccupée par le fait qu'elle a été envoyée uniquement dans l'une des langues officielles, si je ne m'abuse. Ce que je souhaite d'abord, c'est comprendre le processus, car il ne m'est pas familier. Je ne cherche pas à minimiser votre rôle, et je vous prie de ne pas le prendre ainsi.

Recevez-vous un message et, le cas échéant, de la part de qui? Le distribuez-vous, ou l'envoyez-vous vous-même? Une fois que vous savez de quoi il s'agit, rédigez-vous vous-même le message, ou quelqu'un dans vos bureaux ou dans votre organisation le fait-il? Qui fait ce travail?

M. Eby : C'est une excellente question. Dans nos bureaux, il n'y a pas d'intervention humaine avec le système ADNA. C'est un système automatisé, parce qu'il s'agit d'alertes qui peuvent sauver des vies et qui sont déterminantes pour les missions de secours, alors il faut que les choses aillent vite.

S'il y a une faute d'orthographe, la faute va s'afficher dans le message d'alerte. Nous n'en tenons pas compte; nous ne les lisons pas. Il s'agit de s'assurer que les paramètres techniques ont été suivis et que nous pouvons les valider. Nous nous assurons aussi que les alertes proviennent d'une source fiable, c'est-à-dire d'une entité officielle autorisée à émettre des alertes et à les disséminer.

In the case that we're talking about here, from Friday, the alert was from Environment and Climate Change Canada. They do issue all of their alerts in English and French. We pass it through in the format and the order that we receive it in. In this case, it's the distributors, the cable companies, because of the way it came on TV. They have technology that they've paid for that takes the alert and disseminates it. In this case, it sounds like the alert went out in English in areas where, generally, it should have been in French.

Martin Bélanger, Director, Public Alerting, Pelmorex Weather Networks (Television) Inc.: That is correct. As Kurt mentioned, the process is fully automated to make sure that alerts are processed in real time. The manual component is really about the monitoring of the system. That's also a key component.

Regarding some of the issues that were raised earlier in the hearing, we have a team that also constantly monitors these alerts to make sure they are processed and sent to all of our partners. That includes the broadcasters, the cable operators and the wireless service providers. If issues are reported, we quickly and effectively address those. There's definitely a team working 24-7 on those. But the processing of those alerts is automated to make sure they are disseminated to the public as soon as possible, especially in the case of an emergency alert.

Mr. Eby: That's important, too. Martin mentioned if an issue is reported. As I mentioned, our system processes the alerts and sends them out, and then the distributors take them, and they will push them out. They know what language their customers speak, or possibly they will make it available bilingually.

Because we monitor the situation so closely and are seeing what's out there and getting feedback, we typically find out quickly if something happens, but it's really because of the focus of Martin and his team that we find this stuff out. There's no technical mechanism that comes back to us and says this alert went out in a language that was probably the incorrect language. But we'll take that and share that with the people who need to know and who might have —

Senator Jaffer: I don't mean you to cut you off, Mr. Eby. I don't know if you were here. Mr. Tanguy said it was your fault that it didn't go out bilingually. Now you're saying Environment. I didn't ask Mr. MacDonald the question.

I don't want to go into fault. All I want to say to you is that it's not good enough in the capital city of our country, which is bilingual.

Dans le cas de vendredi dernier, l'alerte venait d'Environnement et Changement climatique Canada. Le ministère émet toutes ses alertes en anglais et en français. Nous les relayons dans le format et dans l'ordre dans lesquels nous les recevons. Dans ce cas précis, il s'agissait des câblodistributeurs, puisque c'est par eux que les alertes ont pu passer à la télévision. Ils disposent de la technologie nécessaire — ils ont payé pour l'avoir — pour relayer ces alertes et les disséminer. Or, il semble que l'alerte a été retransmise en anglais dans des endroits où, de manière générale, elle aurait dû être en français.

Martin Bélanger, directeur, Alertes au public, Pelmorex Weather Networks (Television) Inc. : C'est exact. Comme Kurt le disait, le processus est complètement automatisé afin d'assurer que les alertes sont traitées en temps réel. En fait, la composante manuelle est confinée à la surveillance du système, ce qui est aussi une composante essentielle.

En ce qui concerne certaines des questions qui ont été soulevées plus tôt, sachez que nous avons une équipe qui surveille aussi ces alertes en permanence afin d'assurer qu'elles sont traitées correctement et dûment expédiées à tous nos partenaires. Cela comprend les diffuseurs, les câblodistributeurs et les fournisseurs de services sans-fil. Si des problèmes sont signalés, nous y remédions avec rapidité et efficacité. Il y a bel et bien une équipe qui veille à cela jour et nuit. Il reste que le traitement de ces alertes est automatisé afin d'assurer qu'elles soient relayées au public dans les plus brefs délais, à plus forte raison lorsqu'il s'agit d'urgences.

M. Eby : Cela aussi est important. Martin a parlé d'un cas où un problème serait rapporté. Comme je l'ai dit, notre système traite les alertes et les relaie aux distributeurs qui se chargent de les transmettre au public. Ils sont au fait de la langue parlée par leurs clients. Il se peut aussi qu'ils décident de relayer l'alerte dans les deux langues.

Comme nous surveillons la situation de si près, nous voyons ce qui circule et nous recevons des commentaires. Habituellement, si quelque chose ne va pas, nous le savons assez vite, mais c'est surtout grâce au travail de Martin et de son équipe que nous constatons ces choses. Il n'y a pas de mécanisme technique pour nous dire si un message donné a été diffusé dans la mauvaise langue à tel ou tel public. Néanmoins, nous allons prendre cette information et la communiquer à ceux qui devraient être mis au courant et qui pourraient...

La sénatrice Jaffer : Je ne veux pas vous couper la parole, monsieur Eby. Je ne sais pas si vous étiez ici, mais M. Tanguy a dit que c'était de votre faute si le message n'a pas été diffusé dans les deux langues. Vous nous dites maintenant que c'est le ministère qui doit être montré du doigt. Je n'ai pas posé la question à M. MacDonald.

Je ne cherche pas à trouver à qui est la faute. Tout ce que je vous dis, c'est que dans la capitale de notre pays, qui est bilingue, il faut faire mieux que cela.

May I ask you, please, to see how we can fix that? I'm not going to lay fault — that's not my job — but I do want it, especially in our capital, to go out in both languages.

Mr. Eby: Certainly. Like I said, we share this information with the people who need to have it and who are in the position to fix it and make the change.

[*Translation*]

Senator Dagenais: I thank our guests for being here. Mr. Eby and Mr. Bélanger, it seems that the broadcaster is responsible for the message, and that it is broadcast in one language according to where it occurs. Canada is a big country, and I think it is bilingual from east to west. If you take the United States, for example, even though it is not a bilingual country, messages are broadcast in English and in Spanish.

Do I understand that the broadcaster is more or less responsible? It will broadcast the message that is sent to it. Mr. Bélanger, do you think that the way in which the message is prepared at this time is ideal, or should that be reviewed?

Mr. Bélanger: As for the alerts and the language used, it's really up to the provinces issuing the alerts to make the decision, or, in the case of a weather alert, Environment and Climate Change Canada determines the form of the alerts. If you take last Friday's tornado alerts, for example, they were bilingual, in English and in French. We send the message as is to the distributors, and they are responsible for determining how to post them on their respective platforms, be it television or through an audio message on the radio, or on compatible cell phones. We work with these partners; in that way, if a problem is raised, it's possible to understand why the message was not sent out or displayed properly. We work with the authorized governments that issue the alert, and with the distributors, to find the best way of solving problems such as what happened last Friday in certain sectors in the southern part of Quebec.

Senator Dagenais: As you explained, the decision is up to the provinces. However, when it is a matter of safety, don't you think this should fall under the federal government? Because Quebec will make one decision, British Columbia will make another, and so it will be up to the provincial governments. The provinces experience different conditions from one end of the country to the other. When it comes to public safety and weather events, when the tornado leaves Ontario and crosses over into Quebec, it doesn't ask itself whether it is under provincial or

Comment pouvons-nous remédier à ce problème? Je ne cherche pas de coupable — ce n'est pas mon travail —, mais je tiens à ce que ces messages soient diffusés dans les deux langues, surtout ici, dans notre capitale.

M. Eby : Certainement. Comme je l'ai dit, nous transmettons ces renseignements aux personnes que cela concerne et qui seront en mesure d'apporter les modifications requises pour régler ces problèmes.

[*Français*]

Le sénateur Dagenais : Je remercie nos invités. Messieurs Eby et Bélanger, il semble que le diffuseur est responsable du message et que ce dernier est diffusé dans une langue selon l'endroit où les gens sont localisés. Le Canada est un grand pays et je crois qu'il est bilingue d'est en ouest. Si on prend l'exemple des États-Unis, bien qu'il ne soit pas un pays bilingue, les messages sont diffusés en anglais et en espagnol.

Dois-je comprendre que le diffuseur est plus ou moins responsable? Il va diffuser le message qui lui est envoyé. Monsieur Bélanger, croyez-vous que le mode actuel de préparation du message est idéal ou devrait-il être revu?

M. Bélanger : Pour ce qui est de l'envoi des alertes et de la langue utilisée, c'est vraiment la décision des provinces émettrices des alertes ou encore, dans le cas d'une alerte météorologique, c'est Environnement et Changement climatique Canada qui va déterminer la forme des alertes. Si on prend l'exemple des alertes de tornades de vendredi dernier, elles étaient bilingues, en anglais et en français. Nous envoyons le message tel quel aux distributeurs et ceux-ci sont responsables de déterminer quel sera l'affichage sur leur plateforme respective, que ce soit à la télévision ou par message audio à la radio ou encore pour ce qui est des téléphones cellulaires compatibles, avec le message qui apparaît. Nous travaillons avec ces partenaires; de cette façon, si un problème est soulevé, il est possible de comprendre pourquoi l'affichage n'était pas nécessairement adéquat. Nous travaillons avec les gouvernements autorisés qui émettent l'alerte et avec les distributeurs pour trouver la meilleure façon de régler certains problèmes, comme ce qu'on a vu vendredi dernier dans certains secteurs du Sud du Québec.

Le sénateur Dagenais : Comme vous l'expliquiez, la décision appartient aux provinces. Cependant, lorsqu'il s'agit de sécurité, ne croyez-vous pas que cela devrait relever du gouvernement fédéral? Parce que le Québec va prendre une décision, la Colombie-Britannique prendra la sienne, donc ce sera au gré des gouvernements provinciaux. Les provinces vivent des choses différentes d'un bout à l'autre du pays. Lorsqu'on parle de sécurité du public et de phénomène météorologique, lorsque la tornade part de l'Ontario et traverse au Québec, elle ne

federal jurisdiction; it can touch down wherever it likes. I understand that this isn't your bailiwick, but shouldn't the decision be made nationally, since we're talking about safety?

Mr. Bélanger: Regarding last Friday's tornadoes, since this was a weather event, Environment and Climate Change Canada issued the alerts, and so the decision was made at the federal level. In the case of other alerts, the provinces will have jurisdiction. The provinces will, in those cases, decide to issue an emergency alert or not, and for which region.

However, we work with partners and we try to show leadership when there is an issue, or to make sure that the message is properly received by Canadians. We belong to various working groups with the federal, provincial and territorial governments, as well as the distributors, to try to see how everything can be improved or ensure proper distribution. Regarding the wireless alerts since last April, for this to be a success, all of the partners have to work together. It's really a good example of a situation where all orders of government, Pelmorex as well as the distributors, were able to put a system in place, review it and revise it continuously to make improvements. That is what we do on an ongoing basis. For every emergency alert, we study things and validate events with our partners so as to improve the system for the next emergency.

Senator Dagenais: Is the alert broadcast at the same time on all channels, or can there be a lag?

Mr. Bélanger: As soon as the alert is processed by the NAAD System, it is available to all the disseminating partners, be it the wireless service providers, the cable distributors, or television and radio services. They all have access to the emergency alert at the same time. However, they have their own systems to display this alert on their respective platforms, so there could be a time variation among the systems at that point; but from the NAAD side, as soon as we receive an alert from the government agencies, it gets distributed to all our partners simultaneously.

Senator Dagenais: Thank you very much, gentlemen.

[English]

Senator McIntyre: Thank you for your presentation. I'm interested in knowing what really happened in May and why we got mixed results.

Moments ago, the committee heard from the first panel. From what I understand, the difficulties in May, in Quebec, did not originate with cellphone service providers. It appears that the

se demande pas si c'est de juridiction provinciale ou fédérale. Elle peut se promener partout. Je comprends que ce n'est pas de votre ressort, mais la décision ne devrait-elle pas plutôt se prendre au niveau national, puisqu'on parle de sécurité?

M. Bélanger : Dans le cas des tornades de vendredi dernier, comme il s'agissait d'un phénomène météorologique, c'est Environnement et Changement climatique Canada qui a émis les alertes, donc la décision a été prise au niveau fédéral. Pour d'autres alertes, ce sera plutôt de juridiction provinciale. Ce sont alors les provinces qui décideront d'émettre une alerte d'urgence ou non, et pour quelle région.

Par contre, nous travaillons avec les partenaires et nous essayons de faire preuve de leadership lorsqu'il y a un problème ou de nous assurer que le message est bien reçu par les Canadiens. Nous faisons partie de différents groupes de travail avec les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ainsi que les distributeurs, pour essayer de voir comment le tout peut-être amélioré ou s'assurer de la bonne distribution. En ce qui concerne les alertes sans fil depuis le mois d'avril dernier, pour que ce soit un succès, il faut que tous les partenaires travaillent ensemble. C'est vraiment un bel exemple où les ordres de gouvernement, Pelmorex ainsi que les distributeurs ont pu mettre en place le système et le revoir et le réviser continuellement pour apporter des améliorations. C'est ce que nous faisons continuellement. Pour chaque alerte d'urgence, nous regardons et validons avec nos partenaires afin d'améliorer le système pour la prochaine situation d'urgence.

Le sénateur Dagenais : Est-ce que l'alerte est diffusée en même temps sur tous les canaux ou peut-il y avoir un décalage?

M. Bélanger : Dès que l'alerte est traitée par le système ADNA, elle est disponible pour tous les partenaires de diffusion, qu'il s'agisse des services de fournisseurs sans fil ou des câblodistributeurs ou encore des services de télévision et de radio. Ils ont accès à l'alerte d'urgence en même temps. Toutefois, ils ont des systèmes pour afficher cette alerte sur leur plateforme respective. Donc, il pourrait y avoir un délai entre chaque système, mais, du point de vue du système ADNA, dès que nous recevons une alerte des agences gouvernementales, elle est distribuée à tous nos partenaires en même temps.

Le sénateur Dagenais : Je vous remercie beaucoup, messieurs.

[Traduction]

Le sénateur McIntyre : Merci de votre exposé. J'aimerais savoir exactement ce qui s'est produit au mois de mai et la raison pour laquelle nous avons eu des résultats mitigés.

Tout à l'heure, le comité a entendu les présentateurs du premier groupe d'experts. D'après ce que j'ai compris, le problème que nous avons eu en mai, au Québec, n'a pas été

problem occurred between emergency management in Quebec and your company, Pelmorex, which operates the system.

Here is what the CBC reported:

. . . in a code sequence that was entered manually by a Pelmorex employee, a space was included incorrectly, which prevented the system from sending the message in Quebec through wireless phones.

Would you care to elaborate?

Mr. Eby: What happened in Quebec was an issue with our system, Pelmorex. That was our fault.

Senator McIntyre: So you take that responsibility?

Mr. Eby: Definitely. We did publicly, and we let everyone know that.

The way that is characterized sounds like somebody is manually doing something for each individual alert. It wasn't specific to that alert. It was in the coding of the system, which we had tested many times with wireless providers but using a controlled test channel so it wouldn't be public. It was only during the test that that one single space was found, and that stopped the message from going through.

We corrected it within 10 minutes and we were able to distribute the alert in Ontario a couple of hours later. That is what happened. That issue was corrected and has not been an issue since, but yes.

Senator McIntyre: Could you tell us a bit about additional tests? Have they been carried out since May 2018? Are more tests planned, or is the system now considered to be fully operational?

Mr. Eby: The CRTC ruled that there would be one public test per year; the concern obviously being that it is such an invasive and broad-spread system.

To back up, a test policy was developed with all our stakeholders for when alerts were on broadcast radio and TV. It was up to five tests per year at set times throughout the year at the discretion of each of the provinces. Many provinces did the five tests, but they were at about one o'clock in the afternoon, on TV and radio, so you would have to have your TV or radio on to hear them. You would get one or two a year.

causé par les fournisseurs de services de téléphonie cellulaire, mais bien lors de l'interaction entre les responsables de la gestion des urgences au Québec et votre entreprise, Pelmorex, qui exploite ce système.

Voici ce que CBC a rapporté :

[...] un espace de trop a été insérée dans un code qu'un employé de Pelmorex devait composer, ce qui a eu pour effet de bloquer l'envoi du message aux téléphones sans fil du Québec.

Pouvez-vous nous en dire plus à ce sujet?

M. Eby : Ce qui s'est produit au Québec a été causé par un problème émanant de notre système, Pelmorex. C'était notre faute.

Le sénateur McIntyre : Alors, assumez-vous cette responsabilité?

M. Eby : Certainement. Nous l'avons reconnu publiquement et nous en avons informé tout le monde.

La façon dont cela est décrit laisse entendre que quelqu'un intervient manuellement sur chaque alerte individuelle. Ce n'était pas particulier à cette alerte-là. Le problème était dans le codage du système, qui avait été testé à maintes reprises auprès des fournisseurs de téléphonie cellulaire grâce à un canal de test contrôlé que le public ne pouvait pas capter. Ce n'est que durant ce test que cette espace de trop qui empêchait le message de passer a été trouvée.

Nous avons corrigé le code dans les 10 minutes et nous avons été en mesure de retransmettre l'alerte en Ontario deux heures plus tard. Voilà ce qui est arrivé. Oui, c'est arrivé, mais le problème a été corrigé et il ne s'est pas reproduit depuis.

Le sénateur McIntyre : Pouvez-vous nous dire un mot sur les tests additionnels? Y en a-t-il eu depuis mai 2018? Prévoyez-vous en faire d'autres ou si vous considérez que le système est désormais pleinement opérationnel?

M. Eby : Le CRTC a statué qu'il y aurait un test public par an. De toute évidence, la préoccupation découle de l'ampleur de la pénétration de ce système.

Pour appuyer cela, une politique de testage a été mise au point avec toutes les parties concernées relativement aux alertes qui doivent passer à la radio et à la télévision. Il s'agissait d'un maximum de cinq tests par an répartis tout au long de l'année, mais dont l'exécution était laissée à la discrétion de chaque province. Bon nombre des provinces faisaient les cinq tests, mais cela se passait à environ 13 heures, à la télévision et à la radio. Il fallait donc que votre téléviseur ou votre radio soit ouvert pour que vous les entendiez. Il y en avait un ou deux par année.

The CRTC came out and said they wanted the wireless public test to happen only once per year. That was the May test. There would be one scheduled for every subsequent May.

Since that test, the provinces have been concerned that if they proceeded with these other tests, the broadcast test would happen, but the wireless test would go over an invisible channel so it wouldn't show up on the phone. There might be public concern: Why I'm getting it on my TV and not wirelessly? Is wireless broken? So they haven't been doing those tests. We are looking at that now. As of right now, there's one test scheduled per year.

I would point to the 100 or so times the system has been used as really being real, live test cases, and it's working.

Mr. Bélanger: Those are the visible tests that the public would receive. On a daily basis, our team conducts some silent or invisible tests to make sure the system is working properly. At the request of some provinces, or at the request of some distributors, we can do a controlled test that is not sent to the public. Those are also happening beyond the ones that have been scheduled, like the one in May.

So tests are constantly being done, including the training. We provide a platform so that the provinces and the authorities accessing the system can test alerts and train as well. So those are different mechanisms we have in place to constantly check the system.

Senator McPhedran: Thank you for being back with us. I was in the Ottawa International Airport. When I travel I usually wear earbuds, and I can assure you that the message got through loud and clear. There was absolutely no ignoring it.

But for large numbers of people in public venues, such as airports, train stations, bus stations — and please correct me if I am wrong — whatever is being broadcast on the televisions, which are playing everywhere in those places, is there anything that would allow for a more concentrated broadcast? These large numbers of people don't always have an attention span. There's no ignoring it when it comes into your ears, but has any consideration been given to that?

Mr. Eby: Are you talking about to target a specific —

Senator McPhedran: Yes, on the screens, to multiply the messages, to try to make sure. People are rushing. They're not sitting watching the screen in the way television is typically designed.

Le CRTC est intervenu et a demandé que les tests publics pour le sans-fil soient tenus une fois l'an. C'est ce qui s'est produit en mai. D'autres tests étaient prévus pour tous les mois de mai subséquents.

Depuis la tenue de ce test, les provinces croient que le test en matière de diffusion fonctionnera, mais pas celui pour le sans-fil, attendu qu'il sera fait sur un canal invisible de manière à ne pas apparaître sur les téléphones. Le public pourrait se poser des questions : pourquoi est-ce que je reçois cela dans mon téléviseur et pas sur mon sans-fil? Le sans-fil est-il défectueux? Bref, les provinces se sont abstenues de faire ces tests. Nous sommes en train d'examiner cela. Pour l'instant, c'est ce qui est prévu, c'est un test par an.

Je dirais que le système a été utilisé environ 100 fois dans le contexte de tests tout à fait concrets et qu'il fonctionne.

M. Bélanger : Ce sont les tests visibles que le public recevrait. Notre équipe effectue tous les jours certains tests visibles ou invisibles afin de s'assurer que le système fonctionne correctement. À la demande d'une province ou d'un distributeur, nous pouvons effectuer des tests contrôlés qui ne se rendent pas jusqu'au public. Ces tests sont effectués en surplus de ceux qui sont prévus, comme celui qui a été fait en mai.

Bref, nous sommes continuellement en train de faire des tests, y compris en ce qui a trait à la formation. Nous fournissons une plateforme où les provinces et les autorités qui ont accès au système peuvent tester des alertes et s'entraîner. Voilà les différents mécanismes que nous avons mis en place pour vérifier le bon fonctionnement du système en permanence.

La sénatrice McPhedran : Merci de votre présence renouvelée parmi nous. J'étais à l'aéroport international d'Ottawa. Lorsque je voyage, je porte habituellement des écouteurs et je peux vous assurer que votre message se fait entendre haut et fort. Il est impossible de passer à côté.

Or, pour beaucoup de gens qui sont dans des endroits publics comme des aéroports, des gares ou des terminus d'autobus — et n'hésitez pas à me reprendre si je fais erreur —, tout ce qui est diffusé sur les téléviseurs qui peuplent désormais ces endroits se perd un peu dans la masse. Y aurait-il moyen de concentrer ces messages lorsqu'ils sont diffusés? Ces foules n'ont pas toujours l'attention qu'il faut pour capter ces messages. Quand ils sont dans vos oreilles, vous ne pouvez pas les ignorer, mais avez-vous pensé à cet autre aspect des choses?

M. Eby : Vous voulez dire, de cibler un...

La sénatrice McPhedran : Oui, sur les écrans, de multiplier les messages pour veiller à ce que les gens puissent les remarquer malgré le fait qu'ils sont pressés. Ils ne sont pas assis là à regarder la télévision, comme cela se fait habituellement.

Mr. Eby: On TV, they get the alert and they put it out. They have to show it at least once. Sometimes they will repeat it multiple times. That's really it.

We talk about a next kind of evolution, although we haven't talked about this formally. Many of the screens at airports and so on are not actually connected to the public television network. They are a separate type of screen. Sometimes it's for advertising. It would be great to have those companies involved with that get on board. As I said, these alerts are public. They could pick the feed up and make them available. That type of thing would be excellent.

Senator McPhedran: Most airports are operated by authorities. This seems to be something that would be achievable. There are a number of screens in a place like that. In many cases you would have people potentially travelling directly to the place where the weather is an issue without necessarily knowing it.

Mr. Eby: Right.

Senator McPhedran: From your experience, to change this, would this mean an additional order from the CRTC?

Mr. Eby: That's a very good question. To require it, it would, but I don't know whether the screens inside an airport would fall under the purview of the CRTC. Possibly another government agency would have to collaborate, possibly Transport Canada, but I'm not sure. But obviously we would like companies to get on board voluntarily as a public good.

Senator McPhedran: Supplemental to that, it would be fair to say that everyone around the table wants to see a better system, that this is in development and that there's learning that's going on. Following up on my colleague Senator Jaffer's question and plea to you, can you summarize for us what you would consider to be the most important next steps, in terms of both addressing the failures that have been documented and also just making the whole system that much better?

Mr. Eby: The Governance Council of Pelmorex Communications Inc. was it was put in place by the CRTC under the conditions of how we operate. We meet face to face at least twice a year. The next meeting is this Wednesday, so it's very timely, and a lot of these things will be discussed.

M. Eby : Lorsque c'est à la télévision, les diffuseurs reçoivent l'alerte et la font passer. Ils doivent la faire passer au moins une fois. Il leur arrive de la repasser plusieurs fois. Et c'est tout.

Nous parlons d'une prochaine étape, même si nous n'en avons pas discuté de manière officielle. Une grande partie des écrans qui sont dans les aéroports et d'autres endroits semblables ne sont pas branchés à un réseau public. Il s'agit d'un type d'écran distinct. Parfois, ils sont utilisés pour la publicité. Ce serait bien d'aller chercher la participation des entreprises qui exploitent ces écrans. Comme je l'ai dit, ces alertes sont publiques, si bien que ces entreprises pourraient les capter et les retransmettre. Ce serait vraiment une très bonne chose.

La sénatrice McPhedran : La plupart des aéroports sont exploités par des autorités aéroportuaires. Je crois que c'est quelque chose qui serait réalisable. Il y a pas mal d'écrans dans un endroit comme celui-là. À n'en pas douter, il se pourrait que certains de ces gens soient en route vers l'endroit où la météo est problématique sans nécessairement être informés de la situation.

M. Eby : Vous avez raison.

La sénatrice McPhedran : D'après votre expérience, croyez-vous qu'il faudrait une autre ordonnance du CRTC pour changer cela?

M. Eby : C'est une excellente question. Pour que cela devienne une exigence, oui, il en faudrait une, mais je ne sais pas si les écrans qui sont à l'intérieur des aéroports relèvent de la compétence du CRTC. Cela prendrait peut-être la collaboration d'un autre organisme gouvernemental, comme Transports Canada, mais je n'en suis pas certain. Bien entendu, nous aimerions que les entreprises adhèrent à cela de façon volontaire comme s'il s'agissait d'un bien public.

La sénatrice McPhedran : En plus de ce que vous venez de dire, il convient de souligner que tous les gens qui sont ici autour de la table souhaitent qu'il y ait un meilleur système. C'est ce que nous sommes en train d'élaborer et disons que nous apprenons des choses en cours de route. Pour donner suite à la question et à la demande de ma collègue, la sénatrice Jaffer, pouvez-vous nous dire ce que vous considérez comme les prochaines étapes les plus importantes pour remédier aux défaillances qui ont été documentées et pour améliorer le système dans son ensemble?

M. Eby : Nous avons quelque chose qui s'appelle le conseil de gouvernance de Pelmorex Communications Inc. et qui a été mis en place par le CRTC en fonction de notre mode de fonctionnement. Nous nous rencontrons en personne au moins une fois par année. La prochaine réunion, qui tombe à point nommé, se tiendra mercredi, et beaucoup de ces questions y seront abordées.

We identify the issues, and we have to identify who is responsible for them. If it's a private company that needs to make changes, we get a commitment from them that they will. We must be in touch with the regulator to make sure they're aware of what's going on, and if they need to step in, then they can do that as well.

Technical issues that result in alerts of the wrong language going out are a priority to fix. That's key. Making sure that all the distributors who need to distribute messages can is our other main priority. Those are the two things we are really focused on right now.

Senator McPhedran: Could you then undertake to make sure that your advisory group knows of today's discussion and perhaps share back with our clerk any outcomes from that?

Mr. Eby: I will do that gladly.

Senator Richards: Thanks for being here.

My question is along the same line. I talked briefly before to a witness about the same thing. I was in New Brunswick. I have a 613 number on my parliamentary phone, and I didn't get the broadcast. But then again I was in New Brunswick, so that's probably why. My parliamentary executive assistant, who is here and has a 613 number, didn't get it either. That's a little concerning that she didn't get it. That I didn't receive it is understandable. That she didn't is somewhat problematic.

I know these things have to be ironed out; I'm just bringing that to your attention so that maybe they will be ironed out in the future.

Mr. Eby: I do not know where your assistant was or what type of phone it is. I can't really comment on it that much because it is dependent on the phone.

Senator Richards: She has a wireless phone.

Mr. Eby: If it was an LTE phone and she was connected to an LTE network, and if she's downloaded the latest software and was in the alerting area, then she should have received it. However, I don't know those things.

If we look at when the system launched based on the parameters that were ordered by the CRTC, the estimate was somewhere in the range of 60 to 65 per cent of phones in the market were probably compatible. There are a lot that are not compatible.

Nous cernons les enjeux, et nous établissons de qui ils relèvent. Si c'est une entreprise privée qui doit faire des changements, nous obtenons un engagement de sa part à cet égard. Nous devons être en contact avec l'organisme chargé de la réglementation pour nous assurer qu'il est au courant de ce qui se passe et qu'il sait qu'il peut intervenir au besoin.

Les problèmes techniques qui font que des alertes sont émis dans la mauvaise langue doivent être réglés en priorité. C'est essentiel. Veiller à mettre à contribution tous les distributeurs aptes à relayer ces messages est une autre grande priorité. Ce sont les deux choses sur lesquelles nous nous focalisons présentement.

La sénatrice McPhedran : Dans cette optique, pouvez-vous faire en sorte que votre groupe consultatif sera informé de nos échanges d'aujourd'hui et, possiblement, nous rendre compte par l'intermédiaire de notre greffier de ce qui ressortira de cela?

M. Eby : Avec plaisir.

Le sénateur Richards : Merci d'être là.

Ma question va dans le même sens. Plus tôt, j'ai brièvement parlé de la même chose avec un autre témoin. J'étais au Nouveau-Brunswick ce jour-là. Le numéro de mon téléphone parlementaire est un numéro 613, et je n'ai pas reçu le message. Bien entendu, j'étais là-bas, ce qui explique peut-être pourquoi je ne l'ai pas reçu. Sauf que mon adjointe administrative ne l'a pas reçu elle non plus. Et pourtant, elle était ici et son numéro est un numéro 613. C'est un peu inquiétant qu'elle ne l'ait pas reçu. Que moi je ne l'aie pas reçu, c'est compréhensible. Mais dans son cas, c'est plutôt problématique.

Je sais que ce sont des choses qui doivent être réglées et je vous signale cette anecdote pour faire en sorte qu'elles le soient.

M. Eby : Je ne sais pas où était votre assistante à ce moment-là ni quel type de téléphone elle avait. Je ne peux pas dire grand-chose à ce sujet, car cela dépend du téléphone dont il est question.

Le sénateur Richards : Elle a un sans-fil.

M. Eby : Si son téléphone était un LTE branché à un réseau LTE, si elle avait téléchargé la plus récente version du logiciel et si elle était dans la région visée par l'alerte, elle aurait dû recevoir le message. Or, je n'ai pas ces informations.

Au moment où le système a été lancé en fonction des paramètres prescrits par le CRTC, on a estimé que 60 à 65 p. 100 des téléphones sur le marché étaient probablement compatibles. Il y en avait beaucoup qui ne l'étaient pas.

There are about 30 million phones in the country. People turn them in every two to three years. We're looking at somewhere between 30,000 and 40,000 phones every day coming into the market that will be compatible, so this will turn over quickly. We've really seen that from when the system launched.

We get a lot of feedback from the public on our website about why people didn't receive alerts. Those inquiries have really gone down. That's an indication now that people understand how the system works and what's happening, and that more and more phones are compatible every day. In a couple of years, everyone will be getting them.

Senator Richards: Thank you.

Senator Oh: We are so close to the U.S. Do we cooperate with the U.S. weather networks? How does it work? Do we access information constantly? Will you share that with us?

Mr. Bélanger: Yes. There is definitely some information being shared, especially in some of the sessions; for example, when we were working on public alerting, the wireless component, by April, some representatives from FEMA came to some information days and sessions to share their knowledge and some of the learning of how they implemented the alert system. Public Safety Canada and this group are definitely more connected to the U.S. regulators and issuers there. That information is shared.

For example, there is a test planned for October in the U.S. That is important to know because some of those alerts might spill over along the border. Information is shared when it is relevant. This way we can learn and improve the system based on the learning in the United States.

Mr. Eby: Exactly. As we heard before, they had the issue in Hawaii. We monitored that closely to find out what happened and to make sure people here were aware, and how we want things like that not to happen in Canada. We stay in touch with them.

It is different. Theirs is run by FEMA, which is a big government agency. It is a different model than we have here.

Senator Oh: That also covers travel information for Canadians going out of the country?

Il y a environ 30 millions de téléphones au Canada. Les gens changent de téléphone tous les deux ou trois ans. On calcule qu'il y a entre 30 000 et 40 000 téléphones qui sont mis en marché tous les jours et qui sont compatibles. Ces chiffres sont donc appelés à changer rapidement. Nous avons déjà vu une différence depuis le moment où le système a été lancé.

Sur notre site web, nous recevons beaucoup de commentaires de gens qui cherchent à savoir pourquoi ils n'ont pas reçu telle ou telle alerte. Le nombre de demandes en ce sens a beaucoup diminué. Cela signifie que les gens comprennent comment le système fonctionne et de quoi il retourne, et que le nombre de téléphones compatibles augmente de jour en jour. D'ici deux ans, tout le monde recevra nos messages.

Le sénateur Richards : Merci.

Le sénateur Oh : Nous sommes tellement près des États-Unis. Coopérons-nous avec les chaînes météo américaines? Comment cela fonctionne-t-il? Avons-nous accès à cette information en continu? Allez-vous nous transmettre cette information?

M. Bélanger : Oui. Il y a assurément des échanges de renseignements, surtout à l'occasion de certaines séances. Par exemple, lorsque nous avons travaillé sur la composante sans-fil des alertes publiques qui prenait son envol en avril, des représentants de la FEMA — l'agence fédérale des situations d'urgence des États-Unis — ont assisté à des journées d'information et ont participé à certaines séances afin de communiquer une partie de leur savoir-faire en la matière et de ce qu'ils avaient appris sur la mise en œuvre d'un tel système. Sécurité publique Canada et notre société sommes assurément en communication avec les organismes de réglementation américains et les fournisseurs de ce pays. Cette information circule.

Par exemple, un test est prévu pour octobre, aux États-Unis. C'est important de savoir cela, car certaines de ces alertes pourraient traverser la frontière. L'information est communiquée lorsqu'elle est pertinente. Cela nous permet d'apprendre et d'améliorer le système en nous appuyant sur ce que les États-Unis ont appris avant nous.

M. Eby : Exactement. Comme nous l'avons déjà entendu, ils ont eu ce problème à Hawaii. Nous avons suivi cela de près afin de savoir ce qui s'est passé et nous avons veillé à ce que les gens d'ici soient mis au courant afin d'éviter qu'une chose pareille se produise au Canada. Nous restons en contact avec eux.

Les choses fonctionnent différemment ici. Leur système est exploité par la FEMA, qui est une grosse agence gouvernementale. Notre modèle est différent du leur.

Le sénateur Oh : Cela couvre-t-il également les renseignements de voyage pour les Canadiens qui sortent du pays?

Mr. Bélanger: It is the same as, for example, an American travelling to Canada. Let's say there was an American in Ottawa on Friday afternoon. They would have received the alert on their device. Similarly, if a Canadian is in the United States and there is an emergency alert, if they have a compatible cellphone, they should receive the alert on their device.

[Translation]

Senator Boisvenu: Mr. Bélanger, is your enterprise also responsible for the management of the AMBER Alerts?

Mr. Bélanger: We are responsible for having the necessary technology so the authorities can issue an AMBER Alert. Then it is really up to the police services or the government to decide to issue the alert. They do so with their own system or with the interface we provide to create the alert or disseminate it. As my colleague Mr. Eby mentioned, we process the alert in real time to ensure that it meets the standards and automatically make it available to all distributors. Our role is really to focus on processing the alert and to make sure the platform is available for the authorities to issue the alert when they need it.

Senator Boisvenu: The RCMP issued an AMBER Alert on September 18 in Saskatchewan. The alert was issued three hours later by text message and one hour later on television. Who is to blame?

Mr. Bélanger: We have to look at how the NAAD System processed the alert. After the AMBER Alert was first issued by the RCMP in Saskatchewan, it was disseminated to all wireless service providers and all radio and television broadcasters. To our knowledge, the alert was disseminated to public broadcasters such as radio and television. We were informed in real time that the alert had not worked on the wireless systems. This led to a process to find the cause and a solution to the delay that occurred in this alert, which was not first sent on compatible wireless devices.

After more careful review, it was determined that certain systems downstream from the NAAD System were unable to convey certain characters used by the RCMP. This is something new that had not been raised in the past when the system was implemented in April 2018; we became aware of it through this AMBER Alert.

We are working with the authorities, our colleagues and partners and with the wireless providers to correct this situation and to prevent any recurrence.

M. Bélanger : C'est la même chose que pour un Américain qui voyagerait au Canada, par exemple. Un Américain qui aurait été à Ottawa vendredi après-midi aurait reçu l'alerte sur son appareil. De la même façon, un Canadien qui serait aux États-Unis au moment d'une alerte recevrait le message sur son téléphone, pour peu que cet appareil soit compatible.

[Français]

Le sénateur Boisvenu : Monsieur Bélanger, votre entreprise est-elle aussi responsable de la gestion des alertes AMBER?

M. Bélanger : On est responsable de disposer de la technologie nécessaire pour que les autorités puissent émettre l'alerte AMBER. À ce moment-là, c'est vraiment la décision des services policiers ou du gouvernement pour ce qui est d'émettre l'alerte. Ils vont le faire en utilisant leur propre système ou en utilisant l'interface que l'on met à leur disposition pour créer l'alerte ou la disséminer. Comme mon collègue, M. Eby, l'a mentionné, on s'assure de traiter l'alerte en temps réel pour qu'elle respecte les normes et on la rend disponible automatiquement à tous les diffuseurs. Notre rôle est vraiment de nous concentrer sur le traitement de l'alerte et de s'assurer que la plateforme est disponible pour que les autorités puissent émettre l'alerte lorsqu'ils en ont besoin.

Le sénateur Boisvenu : Le 18 septembre en Saskatchewan, la GRC a émis une alerte AMBER. L'alerte a été diffusée trois heures après par message texte et une heure après à la télévision. À qui la faute?

M. Bélanger : On peut parler du traitement qui a été fait par le système ADNA. Dès que l'alerte AMBER a été émise en premier lieu par la GRC en Saskatchewan, l'alerte a été envoyée à tous les fournisseurs sans fil ainsi qu'à tous les distributeurs de radio et télévision. À notre connaissance, l'alerte a été envoyée aux diffuseurs publics tels que la radio et la télévision. On a été mis au courant en temps réel du fait que l'alerte n'avait pas fonctionné sur les réseaux sans fil. Tout cela a généré un processus en vue de trouver la cause et une solution en ce qui concerne le délai dans cette alerte qui n'a pas été envoyée en premier lieu sur les sans-fil compatibles.

Après avoir vérifié de plus près, on a pu voir que certains systèmes en aval du système ADNA n'ont pas été capables de relayer certains caractères émis par la GRC. C'est un nouvel élément qui n'avait pas été soulevé par le passé lorsque le système a été mis en place en avril 2018, et qu'on a découvert avec cette alerte AMBER.

On travaille de concert avec les autorités, avec nos collègues et nos partenaires et avec les fournisseurs sans fil pour que cette situation soit corrigée et ne se reproduise pas à l'avenir.

Senator Boisvenu: In the United States, a lot of alerts are issued in the southern states. In Florida, on the East Coast and in the centre of the country, do they run into the same problems with confusion as we do in Canada?

Mr. Bélanger: I cannot comment on the situation in the United States and how alerts are received —

Senator Boisvenu: Are there as many players in the United States? In Canada, it seems there are more players involved every time we talk about this.

Mr. Bélanger: It is a complex system, as our colleagues from the CRTC noted. There are those that issue the alert —

Senator Boisvenu: Is it simpler in the United States than in Canada? I understand that in Canada the provinces guard their prerogative and responsibilities very jealously. Have they been able to simplify the system in the United States to eliminate errors such as simple matter of language?

Mr. Bélanger: I cannot comment on the situation in the United States. I am more familiar with how the system works in Canada.

Senator Boisvenu: Do we compare our system to our neighbour's or to that of other countries where it runs more smoothly than here? It seems that mistakes are being repeated, but no one is responsible. Everyone says it is not our fault; it is their fault, it is not their fault. Everyone keeps passing the buck. It is very cumbersome and bureaucratic, but ultimately this is important for members of the public.

Mr. Bélanger: The alert system is truly critical. It is very important and we admire it, which is why we are very involved. For our part, when there is a problem, we certainly work on it right away with all our partners, whether the authorities or the distributors.

There are different reasons for the errors. There are very different reasons for what happened in southern Quebec last Friday and the situation in Saskatchewan. As soon as a problem is identified, we work with all our partners to resolve it as quickly as possible. I would just like to point out that it might not be the same mistake every time.

What we are actually noticing in using the system, since there are so many partners such as broadcasters and the authorities, is that different factors come into play, which is why our work with all the partners and the governing council is so important to raise those factors and seek long-term solutions if we see trends on one platform or another.

Le sénateur Boisvenu : Aux États-Unis, il y a beaucoup d'alertes qui sont données surtout dans le sud du pays. La Floride, la côte Est et le centre des États-Unis, où il y a beaucoup de tornades, ont-ils les mêmes problèmes que nous, au Canada, au niveau de la confusion?

M. Bélanger : Je ne peux pas faire de commentaires sur la situation aux États-Unis et comment les alertes sont reçues...

Le sénateur Boisvenu : Y a-t-il autant de joueurs aux États-Unis? Au Canada, j'ai l'impression que, chaque fois qu'on parle de ce sujet, on multiplie le nombre de joueurs.

M. Bélanger : C'est un système complexe, comme les collègues du CRTC le mentionnaient. Il y a les émetteurs d'alerte...

Le sénateur Boisvenu : Est-ce plus simple aux États-Unis qu'au Canada? Je comprends qu'au Canada les provinces sont très jalouses de leur prérogative, de leurs responsabilités. Est-ce qu'aux États-Unis ils ont réussi à simplifier le système pour qu'il n'y ait pas d'erreurs comme une simple question de langue?

M. Bélanger : Je ne peux pas commenter la situation aux États-Unis. Je connais mieux la mise en œuvre du système au Canada.

Le sénateur Boisvenu : Est-ce qu'on se compare à notre voisin ou à d'autres pays où ça se passe mieux qu'ici? J'ai l'impression qu'il y a une répétition d'erreurs, mais qu'il n'y a pas de responsable. Tout le monde dit ce n'est pas à nous, c'est à l'autre, ce n'est pas à l'autre. Tout le monde se renvoie la balle. C'est très lourd et bureaucratique, mais, en fin de compte, c'est le citoyen qui est important.

M. Bélanger : Le système d'alertes est vraiment critique et il est très important, on l'admire et c'est pour cela qu'on est très impliqué. Assurément, de notre côté, lorsqu'il y a un problème, on travaille immédiatement avec tous les partenaires, que ce soit les autorités ou les distributeurs.

La source des erreurs est différente. Que ce soit dans la situation qui s'est produite dans le Sud du Québec vendredi dernier ou dans celle de la Saskatchewan, ce sont des causes bien différentes. Dès qu'une erreur est identifiée, on travaille avec tous les partenaires pour la régler le plus rapidement possible. Je voudrais juste rappeler que ce n'est peut-être pas la même erreur qui est répétée chaque fois.

Ce qu'on remarque, en fait, c'est que, avec l'utilisation du système, étant donné qu'il y a tellement de partenaires, comme les diffuseurs ou les autorités, ce sont des éléments différents qui entrent en jeu, et c'est pour cela que le travail que nous faisons avec tous les partenaires et le conseil de gouvernance est si important, afin de soulever ces éléments et d'essayer de déterminer les solutions à long terme si on voit des tendances sur une plateforme ou une autre.

Senator Boisvenu: Thank you.

[*English*]

Senator Griffin: Thank you, panel. My question is related to Prince Edward Island. I am a senator from Prince Edward Island, so I always look at what this means to us and to me.

In Prince Edward Island, certain areas have poor cellphone coverage in the rural areas on either end of the island. In the summer we have a lot of tourists. We have a lot of visitors trying to use the cellphone system, so it gets to overcapacity. Of course, the cell network then reverts to a lower non-LTE standard. So there are individuals who would not receive an emergency alert on their phones, right?

Mr. Eby: We heard earlier that the technology being used is cell broadcast and not SMS. One of the advantages is the message is sent over what is called the “control channel.” It is a channel in the network that is really not used. It is used for maintenance. That is why the message gets through and is not affected by network congestion.

Everyone remembers when the shooting happened in Ottawa that you couldn’t send a text message. If the system had been operational that day, the message would have got through to cellphones. That is one of the reasons why the cell broadcast technology was the way to go.

You are right about coverage. Rural coverage is obviously a constraint, as it is with many other things in Canada. Getting broadband and wireless out to rural areas is something that has been worked on for a long time and still is. It is one of the reasons why the system is TV and radio and wireless, to use as many media as possible to get those warnings out.

[*Translation*]

Senator Dagenais: Mr. Bélanger, we know that extreme weather events are likely to occur more and more often and, without minimizing what happened in Gatineau, it could be worse in the future. You said the messages were sent to various distributors, but they were not necessarily relayed everywhere at the same time, and that someone could simply decide not to issue them.

Le sénateur Boisvenu : Merci.

[*Traduction*]

La sénatrice Griffin : Merci beaucoup à notre groupe d’experts. Ma question porte sur l’Île-du-Prince-Édouard. Je suis une sénatrice de l’Île-du-Prince-Édouard, alors je regarde toujours ce que ces choses signifient pour les gens de ma province et moi.

À l’Île-du-Prince-Édouard, certains secteurs ruraux situés de chaque côté de l’île sont mal desservis par le réseau cellulaire. Durant l’été, il y a beaucoup de touristes. Comme ils sont nombreux à tenter d’utiliser le réseau, ce dernier est débordé et, bien entendu, il se rabat sur une norme inférieure qui n’est pas compatible avec la technologie LTE. Bref, cela signifie que, en cas de problème, certaines personnes ne recevraient pas de message d’alerte sur leur téléphone, n’est-ce pas?

M. Eby : Nous avons vu tout à l’heure que la technologie utilisée est la diffusion cellulaire et non les messages texte. L’un des avantages de cela, c’est que le message peut être envoyé par l’intermédiaire de ce que l’on appelle le « canal de contrôle », qui ne sert pas à grand-chose, sinon à l’entretien du réseau. C’est pour cela que la congestion du réseau n’a pas d’incidence sur la diffusion des messages, et que ces derniers peuvent quand même se rendre à destination.

Tout le monde se souvient qu’on ne pouvait pas texter au moment où il y a eu la fusillade, ici, à Ottawa. Si le système avait été en place ce jour-là, le message aurait été diffusé sur les téléphones cellulaires. C’est l’une des raisons pour lesquelles la diffusion cellulaire est la technologie qui a été retenue.

En ce qui concerne la couverture, vous avez raison. À l’évidence, la couverture en milieu rural est une contrainte, au même titre que bien d’autres choses particulières au Canada. Il y a déjà longtemps que l’on travaille au déploiement de services à large bande et de services sans fil dans les milieux ruraux, et ce travail se poursuit. C’est l’une des raisons pour lesquelles le système diffuse ses messages à la télévision, à la radio et sur les sans-fil. Nous utilisons tout ce que nous pouvons pour diffuser ces avertissements.

[*Français*]

Le sénateur Dagenais : Monsieur Bélanger, on sait que les phénomènes météorologiques risquent de se produire de plus en plus souvent et, sans minimiser ce qui est arrivé à Gatineau, cela pourrait même être plus grave à l’avenir. Vous avez dit que les messages ont été envoyés aux diffuseurs, mais ne sont pas nécessairement diffusés partout en même temps, et que quelqu’un pourrait décider de ne pas les diffuser, tout simplement.

With all the money invested in a national alert system, don't you think it falls short and that, if we truly want to be effective, that all distributors should be required to relay the same message at the same time?

With so much money being invested in this system, it is incredible that we have not checked to see what our neighbours to the south have. We can conclude all the agreements with those neighbours that we like, but maybe we should also observe their alert systems. In the United States, there is a federal government, but there are also 50 states. We should find out who makes the decision: is it the federal government or each state? We could then finetune our system accordingly. Americans and Canadians travel on both sides of the border. From a national security viewpoint, we should adopt the same practices for both countries and see how it is done south of the border.

Mr. Bélanger: Let me clarify something I said earlier. When I said it is not necessarily at the same time, I am talking about a difference of seconds, not 30 minutes. Once the alert is made available by the NAAD System, each distributor is responsible for relaying it on their own platform. I cannot tell you how many seconds. Each distributor would be in a better position to tell you that.

Moreover, the alerts are issued automatically and the service providers are tasked. Cable distributors, radio and television are tasked by the CRTC to display the alerts if they meet the criteria of an emergency alert. These service providers have to relay the alert for the region affected. It is not an option. Wireless service providers have that same responsibility to their customers who have a compatible smart phone. As soon as the alert is issued, they have to relay it to the public.

Senator Dagenais: Would you agree that Canada should contact the United States to see how they handle this?

Mr. Bélanger: We do have that kind of contact. As I said earlier, there have been situations when we were there in the states. This is something that Public Safety Canada could comment on further since they work closely with the U.S. authorities in this regard.

Senator Dagenais: Thank you very much, Mr. Bélanger.

[English]

Senator McIntyre: I want to go back to Senator Dagenais's last question regarding the relationship between Canada and the United States. In your presentation you mentioned the Alert

Pensez-vous que, avec tout l'argent investi dans un système national d'alertes, cela manque un peu de sérieux et puis, si on veut vraiment être efficace, ne croyez-vous pas qu'il faudrait que les diffuseurs soient obligés de dire qu'ils diffusent le même message et qu'ils le diffusent en même temps?

Il est étonnant qu'on investisse autant d'argent dans un système comme celui-là sans être allé voir ce qui se fait chez nos voisins du Sud. Nous avons beau vouloir conclure toutes les ententes possibles avec ces voisins, nous devrions peut-être aussi observer leurs systèmes d'alertes. Aux États-Unis, il y a un gouvernement fédéral, mais il y a aussi 50 États. Ce serait important de savoir qui prend la décision : est-ce le gouvernement fédéral ou chaque État? À ce moment-là, nous pourrions nous ajuster. Les Américains et les Canadiens voyagent des deux côtés de la frontière. Du point de vue de la sécurité nationale, nous devrions adopter les mêmes pratiques pour les deux territoires et voir ce qui se passe au sud.

M. Bélanger : Je vais préciser certains éléments de mon explication précédente. Quand je dis que ce n'est pas nécessairement en même temps, on parle ici de quelques secondes, et non d'un délai de 30 minutes. Dès que l'alerte est rendue disponible par le système ADNA, chaque distributeur est responsable de la diffuser sur sa propre plateforme. Je ne peux pas vous dire quel est le nombre de secondes. Chaque distributeur pourrait mieux commenter là-dessus.

De plus, les alertes sont émises automatiquement et les fournisseurs sont mandatés. Que ce soit les câblodistributeurs, la radio ou la télévision, ils sont mandatés par le CRTC afin d'afficher ces alertes si celles-ci répondent aux critères d'une alerte d'urgence. Ces fournisseurs doivent émettre cette alerte pour la région où l'alerte est en vigueur. Ce n'est pas une option. Les fournisseurs sans fil ont cette même responsabilité envers leurs consommateurs qui ont un téléphone intelligent compatible; dès que l'alerte est émise, ils se doivent de la transmettre au public.

Le sénateur Dagenais : Êtes-vous d'accord pour dire qu'il devrait y avoir des communications entre le Canada et les États-Unis pour voir ce qui se passe chez nos voisins du Sud?

M. Bélanger : Il y a déjà de telles communications. Comme je l'ai mentionné plus tôt, il y a eu certaines situations où nous étions présents là-bas également. C'est un sujet que le ministère de la Sécurité publique du Canada pourrait davantage commenter, puisqu'il entretient des rapports plus étroits avec les autorités américaines à ce sujet.

Le sénateur Dagenais : Merci beaucoup, monsieur Bélanger.

[Traduction]

Le sénateur McIntyre : J'aimerais revenir sur la dernière question du sénateur Dagenais, où l'on évoquait la relation qui existe entre le Canada et les États-Unis. Dans votre présentation,

Ready system. Would the Alert Ready system send an alert if a missile is launched, as is the case in the United States and some other countries?

Mr. Eby: We don't have a connection established with the Department of National Defence.

Senator McIntyre: Are there plans to update the system to account for this threat?

Mr. Eby: That question would be better directed to Public Safety Canada or National Defence. We always seek to partner with agencies such as Canada Border Services and the Coast Guard to use the system. We think there would be good use. We built it, and we would like it to be used more.

Senator McIntyre: I take it awareness initiatives are currently in place to ensure that the public understands the current alert system and uses it to maximum effect. Could you tell us a bit about those awareness initiatives?

Mr. Eby: We maintain the alertready.ca website. There is a French version as well. We continue to get a lot of traffic to that. Every time there is an alert, such as the one that happened this weekend, it creates public awareness. We believe it is very high right now. There will be a test again next May. At the very least, the wireless providers have committed to sending, in advance, a text message to all their customers saying there is a test coming, which is an effective awareness tool. Based on the past campaign, we developed some of the assets we used for the radio, television and digital commercials that can be deployed again. We are also discussing what is next to make sure we can get those out there, run a campaign and ensure Canadians continue to be aware.

Quickly, to go back to the U.S. and the comparisons to the U.S., we made some choices in Canada that differ from the United States, a big one being that in the U.S. customers are allowed to opt-out of receiving the alerts. There are various levels. There is weather, invisible AMBER Alert and one called the presidential channel. They are allowed to opt-out of everything but the presidential channel. The presidential alert has never been used in the United States.

We conducted provincial tests over the course of two separate days to form a national test. The test Martin mentioned in the U.S. would be the first time they've run a public test of their system as well. There are differences in the choices we've made

vous avez parlé du système En alerte. Si un missile était lancé, est-ce que ce système En alerte enverrait un message d'alerte, comme c'est le cas aux États-Unis et dans certains autres pays?

M. Eby : Nous n'avons pas de lien établi avec le ministère de la Défense nationale.

Le sénateur McIntyre : Prévoyez-vous apporter des modifications au système pour qu'il tienne compte de ce type de menace?

M. Eby : Je crois que Sécurité publique Canada ou la Défense nationale seraient mieux placés que nous pour répondre à cela. Nous cherchons constamment à nous associer avec des organismes comme l'Agence des services frontaliers du Canada et la garde côtière afin de les intégrer au système. Nous croyons qu'il leur serait très utile. Nous l'avons édifié, et nous aimerions qu'il soit utilisé davantage.

Le sénateur McIntyre : Je présume que des initiatives de sensibilisation sont en cours pour assurer que le public comprend et utilise au maximum le système d'alerte actuel. Pouvez-vous nous dire un mot sur ces initiatives?

M. Eby : Nous maintenons le site enalerte.ca, en français et en anglais. Le site reçoit un nombre élevé de visites. Chaque fois qu'il y a une alerte — comme celle du week-end dernier —, le public est un peu plus sensibilisé. Nous croyons que le degré de sensibilisation est très élevé à l'heure actuelle. Il y aura un autre test en mai. Au strict minimum, les fournisseurs de téléphonie sans fil se sont engagés à faire parvenir un message texte à tous leurs clients afin de les avertir du test à venir, ce qui, en soi, est un outil de sensibilisation efficace. En nous inspirant de la dernière campagne, nous avons étoffé certains des dispositifs que nous avons utilisés dans nos publicités à la radio, à la télévision et dans les médias numériques et que nous comptons réutiliser. En outre, nous sommes en discussion afin de déterminer ce qu'il conviendra de faire ensuite pour sensibiliser le plus grand nombre et veiller à ce que les Canadiens continuent d'être au courant de ce que nous faisons.

Rapidement, en ce qui concerne les comparaisons avec les États-Unis, disons à tout le moins que nous avons fait des choix différents des leurs. Par exemple, aux États-Unis, les usagers ont la possibilité de ne pas recevoir les alertes. Il y a en fait différents niveaux. Il y a une alerte pour la météo, l'alerte AMBER, et une autre qui passe sur le canal présidentiel. Ils ont droit de se soustraire à toutes les alertes, sauf au canal présidentiel. Précisions que l'alerte présidentielle n'a jamais été utilisée aux États-Unis.

Nous avons effectué des tests « provinciaux » pendant deux journées distinctes afin de mettre au point un test national. Le test dont parlait Martin sera, pour eux aussi, le premier test public que les États-Unis font pour mettre leur système à

going forward, and in some ways I think we're a little ahead of them.

The Chair: Given there are no further questions, I want to thank our witnesses for appearing today, particularly following the events of the weekend. We appreciate you joining us and answering our questions.

(The committee continued in camera.)

l'épreuve. Il y a des différences dans les choix qui ont été faits pour la suite des choses et, à certains égards, je crois que nous sommes légèrement en avance sur eux.

La présidente : Comme il n'y a pas d'autres questions, je remercie nos témoins d'avoir été là aujourd'hui, surtout si l'on tient compte de ce qui s'est passé durant le week-end. Merci de vous être joints à nous et d'avoir répondu à nos questions.

(La séance se poursuit à huis clos.)

WITNESSES

Monday, September 24, 2018

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission:

Scott Shortliffe, Chief Consumer Officer and Executive Director;

Eric Bowles, Legal Counsel.

Public Safety Canada:

Patrick Tanguy, Assistant Deputy Minister, Emergency Management and Programs.

Environment and Climate Change Canada:

Ken MacDonald, Executive Director, National Programs and Business Development.

Pelmorex Weather Networks (Television) Inc.:

Kurt Eby, Director, Regulatory and Government Relations;

Martin Bélanger, Director, Public Alerting.

TÉMOINS

Le lundi 24 septembre 2018

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes :

Scott Shortliffe, dirigeant principal de la consommation et directeur exécutif;

Eric Bowles, conseiller juridique.

Sécurité publique Canada :

Patrick Tanguy, sous-ministre adjoint, Gestion des urgences et des programmes.

Environnement et Changement climatique Canada :

Ken MacDonald, directeur exécutif, Programmes nationaux et développement des affaires.

Pelmorex Weather Networks (Television) Inc. :

Kurt Eby, directeur, Relations réglementaires et gouvernementales;

Martin Bélanger, directeur, Alertes au public.