

Le 9 mai 2016

DÉPOSÉ PAR CIÉGC

Mme Danielle MAY-CUCONATO, Secrétaire générale
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Gatineau (Québec)
K1A 0N2

**Objet : RÉPONSE COLLECTIVE DE LA COALITION POUR LE SERVICE 9-1-1 AU QUÉBEC À LA
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉE AUX CASP 9-1-1**

Avis de consultation de télécom [CRTC 2016-116](#), *Établissement d'un cadre
réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada.*

Dossier : [1011-NOC2016-0116](#)

Madame la Secrétaire générale,

- 1- La **COALITION POUR LE SERVICE 9-1-1 AU QUÉBEC**, ci-après la COALITION, répond collectivement par la présente à la demande de renseignements transmise aux CASP du Québec par le Conseil, le 29 mars 2016, simultanément à la publication de l'Avis de consultation de télécom CRTC 2016-116 du 29 mars 2016. Elle est formée de :

1° L'**AGENCE MUNICIPALE DE FINANCEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1 DU QUÉBEC** (l'[Agence](#)), constituée et administrée selon la *Loi sur la fiscalité municipale*¹ du Québec par l'**UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC** ([UMQ](#)), la **FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES MUNICIPALITÉS** ([FQM](#)) et la **VILLE DE MONTRÉAL**;

2° 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 (urgences préhospitalières) ainsi que divers autres centres d'appels d'urgence secondaires ou spécialisés de la province;

3° 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 550 municipalités québécoises dans plusieurs régions de la province et n'est pas représenté par l'ACUQ.

¹ Recueil des lois et règlements du Québec (RLRQ), [chapitre F-2.1](#), article 244.68 et suivants.

PORTRAIT GÉNÉRAL

- 2- Nous proposons une réponse générale consolidée, laquelle pourra être complétée par les centres d'appels de la sécurité publique (ci-après CASP) qui pourraient répondre individuellement à la demande de renseignements du Conseil.
- 3- Le service 9-1-1 est une responsabilité municipale et il est obligatoire au Québec. Chaque municipalité doit offrir elle-même le service, ou le faire par l'intermédiaire d'un CASP 9-1-1 certifié conforme aux normes gouvernementales avec lequel elle a une entente contractuelle. Cette dernière définit les éléments opérationnels et financiers ainsi que les obligations réciproques des parties. Il n'y a donc pas de gestionnaire unique ou d'agence provinciale responsable d'offrir le service à l'ensemble de la population au Québec. Il n'y a pas de rôle de coordination du gouvernement provincial.
- 4- La section II.1 de la *Loi sur la sécurité civile*² du Québec énonce certaines des obligations légales applicables aux centres d'urgence 9-1-1. Celles-ci sont complétées de façon plus détaillée par le *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*³. Comme le Conseil le constatera en prenant connaissance de la réglementation, certains renseignements relatifs aux CASP 9-1-1 sont confidentiels au Québec.
- 5- Certaines obligations quant au service de réponse d'urgence applicables aux services de police municipaux ou provinciaux sont énoncées au *Règlement sur les services policiers que les corps de police municipaux et la Sûreté du Québec doivent fournir selon leur niveau de compétence*⁴. Les préposés aux appels d'urgence et aux télécommunications qui œuvrent au sein d'un service de police sont également tenus à une totale discrétion sur les opérations de celui-ci, par exemple quant aux renseignements du Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ)⁵, qui est relié au Centre d'information de la police canadienne (CIPC) à Ottawa.
- 6- Le Québec compte actuellement 29 CASP primaires 9-1-1 : 24 sont gérés par des services de police municipaux/régionaux, trois par des organismes régionaux spécialisés à but non lucratif (OBNL) administrés par des élus municipaux, un par un service d'incendie municipal et, enfin, un par une entreprise privée. Conformément à la loi et à la réglementation québécoise, les centres primaires 9-1-1 doivent conclure des ententes avec les centres d'appels secondaire de leur territoire. Le Québec compte 49 CASP secondaires. La Défense nationale opère également un CASP 911 pour une partie de ses installations au Québec.
- 7- Parmi les CASP secondaires, la province compte actuellement dix CASP de communication santé (EMS) qui traitent exclusivement tous les appels relatifs à une urgence préhospitalière. Ces derniers n'acceptent pas d'appels directement du public : ils traitent les appels basculés par les centres primaires d'appels 9-1-1. Trois des CASP primaires 9-1-1 (les OBNL) assument toutefois le double mandat dans

² RLRQ, [chapitre S-2.3](#), articles 52.1 à 52.20

³ RLRQ, chapitre S-2.3, [règlement 2](#)

⁴ RLRQ, chapitre P-13.1, [règlement 6](#), sous-paragraphe b) du paragraphe 1° de l'article 2

⁵ RLRQ, *Loi sur la police*, [chapitre P-13.1](#), article 52

leur territoire ou une partie de celui-ci. Tous les centres de communication santé doivent, en vertu de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*⁶, conclure une entente de transfert avec le ou les CASP 9-1-1 de leur territoire. En raison de découpages territoriaux différents et de leur nombre plus restreint, certains centres secondaires de communication santé reçoivent des appels en provenance de plusieurs centres primaires d'appels 9-1-1. Inversement, certains centres 9-1-1 transfèrent des appels à plus d'un centre de communication santé.

- 8- La *Sûreté du Québec* (police provinciale) gère dix CASP secondaires. Elle y traite les appels basculés d'un centre 9-1-1 dans les territoires qu'elle est chargée de protéger. Ce corps de police peut également recevoir directement des appels pour de l'assistance ou des interventions grâce à un numéro universel de type « 310 » et à un numéro de service sans fil « * » en usage dans toute la province, mais sans les fonctionnalités sécuritaires du réseau 9-1-1 dans ces cas et sans gratuité dans les téléphones payants. Au besoin, elle bascule certains appels au centre 9-1-1 concerné ou à un autre CASP secondaire. Tous les CASP 9-1-1 du Québec ont une entente de collaboration avec la Sûreté du Québec pour leur territoire.
- 9- On trouve d'autres CASP secondaires au Québec, auxquels sont basculés des appels 9-1-1 qui relèvent de leur compétence : ceux de services de police municipaux/régionaux ou des premières nations desservis par un autre CASP primaire pour le service 9-1-1, la Gendarmerie royale du Canada, la Défense nationale, la Garde côtière, le Service d'incendie de Montréal et certains autres aux fonctions spécialisées.
- 10- Les courts délais accordés pour répondre ne nous ont pas permis de recueillir certaines données détaillées auprès de tous les CASP, dont les gestionnaires sont déjà fortement sollicités par leur emploi dans un contexte de ressources limitées, et nous devons nous en excuser. Les CASP du Québec sont néanmoins conscients de l'importance de l'exercice mené par le Conseil dans ce dossier et de l'occasion qui leur est offerte, dans le cadre de la consultation, de contribuer à faire connaître leur réalité et leurs besoins sur ce sujet de première importance.

QUESTIONNEMENT JURIDIQUE

- 11- Un doute existe, selon nous, quant au pouvoir du Conseil de *contraindre* les CASP à fournir certains des renseignements sensibles ou de juridiction interne demandés. D'abord, ceux-ci relèvent de l'autorité législative des provinces. Ensuite, peu de CASP ont la personnalité juridique. Ils constituent des unités administratives d'organismes publics comme des municipalités. C'est à ces organismes responsables que la demande devrait être adressée si le Conseil entend *exiger* des renseignements, et non simplement en demander sur une base volontaire.
- 12- Le paragraphe 2° de l'article 37 de *Loi sur les télécommunications*⁷ permet au Conseil : « *s'il croit qu'une personne, à l'exception d'une entreprise canadienne, détient des renseignements qu'il juge nécessaires pour l'application de la présente loi ou d'une loi spéciale, de l'obliger à les lui communiquer dans des rapports périodiques qu'elle établit ou fait établir selon le cas — ou selon les modalités de*

⁶ RLRQ, [chapitre S-6.2](#), article 24

⁷ L.C. 1993, [ch. 38](#)

forme ou autres qu'il fixe — , sauf s'il s'agit de renseignements confidentiels du conseil exécutif d'une province...» (Le souligné est de nous).

- 13- En tout respect, nous ne sommes pas d'avis que les éléments et sujets de la demande de renseignements du 29 mars fassent partie de ces pouvoirs exceptionnels d'application de la loi. Ce n'est donc pas en raison d'une contrainte juridique, mais plutôt par une volonté de collaboration, que certains renseignements demandés sont produits.

RÉPONSES AUX QUESTIONS POSÉES AUX CASP

Question 1 : INDIQUEZ LES COLLECTIVITÉS QUE VOTRE CASP DESSERT ET LE NOMBRE ESTIMATIF DE PERSONNES VIVANT DANS LA RÉGION À LAQUELLE VOUS FOURNISSEZ DES SERVICES. FOURNIR DES CARTES SI POSSIBLE.

- 14- Le Québec compte une population de 8,26 M de personnes, et 1 112 municipalités bénéficient du service 9-1-1. Une seule petite municipalité, très éloignée, n'en bénéficie pas en raison d'une situation exceptionnelle. À ce nombre, s'ajoutent des réserves indiennes qui souhaitent et peuvent bénéficier du service ou qui sont comprises dans le territoire de municipalités, ainsi que des parties des territoires non organisés administrés par 35 municipalités régionales de comté. Si près de 99 % de la population totale de la province bénéficie du service 9-1-1, le service n'est offert que sur environ 15 % de la superficie du territoire provincial. Certaines réserves indiennes et territoires autochtones n'ont pas de service 9-1-1, et il n'y a actuellement pas de service offert dans le Nord et dans le Nunavik en raison de diverses contraintes communes à ces régions dans tout le Canada.
- 15- Plusieurs territoires municipaux en région ne sont toujours desservis que par le seul service téléphonique filaire (en raison **de l'absence de service sans fil** en zones rurales, forestières, isolées ou montagneuses). Cette situation est régulièrement **dénoncée** par les élus municipaux, provinciaux et fédéraux ainsi que par les populations concernées en raison, entre autres, des risques pour la sécurité et des attentes de la population aujourd'hui. Le Conseil est bien au fait de cette réalité, commune à plusieurs provinces et évoquée par plusieurs intervenants dans le cadre des consultations et audiences récentes [#ParlonsInternet à large bande](#) : *Examen des services de télécommunication de base au Canada.*

Question 2 : NOMMEZ ET DÉCRIVEZ LES CASP SECONDAIRES AVEC LESQUELS VOTRE CASP A CONCLU DES ENTENTES. EN OUTRE, PRÉCISEZ LE NOMBRE ESTIMATIF DE PERSONNES AUXQUELLES CHAQUE CASP SECONDAIRE OFFRE DES SERVICES.

- 16- Nous avons dressé un portrait général pour la province, aux paragraphes 4 à 6 plus haut. Nous ne disposons pas de données par CASP, dont plusieurs sont confidentielles. De plus, la description des CASP secondaires peut comprendre, selon les cas, des centres d'appels : 1° de divers corps de police ou des services de sécurité des entreprises ferroviaire, portuaires, aéroportuaire, les centres de contrôle et de sécurité des sociétés de transport en commun, des fournisseurs d'énergie (électricité, gaz, etc.), 2° des services spécialisés comme le centre 511 de Transports Québec qui assume la surveillance du réseau routier provincial et 3°,

d'autres centres spécialisés comme la Gendarmerie royale du Canada, la Garde côtière canadienne, la Défense nationale ou le centre antipoison.

- 17- Certains CASP 9-1-1 desservent de nombreuses municipalités disséminées dans plusieurs régions dans la province qui ne sont pas nécessairement adjacentes, tandis que de nombreux CASP secondaires desservent également de nombreuses municipalités. Ajoutons qu'en zone frontalière, certains services d'urgence américains (incendies) peuvent être appelés à intervenir en raison d'ententes avec des municipalités québécoises et l'inverse.

Question 3 : INDIQUEZ LES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS, Y COMPRIS LES GRANDES ESLT ET LES PETITES ESLT, SUR LESQUELS VOTRE CASP COMPTE ACTUELLEMENT EN CE QUI CONCERNE LES SERVICES DES RÉSEAUX 9-1-1. EN OUTRE, NOMMEZ ET DÉCRIVEZ LES SERVICES PARTICULIERS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS QUE VOTRE CASP PRIMAIRE REÇOIT ET INDIQUEZ DE QUI IL LES REÇOIT.

- 18- Chacune des entreprises de services locaux titulaire (ESLT) est responsable individuellement de la couverture de son territoire. Au Québec, c'est Bell Canada qui fournit le réseau 9-1-1 à tous les CASP de la province par entente avec les ESLT.

Question 4 : NOMMEZ ET DÉCRIVEZ LES CASP ÉTABLIS DANS VOTRE PROVINCE, Y COMPRIS LES CASP PRIMAIRES ET SECONDAIRES, ET INDIQUEZ-EN LE NOMBRE.

- 19- On trouve ces données dans le *Portrait général* aux paragraphes 2 à 6 plus haut. Le Conseil détient déjà une liste détaillée des CASP 9-1-1 du Québec qui lui a été fournie par les fournisseurs de service sans fil dans leur rapport annuel sur l'exactitude de la localisation des appels sans fil.

Question 5 : COMMENT VOTRE CASP EST-IL FINANCÉ? PAR EXEMPLE, VOTRE CASP EST-IL FINANCÉ PAR VOTRE GOUVERNEMENT MUNICIPAL, PROVINCIAL OU TERRITORIAL ET PAR QUEL MÉCANISME (P. EX. PRÉLÈVEMENTS MUNICIPAUX) LES FONDS SONT-ILS RÉUNIS?

- 20- Les coûts du service 9-1-1 sont rarement isolés de l'ensemble des autres services d'un centre de réponse d'urgence et de répartition/télécommunication. Les CASP primaires 9-1-1 (et eux seuls) sont financés au Québec en partie par une taxe municipale obligatoire dans tout le territoire imposée mensuellement sur les services téléphoniques par toutes les municipalités locales hors agglomération, les agglomérations et les municipalités régionales de comté qui comptent un territoire non organisé. Le montant actuel de la taxe est de 0,40 \$ /mois, et ce depuis 2009. Il passera à 0,46 \$/mois par ligne ou abonnement à compter du 1^{er} août 2016. Cette taxe municipale est perçue par la facturation des clients des fournisseurs de services de télécommunication, et elle est cotisée à l'Agence du Revenu du Québec qui dispose des pouvoirs fiscaux régaliens. Après réception, elle est ensuite partagée et remise aux administrations locales par l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec, organisme décrit plus amplement au paragraphe 1°, selon une formule déterminée par son conseil d'administration. Le Conseil peut obtenir plus de détails en consultant le [rapport d'activité](#) de l'Agence pour 2015 publié récemment.

- 21- Une partie des frais de fonctionnement des CASP municipaux est également assumée par la taxe foncière générale municipale. La situation varie selon la taille du CASP, le bassin de population desservi et les activités complémentaires.
- 22- Les CASP secondaires municipaux sont financés par la taxe foncière municipale. Les centres de communication santé sont financés par le gouvernement du Québec (Ministère de la Santé et des Services sociaux), alors que la Sûreté du Québec est financée par le Gouvernement du Québec et les municipalités qu'elle dessert pour les services policiers. D'autres organismes financent eux-mêmes leurs centres d'appels d'urgence et de sécurité (Canadien National, Gaz Métro, GRC, Garde côtière, Défense nationale, etc.)

Question 6 : DÉCRIVEZ COMMENT LES DÉCISIONS RELATIVES À L'AMÉLIORATION DES SERVICES OU À LA MODERNISATION DES SYSTÈMES TECHNIQUES SONT PRISES DANS LE CAS DE VOTRE CASP.

- 23- Les élus responsables de chaque organisme public dont relève un CASP établissent et décident des priorités, des améliorations à apporter, des budgets à affecter et du calendrier des travaux. Les besoins ou les nouvelles fonctions sont présentées par le service administratif dont relève le CASP. Si une nouvelle obligation légale de la province à l'égard des CASP est établie, ou si le Conseil ordonne aux fournisseurs de services de télécommunication et de réseaux 9-1-1 de rendre certaines fonctionnalités disponibles afin d'offrir de nouveaux services à la population (par exemple, le Texto au 9-1-1), il appartient aux élus d'établir et de décider des ressources qui seront accordées prioritairement afin de répondre aux nouvelles obligations ou offrir un nouveau service supplémentaire qui n'est pas obligatoire. Les dépenses d'immobilisations sont prévues par un plan triennal et la planification est donc de mise.

Question 7 : DÉCRIVEZ LE LOGICIEL ACTUEL DE DÉPLOIEMENT ASSISTÉ PAR ORDINATEUR DE VOTRE CASP, LES SYSTÈMES ET LES BASES DE DONNÉES 9-1-1 ET LES AUTRES ÉQUIPEMENTS 9-1-1 DU CASP, ET INDIQUEZ LA DURÉE DE VIE RÉSIDUELLE APPROXIMATIVE DE CHACUN. VOTRE RÉPONSE DEVRAIT ÊTRE ÉTAYÉE PAR LES NOMS DES FOURNISSEURS ET DES DIAGRAMMES DES RÉSEAUX, LE CAS ÉCHÉANT.

- 24- Nous ne disposons pas de cette information détaillée par CASP et elle ne nous semble pas, avec respect pour l'opinion contraire, relever des compétences du Conseil dans le cadre de la présente instance. Nous comprenons que le Conseil veuille dresser un portrait général de l'état des lieux, mais il s'agit selon nous de renseignements internes sans lien avec le 9-1-1 PG, d'autant plus que l'évaluation des uns ou des autres de la désuétude peut varier et que cette information semble fort intéressante pour des vendeurs de systèmes. Les CASP investissent de façon continue dans l'amélioration de leurs systèmes. Certains ont investis des sommes importantes depuis l'adoption de la nouvelle réglementation provinciale applicable aux centres 9-1-1 au Québec, afin d'obtenir leur certification ministérielle de conformité. Il n'y a pas que la technologie : il faut aussi former le personnel de façon continue.

Question 8 : VOTRE CASP A-T-IL AMORCÉ LA PLANIFICATION DE SA TRANSITION AUX SERVICES 9-1-1 PG? SI TEL EST LE CAS, FOURNISSEZ UN EXEMPLAIRE ÉCRIT DU PLAN; SI VOUS NE DISEZ PAS D'UN TEL EXEMPLAIRE, VEUILLEZ DÉCRIRE LE PLAN. EN OUTRE, DONNEZ UNE ESTIMATION DES COÛTS DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES SUSMENTIONNÉS ET PRÉCISEZ LES PROGRÈS QUE VOTRE CASP A ACCOMPLIS POUR OBTENIR LES FONDS NÉCESSAIRES À LA MISE EN ŒUVRE.

- 25- À notre connaissance, aucun CASP du Québec n'a amorcé la planification de sa transition aux services 9-1-1 PG. Ces derniers ne sont pas définis actuellement, ni par les fournisseurs de réseaux, ni par le Conseil, ni par aucune norme. En fait, ils n'existent vraiment nulle part dans le monde à notre connaissance. Les gestionnaires tentent de se renseigner, et sont à l'affût de toute information pratique à ce sujet provenant de sources crédibles.
- 26- Les deux rapports d'étape du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) produits par le Conseil au soutien de l'instance mentionnent :
- 2014**, ESRE0067; page 7 : « puisque l'élaboration des normes et de l'architecture de la solution i3 de la NENA n'est pas achevée, on ne s'attend pas à ce que les spécifications détaillées du système 9-1-1 PG soient fournies avant 2016 » et à la page 9 : « Cependant, le réseau IP de base des services d'urgence (ESInet) auquel l'équipement doit se connecter en est encore à l'étape des discussions. »
- 2015**, ESRE0072; section 2 e) (non paginé...) : « *Il a lieu de souligner que la mise en œuvre de l'équipement des CASP prêt pour les services 9-1-1PG partout en Amérique du Nord en est encore aux tous débuts, des progrès mineurs ayant été réalisés depuis le rapport d'étape détaillé de 2014.* »
- 27- Comme le Conseil le sait, l'un des éléments essentiels au cœur du 9-1-1 PG est un système d'information géographique sophistiqué de grande précision pour la localisation des appelants. Un tel système, tel que présenté par NENA, n'existe pas actuellement à notre connaissance au Canada ou dans l'une des provinces. Ni aux États-Unis d'Amérique non plus, selon les renseignements recueillis lors de nos participations aux activités de formation de NENA. L'établissement, le financement, la mise à jour continue d'une telle base de données partagée et accessible à tous les organismes de sécurité publique semble constituer un dossier orphelin. Qui y pourvoira, vu les ressources humaines et financières considérables en jeu? Le Canada propose-t-il une vision ou un plan d'ensemble à cet égard ou devrait-il y pourvoir dans son mandat de protection de la sécurité nationale?
- 28- Les travaux d'évaluation du GTSU sur un réseau de communication ESInet pour la sécurité publique débutent à peine (FIT 82). Nous notons que le Conseil a exclu de la présente consultation les questions relatives à la localisation de l'appelant, mais il s'agit tout de même d'un élément **central** du 9-1-1 PG, au-delà d'autres éléments plus « spectaculaires et médiatiques » souvent mentionnés comme la réception de photos, de vidéos, etc.
- 29- Personne n'a établi actuellement de coûts estimés du passage au 9-1-1 PG, puisque ce service n'est pas défini et que l'exercice serait assimilé, au mieux, à de la « gestion fiction ». Par exemple, combien de personnel additionnel faudra-t-il? Les locaux actuels seront-ils suffisants? De quel type d'équipements supplémentaires ou à remplacer les CASP auront-ils besoins? Qu'en sera-t-il des

coûts de stockage et de gestion des données reçues éventuellement par vidéos, photos, etc., qui doivent être conservées au minimum 39 mois au Québec selon les normes provinciales? Quels seront les nouveaux fardeaux qui pourraient échoir aux CASP si le Conseil autorise des modes de communication sans données de localisation ou d'identité de l'appelant, comme il a commencé à le faire pour les communications par WiFi? Quelles seront les formations requises pour le personnel et les effets sur celui-ci de certaines informations reçues et traitées par de nouveaux modes de communication au 9-1-1? Quels seront les nouveaux enjeux importants de cybersécurité et les coûts afférents? Et ce, rappelons-le, dans un contexte d'austérité et de limitation des budgets provinciaux et municipaux partout au Canada.

Question 9 : QUEL EST L'ÉCHÉANCIER APPROXIMATIF DE LA MISE EN ŒUVRE DES SERVICES 9-1-1 PG DE VOTRE CASP, Y COMPRIS LES PRINCIPALES DÉPENDANCES?

a) POUR OFFRIR TOUS LES SERVICES 9-1-1 EXISTANTS (SERVICES FILAIRES, SANS FIL, VOIP ET MESSAGES TEXTES AVEC SERVICE 9-1-1 POUR LES CANADIENS AYANT UN TROUBLE DE LA COMMUNICATION OU QUI SONT SOURDS OU MALENTENDANTS) AU MOYEN DE LOGICIELS ASSISTÉS PAR ORDINATEUR, DE SYSTÈMES ET DE BASES DE DONNÉES 9-1-1 PG ET D'AUTRES ÉQUIPEMENTS 9-1-1 DU CASP.

b) POUR OFFRIR LES SERVICES 9-1-1 PG DE L'AVENIR (PAR EXEMPLE, LES NOUVELLES MÉTHODES DE COMMUNICATION AVEC LES TÉLÉPHONISTES DES SERVICES 9-1-1 ET LA TRANSMISSION DE NOUVEAUX GENRES DE RENSEIGNEMENTS TELS QUE DES IMAGES, DES VIDÉOS ET DES DOCUMENTS MÉDICAUX AU CASP) AU MOYEN DE LOGICIELS ASSISTÉS PAR ORDINATEUR, DE SYSTÈMES ET DE BASES DE DONNÉES 9-1-1 PG ET D'AUTRES ÉQUIPEMENTS 9-1-1 DU CASP.

- 30- Nous ne sommes pas en mesure de répondre à cette question pour le moment. Il est trop tôt pour permettre d'évaluer un échéancier, même approximatif, de la mise en œuvre des services 9-1-1 PG. Il faut d'abord établir les besoins, examiner de nombreux paramètres, réaliser des analyses fonctionnelles, opérationnelles et de performance, les valider, évaluer les changements sur les processus opérationnels selon des normes reconnues et, enfin, s'assurer de respecter la loi et la réglementation provinciale applicable aux CASP primaires et les autres lois relatives à la protection de la vie privée.
- 31- Un cadre financier et un calendrier doivent être établis et approuvés au préalable par les autorités politiques, et le financement réservé. Des activités d'acquisition doivent être entreprises, précédées de recherche d'information, de documentation et de comparaison. Les procédures d'approvisionnement sont assujetties aux processus et délais légaux applicables. De plus, de nombreux autres éléments doivent être évalués, comme la configuration appropriée, la gestion du processus avec les diverses parties prenantes, les ressources financières requises une fois les installations en place, la cybersécurité. On devra également réaliser des études de développement et des analyses, gérer l'assurance qualité et la performance dans un nouvel environnement technologique et ce, avant qu'un CASP puisse mettre en place des services que l'on puisse véritablement qualifier de 9-1-1 PG.

Question 10 : À QUELS DÉFIS VOTRE CASP FAIT-IL FACE POUR OPÉRER LA TRANSITION À UN SERVICE 9-1-1 PG ET, LE CAS ÉCHÉANT, COMMENT COMPTE-T-IL LES RELEVER?

- 32- Les défis sont nombreux. Premièrement, pour le Québec, obtenir de l'**information en français**, le Conseil ne se souciant malheureusement pas de faire traduire les rapports du GTSU qu'il adopte dans ses décisions relatives au service 9-1-1. On apprend de façon bilingue qu'un rapport qui aura des répercussions sur nous est adopté, mais la *substance* de la décision n'est disponible qu'en langue anglaise. Nous sommes convaincus que la situation inverse est impossible et aurait été « corrigée » depuis longtemps. Nous ne nous expliquons pas l'attitude du Conseil et ce n'est pas la première fois que nous le mentionnons.
- 33- Pour les fins de la présente instance, le Conseil a fait traduire en français, ce que nous apprécions, deux rapports d'étape du GTSU sur le 9-1-1 PG publiés originellement uniquement en langue anglaise. Nous soumettons que tous les rapports du GTSU devraient toujours être disponibles dans les deux langues officielles du pays, et approuvés dans les deux langues officielles par le Conseil, lorsque le sujet est le service 9-1-1. Plusieurs CASP relèvent d'organisations qui disposent de moyens limités. La bonne compréhension des décisions et des rapports sur l'évolution du service, de même que l'usage d'une terminologie commune, **contribuent** à faire progresser le passage au 9-1-1 PG. Comment comprendre des concepts nouveaux et faire prendre des décisions coûteuses aux décideurs (y compris le financement d'études préparatoires) lorsqu'il n'existe aucun document officiel d'information en langue française au Canada? Nous ne demandons pas la traduction des rapports de tous les Groupes de travail du CDCI, mais seulement de ceux du GTSU car ils intéressent aussi des personnes, et non seulement des entreprises. Ajoutons que des groupes qui se décrivent comme « nationaux » et qui s'activent dans le dossier du 9-1-1 PG n'ont malheureusement de bilingue que leur seul nom. Cela est très peu susceptible de susciter l'adhésion et la participation au Québec.
- 34- Deuxièmement, le **financement** requis de l'ensemble du système 9-1-1 PG sera un enjeu important (systèmes locaux, réseaux et questions de démarcation des responsabilités, Système d'information géographique provincial ou national, ESInet, interopérabilité, enjeux juridiques complexes, etc.). Les taxes ou droits imposés par les municipalités ou les provinces ne suffiront pas. Comme aux États-Unis d'Amérique, le gouvernement fédéral canadien contribuera-t-il à doter le pays d'une infrastructure nationale cohérente, liée aux enjeux de sécurité nationale? Apportera-t-il du soutien dans le cadre de programmes aux objectifs ciblés? Quels investissements seront requis, et assumés par qui, pour les questions de cybersécurité des infrastructures critiques, dont le réseau 9-1-1 jusqu'au poste du préposé aux appels fait sûrement partie?
- 35- Troisièmement, les **attentes de la population** quant à la variété des modes de communication avec les CASP vont s'accroître très rapidement, surtout de la part des plus jeunes. Une certaine pression politique est également possible pour y répondre. La question sera de savoir *pourquoi* l'information que l'on peut envoyer à des amis, aux médias ou à sa famille (photos, vidéos, documents, courriels, textos au 9-1-1 pour tous, applications, autres) ou les modes de communication alternatifs utilisés par une partie grandissante de la population (réseaux sociaux, WiFi, services à rabais et autres) ne permettent toujours pas de demander des secours. Nous évoluons dans un monde où l'innovation dans les modes de communication

sera constante. Les préoccupations sérieuses de sécurité et de fiabilité des communications d'urgence, de même que l'importance des données de localisation de l'appelant échappent parfois à l'ensemble de la population. Ce que l'on présente de façon très simplifiée au cinéma ou à la télévision ne constitue pas encore la réalité à cet égard.

- 36- Quatrièmement, avec l'accord des parties prenantes, l'établissement éventuel d'un **mécanisme national** (dont les publications sont bilingues) **souple** « **d'orientation** » ou de « **partage** » sur le 9-1-1 PG pourrait être souhaitable. On peut y voir un super-GTSU ad hoc. Son rôle serait de proposer une feuille de route (guide) pratique pour l'établissement du service 9-1-1 PG au Canada. On devrait y traiter, de façon collégiale, de l'ensemble des éléments techniques et managériaux requis afin de franchir toutes les étapes prévisibles tant durant la période de transition intérimaire que lors de la migration finale aux services 9-1-1 PG de façon ordonnée et harmonieuse.
- 37- Les fournisseurs de réseaux disposent d'expertise interne, alors que les CASP doivent pouvoir s'informer sans dépendre d'un vendeur d'équipement. L'erreur n'est pas permise, ni le gaspillage de fonds publics. Le 9-1-1 PG sera basé sur la collaboration des intervenants (entre les CASP, entre les provinces, même transfrontalière à l'occasion). Il faudrait disposer de ressources financières pour obtenir des expertises utiles à tous au besoin, si l'on recherche vraiment un système avec des éléments compatibles au niveau national. À chacun, ensuite, d'adapter ces données à sa réalité.
- 38- Cinquièmement, l'information et l'éducation de la population. L'on peut constater le faible taux d'adhésion par la clientèle visée au Texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole qui pourraient en profiter, malgré les efforts investis jusqu'ici. On devrait en tirer des leçons pour l'avenir.

Question 11 : DÉCRIVEZ L'ÉTAT DE PRÉPARATION ACTUEL DE VOS CASP POUR CE QUI EST DE PASSER AUX SERVICES 9-1-1 PG. PLUS PRÉCISÉMENT :

- a) QUELS PRINCIPAUX LOGICIELS DE DÉPLOIEMENT ASSISTÉS PAR ORDINATEUR, SYSTÈMES ET BASES DE DONNÉES 9-1-1 ET AUTRES ÉQUIPEMENTS 9-1-1 PRINCIPAUX DU RÉSEAU 9-1-1 ACTUEL DE VOTRE CASP PERMETTENT-ILS DÉJÀ D'OFFRIR LES SERVICES 9-1-1 PG OU NE NÉCESSITENT-ILS QUE DES CHANGEMENTS MINEURS OU MODESTES POUR CE FAIRE, COMME LES DÉFINIT LA SPÉCIFICATION NENAI3? DANS VOTRE RÉPONSE, VEILLEZ À DÉFINIR LES CHANGEMENTS QUI S'IMPOSENT ET DONNER UNE IDÉE DU TEMPS QU'IL FAUDRA POUR LES METTRE EN SERVICE.
- b) QUELS PRINCIPAUX LOGICIELS DE DÉPLOIEMENT ASSISTÉS PAR ORDINATEUR, SYSTÈMES ET BASES DE DONNÉES 9-1-1 ET AUTRES ÉQUIPEMENTS DU RÉSEAU 9-1-1 ACTUEL DE VOTRE CASP SERONT-ILS COMPLÈTEMENT REMPLACÉS À LONG TERME, OU NÉCESSITERONT-ILS DE GRANDS CHANGEMENTS POUR PERMETTRE D'OFFRIR LES SERVICES 9-1-1 PG, COMME LES DÉFINIT LA SPÉCIFICATION NENAI3? DANS VOTRE RÉPONSE, VEILLEZ À DÉCRIRE LES CHANGEMENTS QUI S'IMPOSENT ET DONNER UNE IDÉE DU TEMPS QU'IL FAUDRA POUR LES METTRE EN SERVICE.
- c) QUELS NOUVEAUX LOGICIELS DE DÉPLOIEMENT ASSISTÉS PAR ORDINATEUR, SYSTÈMES ET BASES DE DONNÉES 9-1-1 ET AUTRES ÉQUIPEMENTS 9-1-1 VOTRE CASP PRÉVOIT-IL DEVOIR INSTALLER POUR OPÉRER LA TRANSITION AUX SERVICES 9-1-1 PG, COMME LES DÉFINIT LA SPÉCIFICATION NENAI3? DANS VOTRE RÉPONSE, VEILLEZ À DÉCRIRE LES INSTALLATIONS QUI S'IMPOSENT ET À DONNER UNE IDÉE DU TEMPS QU'IL FAUDRA POUR LES METTRE EN SERVICE.

DANS LES RÉPONSES FOURNIES AUX ALINÉAS (A), (B) ET (C) CI-DESSUS, VEILLEZ À CERNER CLAIREMENT TOUTE DÉPENDANCE QUE VOTRE CASP DOIT PRENDRE EN CONSIDÉRATION POUR QUE CES CHANGEMENTS AIENT LIEU ET FOURNIR DES DIAGRAMMES DES RÉSEAUX, SELON LE CAS.

- 39- Nous ne sommes pas en mesure de répondre à cette question et à ses sous-questions de façon détaillée. Il y a actuellement trop d'éléments inconnus ou impossibles à évaluer avec une relative certitude. Personne ne sait quelles données seront reçues du fournisseur de réseau 9-1-1, et selon quels paramètres ou fonctionnalités.
- 40- Il est certain que des modifications ou des remplacements d'équipements et de systèmes sont à prévoir graduellement, d'autant plus que durant la transition, il faudra assurer le service avec deux systèmes en parallèle, ce qui générera des coûts additionnels. Comme le Conseil le sait, pratiquement tous les CASP primaires et une bonne partie des CASP secondaires du Québec sont passés au réseau 9-1-1 de données IP. C'est un premier pas.
- 41- Pour le reste, nous soumettons respectueusement que la question nous semble prématurée, à la lumière du peu d'information disponible actuellement sur le 9-1-1 PG. Par exemple, la norme i3 de NENA adoptée récemment au Canada,⁸ n'a fait l'objet d'aucune explication en français. Qu'est-ce qu'un non spécialiste technique

⁸ Décision de télécom [CRTC 2015-531](#), Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant une norme d'architecture des réseaux 9-1-1 de prochaine génération pour le Canada.

doit savoir et en comprendre au niveau des CASP? Comment rêver l'avenir sans connaître les possibilités offertes?

Question 12 : VOTRE CASP DOIT-IL EXAMINER LES ACCORDS ACTUELS CONCLUS AVEC DES CASP SECONDAIRES, OU DES SERVICES D'INTERVENTION D'URGENCE, OU LES DEUX, POUR OPÉRER LA TRANSITION À UN CASP 9-1-1 PG?


- 42- Ce sera sûrement le cas pour l'ensemble des CASP. On l'a vu récemment avec l'introduction du service de Texto au 9-1-1, où les CASP 9-1-1 et les CASP secondaires n'étaient pas prêts simultanément. Ce fut le cas également à l'échelle des provinces entre elles. Chacun devra être en mesure de recevoir, de comprendre, de communiquer et de traiter la même information, sinon le CASP 9-1-1PG risque l'engorgement. La population est en droit de s'attendre au meilleur service de tous les intervenants lorsqu'elle requière de l'aide d'urgence. On peut également prévoir que certains services ne seront déployés que graduellement.

CONCLUSION

- 43- La Coalition réitère sa disponibilité pour fournir tout renseignement additionnel requis par le Conseil et lui offre son entière collaboration.

Nous vous prions d'agréer, Madame la Secrétaire générale, l'expression de nos salutations les plus distinguées.

Pour la Coalition,



M^e Serge ALLEN, avocat, MAP

sallen@agence911.org

2954, boulevard Laurier, bureau 300

Québec (Québec) G1V 4T2

Téléphone: 418 653-3911, poste 222

Télécopieur: 418 653-6198

***** FIN DU DOCUMENT *****