



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



ASSOCIATION DES  
CENTRES D'URGENCE  
DU QUÉBEC



# **Observations de la Coalition pour le 9-1-1 au Québec**

## **Avis de consultation de télécom CRTC 2012-686**

**Dossier 8665-C12-201215781**

## Sommaire

Paragraphe	Page
1- La COALITION POUR LE 9-1-1 AU QUÉBEC.....	1
2- La COALITION se réjouit.....	1
3- Nous remercions le Conseil.....	2
4- LEADERSHIP .....	2
5- <i>Federal Communications Commission (FCC)</i> une source d'inspiration.....	2
6- LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DU 9-1-1 .....	2
7- LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DU 9-1-1- PROPOSITION.....	2
8- LE GTSU 1° .....	3
9- LE GTSU 2° - LEADERSHIP .....	3
10- LE GTSU 3°- INFORMATION DISPONIBLE.....	3
11- LE GTSU 4°- SUPPORT DU CRTC.....	3
12- LE GTSU 5°- FAIRE BÉNÉFICIER LES FRANCOPHONES DE SES TRAVAUX .....	4
13- LE GTSU 6° LES FRANCOPHONES - SUITE.....	4
14- LE SERVICE 9-1-1- UNE COMPÉTENCE PARTAGÉE .....	4
15- MIEUX TENIR COMPTE DES INTERVENANTS.....	5
16- PROTÉGER LE PUBLIC 1°.....	5
17- PROTÉGER LE PUBLIC 2°.....	5
18- PROTÉGER LE PUBLIC 3°.....	5
19- PROTÉGER LE PUBLIC 4°.....	6
20- PROTÉGER LE PUBLIC 5°.....	6
21- PROTÉGER LE PUBLIC 6°.....	6
22- PROTÉGER LE PUBLIC 7°.....	7
23- PROTÉGER LE PUBLIC 8°.....	7
24- FINANCEMENT 1° .....	8
25- FINANCEMENT 2° .....	8
26- FINANCEMENT 3° .....	8
27- FINANCEMENT 4° .....	8
28- FINANCEMENT 5° .....	9
29- MODERNISER LES LOIS .....	9
30- COMPLEXITÉ TECHNOLOGIQUE.....	9
31- COMPILATION ACTUELLE DE DONNÉES .....	10
32- DONNÉES À COMPILER AVEC LE NOUVEAU RÉSEAU.....	11
33- SERVICES 9-1-1 DE NOUVELLE GÉNÉRATION 1°: Mode de communication avec les CASP .....	11

34-	SERVICES 9-1-1 DE NOUVELLE GÉNÉRATION 2°: Les types d'information qui pourraient être transmis aux CASP et échangés entre ces derniers .....	11
35-	La confidentialité des informations .....	12
36-	SERVICES 9-1-1 DE NOUVELLE GÉNÉRATION 3°: La précision de la localisation de l'appelant .....	12
37-	LOCALISATION- AUTRES ASPECTS.....	12
38-	SERVICES 9-1-1 DE NOUVELLE GÉNÉRATION 4°: Le financement des services 9-1-1 de nouvelle génération .....	13
39-	SERVICES 9-1-1 DE NOUVELLE GÉNÉRATION 5°: Les données à recueillir pour aider les décideurs et les directeurs de l'exploitation à réagir aux situations d'urgence et à planifier les secours en cas de catastrophe .....	13
40-	SERVICES 9-1-1 DE NOUVELLE GÉNÉRATION 6°: Comment recueillir ces données.....	13
41-	LA SOLUTION i3 DE NENA 1° .....	13
42-	LA SOLUTION i3 DE NENA 2° .....	14
43-	LA SOLUTION i3 DE NENA 3° .....	14
44-	AUTRES ENJEUX 1° .....	14
45-	AUTRES ENJEUX 2° .....	14
46-	AUTRES ENJEUX 3° .....	14
47-	AUTRES ENJEUX 4° .....	15
48-	COLLABORATION AVEC L'ENQUÊTEUR.....	15
49-	Salutations .....	15



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



ASSOCIATION DES  
CENTRES D'URGENCE  
DU QUÉBEC



Le 1<sup>er</sup> mars 2013

DÉPOSÉ PAR CLÉ GC  
COMPTE CRTC

Monsieur John TRAVERSY, Secrétaire général  
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes  
OTTAWA (Ontario)  
K1A 0N2

**Objet : Observations de la Coalition pour le 9-1-1 au Québec  
Avis de consultation de télécom CRTC 2012-686  
Dossier 8665-C12-201215781**

---

Monsieur le Secrétaire général,

1- La **COALITION POUR LE 9-1-1 AU QUÉBEC**, ci-après la COALITION, répond à l'invitation formulée par le Conseil par l'[Avis de consultation de télécom CRTC 2012-686](#) du 17 décembre 2012. Elle est formée :

1° de l'[Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec](#): constituée et administrée selon la *Loi sur la fiscalité municipale* (L.R.Q., chapitre F-2.1) par l'Union des municipalités du Québec, la Fédération québécoise des municipalités et la Ville de Montréal. Elle administre et effectue la répartition entre les municipalités du Québec du produit de la taxe municipale imposée sur les services téléphoniques aux fins du financement du service 9-1-1 et contribue au développement des centres d'urgence 9-1-1;

2° de l'[Association des centres d'urgence du Québec](#) (ACUQ), qui représente la presque totalité des centres d'urgence 9-1-1, des centres de communication santé du Québec ainsi que divers autres centres spécialisés d'appels d'urgence de la province;

3° de la [Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches](#) (CAUCA), centre d'appels d'urgence qui offre le service 9-1-1 à plus de 500 municipalités québécoises dans plusieurs régions de la province et qui n'est pas représenté par l'ACUQ.

2- La COALITION se réjouit que le Conseil s'intéresse particulièrement au service 9-1-1 au Canada, et qu'il ait désigné M. Timothy Denton, conseiller national, comme Enquêteur au sens de la *Loi sur les télécommunications*. Le Conseil témoigne ainsi de son intérêt pour ce dossier important pour la sécurité publique.

- 3- Nous remercions le Conseil que les délais pour produire des observations ou des répliques à la suite de la consultation aient été prolongés comme nous l'avons demandé avec d'autres intervenants. La COALITION, tout comme d'autres associations provinciales au Canada, compte sur le travail de bénévoles.
- 4- **LEADERSHIP:** D'emblée, le CRTC doit, selon nous, assumer un leadership fort dans le dossier stratégique pour la sécurité publique qu'est le service 9-1-1 au Canada. Il nous semble être le gardien de l'intérêt public et de la sécurité des citoyens qui utilisent des services de télécommunication, quel qu'en soit le mode. Les utilisateurs ne sont pas toujours conscients des limites importantes ou de particularités techniques qui différencient leurs services de communication des services « traditionnels ». Des principes clairs et constants doivent être établis lorsque la sécurité du public est en jeu, surtout pour la fourniture d'un service qui est pris pour acquis en toutes circonstances par la population. C'est la fonction *Protéger* du CRTC mentionnée à son [Plan triennal 2012-2015](#).
- 5- Bien que le contexte juridique des États-Unis d'Amérique comporte plusieurs différences importantes, le dynamisme dont fait preuve depuis quelques années le *Federal Communications Commission* (FCC) dans le dossier du service 9-1-1 peut constituer une source d'inspiration. Mentionnons, à titre d'exemple, les éléments portant sur la fiabilité et la robustesse du service 9-1-1, la reddition de compte transparente des fournisseurs quant aux pannes, défauts ou anomalies et le déploiement de nouveaux services.
- 6- **LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DU 9-1-1:** Nous constatons que le repérage exhaustif du cadre réglementaire du service 9-1-1 au Canada constitue un défi pour le moins ardu. Ce cadre est constitué de plusieurs décisions éparses, rendues au fil de l'évolution des technologies, de celle du marché ou de questions tarifaires ou d'interconnexion soumises à l'examen du Conseil. Le repérage sur le site Web du CRTC des normes applicables à tous les aspects du service 9-1-1 (par exemple, service filaire, sans fil, VoIP fixe et non fixe, téléphones payants, etc.) est pour le moins complexe, sinon quasi impossible. Il serait possible de faire mieux en 2013.
- 7- **LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DU 9-1-1- PROPOSITION:** Nous proposons au Conseil de regrouper dans un seul document exhaustif et maintenu à jour de façon continue TOUT ce qui concerne le service 9-1-1, dans tous les divers aspects généraux relevant de sa compétence. Cela pourrait constituer un véritable « *Code normatif* » sur ce sujet, pouvant être adapté aux nouvelles réalités technologiques. Il serait utile pour le Conseil, pour les fournisseurs de services de télécommunication, les citoyens, les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) et les groupes intéressés. Tout serait simple et transparent pour tous, ce qui est probablement l'objectif du Conseil.

- 8- **LE GTSU 1°:** En raison de sa composition représentant divers intérêts, le *Groupe de travail Services d'urgence (GTSU)* du *Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI)*, constitue un outil intéressant. Le GTSU a produit, depuis sa mise en place, de nombreux documents utiles au Conseil au fil des ans. Le consensus et la collaboration sont généralement préférables aux décisions d'autorité, lorsque cela est possible. Plusieurs participants accomplissent un travail considérable et essentiel au sein des différentes tâches, qu'il faut saluer ici.
- 9- **LE GTSU 2° - LEADERSHIP:** Le leadership du CRTC dans les travaux du GTSU n'est pas toujours perceptible. Certains dossiers, plus délicats, en raison des enjeux pour certains participants, semblent parfois laissés au hasard des ressources disponibles ou des volontaires, sauf dans le cas de mandats spécifiques du Conseil. Rappelons que certains participants y sont dans le cadre de leurs fonctions pour leur entreprise, et que d'autres ajoutent leur participation bénévole à leurs autres responsabilités professionnelles. Cette formule est adéquate pour plusieurs dossiers et a fait ses preuves quant à son efficacité. Certains dossiers nécessitent peut-être, à l'occasion, une gestion plus énergique du calendrier et des ressources, sous l'impulsion du Conseil, lorsque l'ensemble des participants n'ont pas les mêmes intérêts. Il semble que le CRTC n'apporte pas de support financier aux travaux du GTSU, ce qui le rend dépendant de la disponibilité des participants.
- 10- **LE GTSU 3°- INFORMATION DISPONIBLE:** Jusqu'à tout récemment, le site internet du GTSU n'était pas maintenu à jour depuis plus d'un an et certains éléments ne sont toujours pas à jour depuis 2010 (par exemple, les comptes rendus et les ordres du jour des réunions). Enfin, le repérage des rapports ou des contributions du GTSU sur le site Web public du CRTC ou du CDCI avec le moteur de recherche est parfois difficile. Ils ne s'y trouvent pas ou ne sont pas toujours repérables dès qu'ils sont approuvés (nous pouvons en témoigner), ce qui nous semble déplorable. À notre avis, le Conseil doit s'assurer qu'un rapport du GTSU auquel réfère une décision ou une ordonnance soit vraiment accessible dès que la décision est publiée. Si ces documents (rapports et contributions) étaient archivés immédiatement dans la section du CDIC accessible au public dès qu'ils sont déposés, les choses seraient peut-être plus simples pour les intéressés.
- 11- **LE GTSU 4°- SUPPORT DU CRTC:** Nous croyons qu'un support actif et dynamique du CRTC devrait être mis à la disposition du GTSU pour agir comme vigie de ce qui se passe chez nos voisins des États-Unis ou en Europe quant aux numéros d'urgence nationaux. Cette ressource, si cela est jugé approprié, pourrait également faire avancer les choses et stimuler les travaux au besoin, ou signaler le besoin de directives à l'occasion. Les bénévoles qui représentent les CASP et les municipalités (donc, le public) disposent de ressources limitées. L'intérêt public doit toujours être à l'avant-plan des travaux. Par exemple, l'Agence municipale 9-1-1 du Québec, l'un des membres de la COALITION, finance actuellement les travaux d'un expert afin d'assumer la responsabilité de la tâche de mise à jour du *Guide de l'interconnexion*

*pour le 9-1-1 (Strawman)*. Il s'agit là d'une contribution du Québec au GTSU que nous sommes heureux d'apporter. En effet, en raison de la barrière linguistique, peu de participants des CASP de la province (sauf la Ville de Montréal) ont pu apporter une contribution active avec leurs collègues canadiens au cours des dernières années. Le processus aurait possiblement été inactif sans notre apport, sans que cela ne semble préoccuper quelqu'un. Qui prendra la relève quand nos ressources à cette fin seront épuisées?

**12- LE GTSU 5°- FAIRE BÉNÉFICIER LES FRANCOPHONES DE SES TRAVAUX:**

Nous soulignons à l'Enquêteur notre préoccupation que les rapports du GTSU, qui sont rédigés dans la langue de la majorité des participants aux diverses tâches (l'anglais), soient ensuite approuvés et intégrés à des décisions du Conseil dans la seule langue anglaise.

**13- LE GTSU 6° LES FRANCOPHONES - SUITE:** Cela nous semble inadéquat pour les citoyens canadiens qui préfèrent utiliser l'autre langue officielle du pays, et contraire à la bonne pratique générale du CRTC quant aux langues officielles. Ces rapports ne sont pas de la nature des documents d'entreprise ou d'interventions soumis dans le cadre d'instances tarifaires. Nous pouvons témoigner que cela ne favorise pas l'appropriation des décisions du CRTC chez les francophones ou les personnes moins à l'aise dans l'autre langue officielle. Selon nous, lorsque les rapports du GTSU sont approuvés ou cités dans une décision du CRTC, ils deviennent une norme ou une politique nationale. Ils devraient alors toujours être traduits et annexés à la décision ou à l'ordonnance du Conseil dans les deux langues officielles. Ils deviendront ainsi vraiment accessibles à tous les citoyens. Lorsque le Conseil agit comme tribunal administratif canadien, il doit aussi considérer les francophones qui s'intéressent au service 9-1-1. L'acte officiel du CRTC est toujours bilingue, mais la substance peut se trouver dans le rapport unilingue approuvé. Nous croyons que le Conseil peut facilement faire mieux sur cette question.

**14- LE SERVICE 9-1-1- UNE COMPÉTENCE PARTAGÉE:** Nous sommes conscients du partage des compétences constitutionnelles entre le gouvernement fédéral (dont relèvent le Conseil et les entreprises de télécommunication) et les provinces (dont relèvent les municipalités, les CASP et les services d'urgence) dans le dossier du 9-1-1. Il est toutefois possible que le Conseil alimente sa réflexion de sources diverses, tout en exerçant une vigie de l'action étrangère. Comme le signalait d'ailleurs récemment le Conseil dans la décision relative au service texte au 9-1-1<sup>1</sup>, il appartient aux gouvernements provinciaux et aux municipalités de décider des éléments qui relèvent d'eux, à leur propre rythme et selon les ressources disponibles. Mais c'est le Conseil qui a donné l'impulsion au nouveau service.

---

<sup>1</sup> [Décision de télécom CRTC-2013-22](#)

- 15- MIEUX TENIR COMPTE DES INTERVENANTS:** Les processus de consultation relatifs au service 9-1-1 devraient être plus réalistes en termes de délais lorsque des organismes provinciaux ou municipaux doivent intervenir. Par exemple, citons des délais de quatre ou cinq semaines, en plein mois de juillet, comme en 2011 (dossier des interventions ayant mené à la Décision de télécom CRTC 2011-619). Ou encore, à ceux survenant en fin d'année avec les périodes fériées, comme originellement dans le présent Avis de consultation. Cela ne semble pas tenir compte de la réalité des divers intervenants éventuels. Ces consultations ne semblent pas s'adresser qu'aux seuls joueurs principaux de l'industrie, qui disposent de ressources permanentes importantes. Il serait alors souhaitable, en tout respect, que le Conseil développe une certaine sensibilité à ce sujet.
- 16- PROTÉGER LE PUBLIC 1°:** Selon la COALITION, le Conseil doit clairement assumer la mission de protéger le public, comme il indique vouloir le faire dans son [Plan triennal 2012-2015](#) publié le 6 septembre 2012. Malheureusement, il peut arriver que le public ne porte pas toute l'attention nécessaire ou ne comprenne pas toujours les exclusions des contrats de services de télécommunication ou les limites de la technologie relativement au service 9-1-1. Le Conseil doit mettre en place un processus favorisant la communication constante d'informations claires à ce sujet, particulièrement à l'égard des nouvelles technologies en émergence. Nous pouvons témoigner d'incidents qui nous sont rapportés par des citoyens surpris lors d'appels d'urgence mal acheminés par des services VoIP. Nous croyons également qu'un suivi des incidents, des pannes ou des anomalies du service 9-1-1 au Canada, avec un tableau de bord, devrait être produit et publié par le Conseil. Certains éléments pourraient n'être accessibles en direct qu'aux intervenants autorisés, mais une publication annuelle transparente devrait être effectuée pour le public.
- 17- PROTÉGER LE PUBLIC 2°:** Le service 9-1-1 n'est pas qu'un accessoire technique ou tarifaire du service téléphonique. C'est un service public critique, lié à la sécurité publique. Les progrès technologiques vont offrir de nombreuses nouvelles possibilités d'ici quelques années. La notion de réseau téléphonique va évoluer considérablement. La population est constituée de personnes qui ont des attentes et une maîtrise de la technologie très variables. Afin de protéger les citoyens dans tous les cas, nous croyons que le CRTC doit assumer un leadership intellectuel fort, avec une vision stratégique de ce que doivent être les normes du service 9-1-1 au Canada pour les fournisseurs de services de télécommunication.
- 18- PROTÉGER LE PUBLIC 3°:** Nous sommes conscients que le CRTC est tenu de respecter le *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*. Réglementer de façon minimale pour favoriser la concurrence et l'essor de la technologie est un choix politique. Dans le passé, le Conseil a joué un rôle de régulateur qui a permis d'équilibrer le marché à l'occasion en faveur de la sécurité du public. De plus, nous avons la chance qu'au Canada, les grandes entreprises de services locaux titulaires



(ESLT) ou concurrentielles (ESLC) ont généralement agi de façon hautement responsable à l'égard du service 9-1-1 offert à leur clientèle.

Le Canada est doté d'un service 9-1-1 de grande qualité, robuste et généralement fiable, et il doit le demeurer. La sécurité et la similitude des plateformes à travers le pays sont un avantage à conserver, tout comme les éléments de confidentialité des données. Mais nous croyons que les standards de qualité et de fiabilité du service 9-1-1 doivent demeurer élevés pour tous les services de télécommunication.

**19- PROTÉGER LE PUBLIC 4°:** Des nouveaux joueurs apparaissent et offrent leurs services dans un marché plus complexe. Les nouvelles entreprises de services de télécommunication (revendeurs) n'ont plus toutes besoin de moyens considérables pour offrir leurs services à la population. Ceux-ci sont parfois virtuels. Par contre, nous croyons que les citoyens doivent pouvoir se fier totalement à la fiabilité d'un service comme le 9-1-1. Ce service ne doit pas être laissé à la lecture de clauses contractuelles d'exclusion auxquelles le client ne s'intéresse malheureusement pas autant qu'il le devrait, ou qui sont parfois peu compréhensibles pour le citoyen ordinaire. La [Décision de télécom CRTC 2012-137](#) nous semble aller dans ce sens.

**20- PROTÉGER LE PUBLIC 5°:** Nous croyons que cela signifie également pour le Conseil de s'assurer que certains inconvénients, coûts additionnels ou limitations des nouveaux services ou technologies ne soient pas seulement assumés par les CASP ou les services d'urgence sur le terrain (les municipalités ou les provinces). Ces derniers sont tous financés par des fonds publics, et il faut éviter de complexifier leur travail alors qu'il serait possible de faire autrement. Les attentes du public, en matière d'appels d'urgence sont simples : **EFFICACITÉ, RAPIDITÉ ET FIABILITÉ**. Il faut sentir clairement que le CRTC favorise toujours des principes forts de protection du public dans ce dossier. Il doit être exigeant, tout en respectant les limites raisonnables de la technologie et en suivant de près l'évolution des possibilités de celle-ci. Les changements du marché des télécommunications au Canada sont une réalité. Citons à titre d'exemple le nombre de Canadiens qui disposent seulement d'un service téléphonique sans fil, les pressions pour le service textuel au 9-1-1 pour tous, la téléphonie VoIP non fixe, etc. Cela devrait stimuler la mise en place de travaux de réflexion ambitieux quant aux objectifs, et productifs (par exemple, pour améliorer la localisation de l'appelant, un enjeu prioritaire). Notre territoire est vaste, la desserte cellulaire encore très limitée dans plusieurs régions, et les défis sont nombreux.

**21- PROTÉGER LE PUBLIC 6°:** Nous croyons qu'à l'occasion de ses travaux, l'Enquêteur devrait s'interroger sur la possibilité et l'à-propos de rendre obligatoire la programmation des commutateurs téléphoniques privés (PABX) des entreprises, des institutions, des immeubles multi-résidentiels pour personnes âgées ou autres, s'ils sont raccordés au réseau téléphonique. Il faut que les données de localisation (adresse, nom du bâtiment, étage, numéro de porte, etc.) soient obligatoirement

transmises lors d'un appel au 9-1-1 à partir de chaque poste téléphonique, et non la seule adresse de facturation ou du siège social du client avant de pouvoir raccorder de tels systèmes au réseau téléphonique. Il n'est pas clair, actuellement, si cette question relève de la compétence du gouvernement fédéral ou des provinces. Elle semble laissée aux forces du marché ou à la conscience de l'installateur, le plus souvent sans que le client en soit conscient et sache qu'il doit assumer une mise à jour périodique. Aux États-Unis d'Amérique, certains états ont légiféré sur cette question. Des incidents, heureusement non tragiques, ont été vécus au Québec. La protection du public ne peut pas être laissée au hasard selon nous, alors que les citoyens se croient protégés. Il faut au moins se poser la question et assumer la responsabilité de la réponse.

**22- PROTÉGER LE PUBLIC 7°:** Le service 9-1-1 sur des réseaux de nouvelle génération (IP) ainsi que sur le réseau cellulaire doit conserver minimalement la fiabilité et la robustesse du service actuel, particulièrement en cas de panne électrique ou logicielle. De plus, nous ne sommes pas à l'abri des catastrophes naturelles. Les travaux actuels du FCC, à la suite du phénomène météorologique appelé *derecho* ayant affecté une grande partie du territoire américain en juin dernier, tout comme les dommages causés par le récent ouragan *Sandy* sur la côte Est à l'égard du service 9-1-1 nous le rappellent. Le CRTC, ou Industrie Canada, ou les deux, devraient jouer un rôle actif en ce qui concerne la robustesse de l'accès au service 9-1-1 et à sa résilience à l'égard des fournisseurs de services de télécommunication. Rappelons qu'il ne semble pas exister de norme nationale minimale sur la durée des piles et leur entretien pour les abonnés à la téléphonie VoIP. Accessoirement, cela peut aussi amener le CRTC à se questionner sur la notion de *téléphone payant d'intérêt public* évoquée dans la Décision de télécom CRTC 2004-47. Ces appareils fiables ont été très appréciés pour donner accès aux services d'urgence dans la région de New-York, après le passage de l'ouragan *Sandy* à l'automne 2012.

**23- PROTÉGER LE PUBLIC 8°:** Pour plusieurs citoyens, le service 9-1-1 n'est pas qu'un numéro de téléphone ou un accessoire de leur service téléphonique. C'est un service public de secours qui peut évidemment être joint par téléphone, mais qui devrait aussi, selon de nombreux Canadiens, l'être par d'autres moyens. Un sondage de la Croix-Rouge canadienne [réalisé en 2012](#) à propos des attentes quant à l'utilisation des réseaux sociaux le révèle. Quel devrait être le rôle du CRTC à cet égard? Pensons aux messages textuels au 9-1-1 pour tous, tel qu'annoncé récemment chez nos voisins du Sud, ou à de meilleurs services adaptés aux personnes vivant avec un handicap, etc. Comment le CRTC entend-il mener sa réflexion à ce sujet? Quels sont ses pouvoirs compte tenu de la législation actuelle? Quels rôles devraient jouer les provinces et les CASP? Comment expliquer qu'il n'y ait aucune campagne d'éducation du public sur le bon usage du service 9-1-1 assumée par l'industrie, malgré d'importants budgets de promotion des produits et des services?

- 24- **FINANCEMENT 1°**: Le financement du service 9-1-1 est un enjeu important. Les dépenses requises pour le passage aux nouvelles technologies sont en hausse. Le nombre d'appels augmente en raison de la multiplicité des moyens de communication lors de certains incidents, en particulier par le service sans fil. Des normes provinciales de service s'appliquent aux centres 9-1-1 dans plusieurs provinces. Certaines ont développé divers modèles pour le financement du service. Le gouvernement fédéral ne joue actuellement aucun rôle et ne semble avoir aucune réflexion à cet égard.
- 25- **FINANCEMENT 2°**: Le service 9-1-1 est assumé par les municipalités au Québec. Il y a actuellement une trentaine de centres 9-1-1 dans la province, le nombre ayant considérablement diminué au fil des ans. Le nouveau système de financement du service 9-1-1, mis en place en 2009 par le gouvernement du Québec avec les associations municipales et la Ville de Montréal, remplace un système antérieur qui était limité à un droit mensuel sur les services filaires. Le système québécois est décrit de façon détaillée au [rapport d'activité](#) de l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec pour l'exercice 2011<sup>2</sup>. Le modèle en place au Québec fonctionne. Nous sommes disponibles pour fournir à l'Enquêteur toute information additionnelle qui pourrait lui être utile.
- 26- **FINANCEMENT 3°**: Établir précisément le coût des CASP présente un défi particulier. Au Québec, tous les centres d'urgence 9-1-1 ont d'autres activités complexes intégrées (répartition secondaire pour les services de police, d'incendie, ou ambulanciers, par exemple) au sein d'organisations de natures diverses (municipalités, organismes sans but lucratif, régies intermunicipales de police, entreprises privées). Le calcul précis du partage des coûts entre chacune de ces activités ou responsabilités peut être ardu. Il est simple de savoir quand commence le service 9-1-1 dans un centre d'appels. Déterminer la fin stricte du traitement d'un appel, et la frontière avec d'autres responsabilités ou actions complexes nécessaires dans certains cas, l'est moins. De plus, les spécifications, les besoins et les coûts qui seront associés aux changements technologiques requis pour soutenir les équipements et les interfaces d'un réseau 9-1-1 de prochaine génération ou des nouveaux modes de communication ne sont pas tous connus.
- 27- **FINANCEMENT 4°**: Au Québec comme partout ailleurs, le nombre d'appels au 9-1-1 a augmenté. D'abord, par la multiplication des appels de téléphonie mobile (un même incident peut être rapporté par une multitude de personnes bien intentionnées). Deuxièmement et surtout, par le fléau que constituent les appels accidentels causés par des touches préprogrammées. Il faut toutefois répondre à chaque appel dans les délais réglementaires et rappeler les appelants qui ont raccroché, car on ne sait jamais ce que ces situations peuvent révéler. Cela génère

<sup>2</sup> Disponible sur notre site Web [www.agence911.org](http://www.agence911.org), onglet *Publications*.

des coûts additionnels aux CASP et aux services d'urgence par des besoins de main-d'œuvre accrus. Nous croyons que le Conseil devrait inciter ou obliger les entreprises de télécommunication sans fil à participer activement et de façon continue à l'éducation continue du public à ce sujet, au delà d'une note sur leur site Web ou sur celui de leur association.

**28- FINANCEMENT 5°:** Le financement actuel du service 9-1-1 par une taxe ou un droit mensuel sur les services téléphoniques sera-t-il toujours adéquat, à la lumière de l'évolution du marché et des possibilités technologiques offertes? On peut maintenant effectuer des appels téléphoniques de multiples façons, grâce à des technologies flexibles et peu coûteuses. Les appareils n'ont plus rien à voir en apparence avec le bon vieux téléphone classique. Cette tendance augmentera-t-elle ou si elle demeurera marginale? Quelles seront les possibilités réelles d'imposer et de percevoir un droit ou une taxe sur ces services virtuels qui peuvent donner accès au service 9-1-1 dans certains cas? Au Québec, seuls les services téléphoniques définis au règlement provincial<sup>3</sup> sont actuellement assujettis à une taxe. Peut-être faudra-t-il explorer un jour la possibilité d'imposer une taxe équivalente sur les abonnements à l'Internet ou sur les services y donnant accès.

**29- MODERNISER LES LOIS:** Le CRTC devrait examiner la possibilité de recommander au gouvernement fédéral de moderniser le *Code criminel* relativement au service 9-1-1 et à la mobilisation des services d'urgence. Le service 9-1-1 n'est mentionné dans aucune loi fédérale actuellement. Des incidents d'identité falsifiée de l'appelant (*spoofing* ou *swating*) sont rendus possibles grâce à la technologie VoIP. Préoccupent-ils le Conseil? C'est la flexibilité offerte dans certains cas par le VoIP qui rend possibles des événements coûteux et potentiellement dangereux pour les intervenants. Bien que des accusations en vertu d'infractions criminelles générales existantes puissent être utilisées au besoin, dans certains cas d'abus (*méfait, fausse alarme d'incendie*), le *Code criminel* date pour l'essentiel du XIX<sup>e</sup> siècle. Selon nous, un travail de réflexion pour moderniser ou ajouter au besoin des infractions plus spécifiques, assorties de peines adéquates, devrait être entrepris avec Justice Canada, si cela est jugé utile par les spécialistes. Même s'il faut se réjouir que ce type d'incident semble actuellement moins fréquent au Canada qu'aux États-Unis, nous ne sommes pas à l'abri. Le gouvernement fédéral américain a d'ailleurs légiféré à ce sujet par l'adoption du [Truth in Caller ID Act of 2009](#)<sup>4</sup>, tout comme certains états américains.

**30- COMPLEXITÉ TECHNOLOGIQUE:** Les nouveaux réseaux 9-1-1 offriront de nombreuses nouvelles possibilités et de la flexibilité, ce qui devrait nous réjouir. La complexité technologique rendra toutefois plus difficile pour des non-spécialistes la possibilité de bien en comprendre et en maîtriser les divers aspects. Cela est

<sup>3</sup> [Règlement encadrant la taxe municipale pour le 9-1-1](#), RLRQ, chapitre F-2.1, r. 14.

<sup>4</sup> 124 STAT. 3572, PUBLIC LAW 111-331—DEC. 22, 2010, 47 USC 609

pourtant nécessaire à une gestion rigoureuse (incluant la gestion des risques présents) et pour en exploiter tous les avantages. Il est possible que les CASP deviennent encore plus dépendants de leur fournisseur de SPAU 9-1-1 pour savoir ce qu'il est possible de faire et comment, Cela pourrait accroître l'importance pour le Conseil de jouer un rôle clair quant aux objectifs et aux normes de performance, sans s'immiscer dans la relation client-fournisseur.

**31- COMPILATION ACTUELLE DE DONNÉES:** Quant aux données recueillies actuellement par les CASP sur les divers types d'appels, le court délai pour préparer nos observations n'a pu permettre d'en dresser le portrait dans le présent mémoire à l'échelle provinciale, et nous le regrettons. De plus, la plupart des centres 9-1-1 du Québec sont actuellement en plein processus de certification aux normes de conformité du ministère de la Sécurité publique du Québec, ce qui laisse peu de temps aux gestionnaires. Il existe une obligation minimale au Québec, décrite au [Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence](#)<sup>5</sup> entré en vigueur le 30 décembre 2010. Les pratiques varient selon les normes opérationnelles, d'assurance qualité ou le mandat des divers CASP. Voici quelques commentaires généraux sur le système actuel:

- Nombre d'appels reçus: Les équipements pour connaître les statistiques d'appels sont à la charge des CASP. Le réseau SPAU ne permet pas d'avoir accès à ces données aisément et gratuitement pour les CASP.
- Le type d'incidents: Les CASP déterminent le *type d'incident* en traitant les appels. Au Québec, tous les CASP doivent posséder un système informatisé qui permet d'obtenir ces statistiques.
- L'heure de l'appel: Le réseau SPAU fournit cette information. Il appartient toutefois aux CASP de la conserver pour les périodes prévues par la loi.
- Le type d'appareil utilisé pour effectuer l'appel (ex., un téléphone sans fil): Le réseau SPAU fournit cette information, qui doit être conservée pour les périodes prévues selon la réglementation par les CASP.
- Le pourcentage de faux appels de tous genres par rapport aux vraies urgences. Cette information relève de la définition des « *faux appels* » qui varie selon les CASP et selon leur mandat et leurs pratiques. Un incident traité par un CASP particulier sera considéré comme un *faux appel* par un autre CASP. Le pourcentage de *faux appels* variera donc d'un CASP à l'autre. Les systèmes utilisés pour ségréger et compiler les incidents étant à la charge des CASP, les statistiques en sont affectées et nous comparerions alors des éléments qui ne sont pas comparables. Dans la plupart des cas, on peut considérer comme *vrai* tout appel qui requiert une intervention de la part d'un service d'urgence. On peut

---

<sup>5</sup> RLRQ, chapitre S-2.3, r.3

toutefois affirmer qu'un nombre important d'appels acheminés au 9-1-1 ne sont pas destinés à ce service. L'éducation du public doit continuer.

- 32- **DONNÉES À COMPILER AVEC LE NOUVEAU RÉSEAU:** Quant aux services 9-1-1 de prochaine génération, le délai alloué pour présenter les observations ne nous permet pas d'élaborer complètement sur ce sujet important. Cela demande de consulter les intéressés. Leur réflexion n'est pas enclenchée, et nous regrettons de ne pas avoir l'information requise. Les pratiques varieront possiblement d'une province à l'autre, dans le respect des normes applicables aux services 9-1-1 adoptées par les gouvernements provinciaux ou de choix de gestion dans chacun des CASP. Selon nous, ce sujet pourrait faire l'objet d'un groupe de travail national spécifique (faisant une place aux francophones) pour développer une réflexion et des outils communs. Une meilleure connaissance des possibilités offertes aux CASP et aux centres d'appels secondaires de la sécurité publique par le nouveau réseau est requise. Le Conseil peut jouer un rôle utile à cet égard, avec les fournisseurs de SPAU.
- 33- **SERVICES 9-1-1 DE NOUVELLE GÉNÉRATION 1<sup>o</sup>: Mode de communication avec les CASP:** Le service 9-1-1 actuel repose sur une plateforme téléphonique éprouvée, qui ne tient cependant pas compte des nouveaux modes de communication utilisés aujourd'hui. Le principe du 9-1-1 est de faciliter l'accès aux services d'urgence par un point d'entrée unique. Comme les CASP ont la responsabilité d'un territoire géographique précis, le service 9-1-1 doit tenir compte de cette réalité et permettre des communications rapides et complètes entre le point d'entrée et les services d'urgence de ce territoire donné. La plateforme téléphonique utilisée actuellement se doit d'évoluer vers une plateforme multimédia, afin d'améliorer l'accessibilité aux services d'urgence. Cette plateforme devra, selon nous, reproduire les liens robustes et redondants entre le point d'entrée (CASP) et les services d'urgence qui lui sont reliés. Il faudra évaluer la pertinence des renseignements disponibles, puisque la disponibilité n'est pas synonyme de nécessité ou de valeur ajoutée pour le traitement d'un appel d'urgence. Le transfert complet des communications reçues aux CASP vers les centres d'urgence secondaires (police, incendies, ambulances) doit être maintenue. Il devra toujours être possible de transmettre toutes les données acheminées au CASP, en plus de la communication verbale, si cela répond à diverses obligations provinciales.
- 34- **SERVICES 9-1-1 DE NOUVELLE GÉNÉRATION 2<sup>o</sup>: Les types d'information qui pourraient être transmis aux CASP et échangés entre ces derniers:** On peut soulever quelques questions générales. Sans limiter les informations éventuellement disponibles, il faut songer aux effets de ces informations sur les personnes qui reçoivent et traitent les appels (ou les requêtes). Bien que le personnel des CASP ait développé une certaine habitude des situations de crise, l'image d'un suspect, d'une victime ou une vidéo montrant des scènes horribles ou dégradantes pourrait affecter leur état de santé. L'être humain a une certaine capacité à traiter un flot d'information

qu'il reçoit. Il faudra que le tri de l'information utile soit rapide, afin de retenir ce qui est pertinent ou prioritaire. Cela peut devenir très exigeant. Il faut aussi distinguer les éléments qui pourraient être utiles dans le cadre d'une enquête ou pour constituer de la preuve, par exemple, de ceux utiles au traitement d'un appel d'urgence. Dans les cas d'événements à flux important d'appels (fusillades, accidents graves, séismes, etc.), le fait de visionner une vidéo ne garantit pas la détermination adéquate des actions requises. Nous sommes d'avis que la communication verbale en temps réel avec l'appelant est toujours ce qui permet le mieux de caractériser la situation d'urgence et de déterminer le niveau de priorité.

35- La confidentialité des informations est également un enjeu important. Il faut s'assurer que les informations transmises demeurent confidentielles. Les nouvelles technologies peuvent présenter certains défis à cet égard. Il faut également s'interroger sur les enjeux légaux pour un CASP de détenir et de conserver des renseignements comme un dossier médical sans le consentement d'un patient. Au Québec, à l'exception de trois cas, les CASP n'agissent pas comme centre de communication santé pour le traitement des appels préhospitaliers. Ce mandat relève de centres d'appels secondaires spécialisés, qui sont sous la responsabilité du gouvernement provincial et auxquels les centres 9-1-1 transfèrent ces appels. Ce ne sont là que quelques éléments parmi les questions qui se poseront dans ce nouvel environnement.

36- **SERVICES 9-1-1 DE NOUVELLE GÉNÉRATION 3°: La précision de la localisation de l'appelant:** C'est un domaine où le CRTC devrait augmenter ses exigences, comme le FCC l'a fait aux États-Unis, et s'assurer que tous les fournisseurs répondent à des normes identiques. Cela ne semble pas être le cas actuellement, pour des raisons qui ne sont pas toujours claires. Sans vouloir répéter les commentaires formulés au paragraphe 21 de nos observations, la localisation de l'appelant devrait comporter une adresse, ou une intersection valide, i.e. un numéro civique, le type de voie, le nom de la voie publique et la municipalité. Il faut tenir compte de la verticalité dans le cas de tours d'habitation ou d'édifices à bureaux (un numéro de bureau ou d'appartement devrait être requis).

37- **LOCALISATION- AUTRES ASPECTS:** Les techniques de localisation actuelles pour les appareils cellulaires ont toutes leurs limites. Certaines sont particulièrement efficaces dans les milieux ruraux, et complètement inefficaces à l'intérieur des édifices ou dans les « canyons urbains ». La qualité des données varie également en fonction de la couverture satellite, des équipements utilisés et du milieu où se trouve l'appelant. Dans le cas de vastes espaces publics, tels que les gares, stations de métro, aéroports, parcs, etc. les données de localisation devraient être précises à dix mètres près. Le format de données utilisé actuellement fait en sorte que les CASP doivent se doter de systèmes pour les recevoir et les traiter afin de les traduire sous une forme compréhensible pour leur personnel. À cela, nous ajoutons que la localisation des appareils sans fil désactivés est un problème réel

actuellement pour de nombreux CASP en raison de cas d'abus. Le Conseil ou Industrie Canada devraient rendre obligatoire la transmission de données additionnelles dans ces cas afin de mieux identifier et localiser l'appelant. Dans certains cas, des centaines d'appels au 9-1-1 ont été effectués de façon malveillante avant qu'il puisse y être mis fin.

- 38- SERVICES 9-1-1 DE NOUVELLE GÉNÉRATION 4°: Le financement des services 9-1-1 de nouvelle génération :** C'est une excellente question, qui n'a pas de réponse pour le moment selon nous. Les modes de communication avec les CASP risquent de se multiplier, mais l'assiette fiscale pour financer le service (une taxe sur les services téléphoniques « conventionnels ») risque de plafonner ou de s'atrophier. L'évolution technologique accélérée, avec tous ses bénéfices, générera probablement une course sans fin au renouvellement des équipements et à la formation du personnel.
- 39- SERVICES 9-1-1 DE NOUVELLE GÉNÉRATION 5°: Les données à recueillir pour aider les décideurs et les directeurs de l'exploitation à réagir aux situations d'urgence et à planifier les secours en cas de catastrophe:** Pour toute situation d'urgence, la donnée de base est la localisation. La nature de l'incident, le nombre de personnes impliquées, etc. sont des renseignements qui doivent être validés et confirmés par le personnel des CASP. Celui-ci affecte les services d'urgence selon les informations recueillies. Des données de localisation précises, disponibles rapidement (simultanément à la réception de l'appel (ou du texto) et un canal de communication (téléphone, texto, courriel, etc.) fiable et performant sont les outils de base pour recueillir les données et réagir efficacement aux situations d'urgence.
- 40- SERVICES 9-1-1 DE NOUVELLE GÉNÉRATION 6°: Comment recueillir ces données:** Partout au Québec les services d'urgence sont familiers avec les méthodes des CASP pour obtenir et leur transmettre des informations utiles. Les CASP ont développé des méthodes précises pour offrir un service hautement spécialisé à la population qu'ils desservent. Le personnel des CASP est formé pour traiter les situations d'urgence et recueillir toutes les informations requises lors de telles situations. Nous devons donc arrimer les nouveaux modes de communications aux CASP, afin de leur permettre d'exercer leur rôle de point d'entrée pour les services d'urgence au-delà des seuls réseaux téléphoniques. Les données devront être traitées, rendues intelligibles, et conservées.
- 41- LA SOLUTION i3 DE NENA 1°:** Il serait intéressant que la solution i3 de NENA soit présentée aux intéressés (dans leur langue) afin de bien la comprendre avant de se prononcer sur ses mérites ou d'énoncer des réserves. Seuls quelques rares initiés peuvent le faire actuellement, en raison de leurs compétences techniques ou linguistiques, et nous le regrettons. Il est donc **impossible** de se prononcer ou d'acquiescer à un quelconque consensus à ce sujet. Nous nous interrogeons sur ce



qui porte le Conseil à croire qu'il existe un consensus à ce sujet, sauf si à son avis le sujet ne concerne que les entreprises de télécommunication. À notre connaissance, la question n'a pas été posée. Nous demandons que le Conseil se donne le rôle de présenter adéquatement lui-même cette solution aux intéressés des CASP (généralistes et spécialistes techniques) avant de prendre une décision ou qu'il demande qu'elle le soit par les fournisseurs du service SPAU 9-1-1 à leurs clients.

**42- LA SOLUTION i3 DE NENA 2°:** Il ne nous semble pas y avoir de consensus, car le Conseil semble avoir rejeté la solution « Canadian i2 » proposée dans un rapport du GTSU, alors que cette proposition était appuyée par la grande majorité des CASP canadiens.

**43- LA SOLUTION i3 DE NENA 3°:** Il nous semble probable que la solution i3 sera mise en place au Canada le moment venu s'il y a lieu, par une ordonnance du Conseil aux entités concernées (ESLT, ESLC, FSSF, etc.). De plus, le Conseil doit selon nous assujettir également les fournisseurs de service internet, les fournisseurs de téléphonie IP, etc. afin de standardiser le service offert à la population et d'en assurer la fiabilité, la sécurité et la robustesse.

**44- AUTRES ENJEUX 1°:** Nous estimons que de nombreux éléments, normes et règles doivent faire l'objet de discussions et d'analyses méthodiques concernant la façon de gérer de façon optimale le service NG9-1-1 dans un environnement utilisant les technologies de prochaine génération. Nous avons noté que le FCC a soulevé de nombreuses questions concernant la transition, la migration et l'évolution des services d'urgence au cours des dernières années. Le GTSU n'a pas encore abordé vraiment ce dossier, selon les renseignements dont nous disposons.

**45- AUTRES ENJEUX 2°:** Il est critique pour tous les intervenants, en particulier pour les services d'urgence et les municipalités qui en assure le financement, de bien comprendre toutes les options et les actions requises afin de conserver et d'améliorer l'accès au service 9-1-1. Il en est de même pour des éléments comme la géolocalisation de l'appelant, l'acheminement ou le réacheminement automatique de l'appel, l'affichage des données, la gestion des appels d'urgence, le soutien des opérations, et ce, peu importe la technologie utilisée par l'appelant. Il est crucial pour les services d'urgence de disposer de renseignements à jour et d'un environnement fiable. Certains CASP désireront intégrer ces nouvelles possibilités technologiques afin de partager des informations avec d'autres CASP ou centres secondaires, ou pour accéder à des banques de données à distance.

**46- AUTRES ENJEUX 3°:** L'avènement de nouvelles technologies va rendre le mandat des CASP plus complexe. Mentionnons à titre d'exemple le « nuage » informatique ainsi que les nombreux systèmes et banques de données requis pour la détermination de la géolocalisation ou de l'adresse physique, l'acheminement et la prise en charge des appels. Il sera important de déterminer une norme relative au

haut niveau de la qualité du service attendu, à la gestion des dérangements et au rétablissement des opérations critiques dans ce nouvel environnement.

- 47- **AUTRES ENJEUX 4°:** Que dire de la sécurité des applications et des systèmes, de l'intégrité des données, de la centralisation et de la fiabilité des opérations, de la gestion, du contrôle et de la vérification des changements technologiques? Les CASP ont et auront des défis constants et importants à relever. Disposent-ils des ressources et du temps pour le faire? Les normes courantes d'opération et de gestion exigent le stockage de diverses données, à la suite du traitement des appels. La quantité de celles-ci pourrait augmenter de façon exponentielle avec les nouveaux services qui seront disponibles.
- 48- **COLLABORATION AVEC L'ENQUÊTEUR:** Selon la *Loi sur les télécommunications*, l'Enquêteur dispose de pouvoirs importants, en dehors du processus de présentation des observations, et nous souhaitons lui apporter notre concours dans la mesure de nos possibilités. Nous l'informons de notre disponibilité, par l'intermédiaire du Comité de veille technologique et réglementaire de l'Agence, qui regroupe des personnes désignées par les associations municipales, la Ville de Montréal, l'ACUQ, ainsi qu'un représentant du ministère de la Sécurité publique du Québec.
- 49- Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Secrétaire général, l'expression de nos salutations les plus distinguées et vous assurons de notre entière collaboration.

Pour la Coalition,



**M<sup>e</sup> Serge ALLEN, avocat, MAP**

Directeur général

Agence municipale de financement et  
de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec  
2954, boulevard Laurier, bureau 300  
Québec (Québec) G1V 4T2  
[sallen@agence911.org](mailto:sallen@agence911.org)

Téléphone: 418 653-3911

Télécopieur: 418 653-6198

**C.C. Liste de distribution**

\*\*\*\*Fin du document\*\*\*\*