



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 service 9-1-1 au Québec

Avis de consultation de télécom CRTC 2016-116

Dossier 1011-NOC2016-0116

Sommaire

	Page
Commentaires généraux	2
Question 1	3
Question 2	5
Question 3	7
Question 4	8
Question 5	10
Question 6	11
Question 7	13
Question 8	14
Question 9	14
Question 10	15
Question 11	17
Conclusion	17



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



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC



CAUCA
Experts en appels d'urgence

Le 20 mai 2016

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

Objet : Observations de la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec

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 par la présente à l'invitation à déposer des observations 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.

2- La COALITION souhaite être considérée comme une partie à la présente instance et désire comparaître lors de l'audience prévue en janvier 2017.

¹ RLRQ, [chapitre F-2.1](#), article 244.68 et suivants.

- 3- La COALITION se réjouit de l'initiative du Conseil d'examiner le cadre réglementaire qui pourrait être applicable pour le service 9-1-1 de prochaine génération (PG) au Canada. Comme le Conseil l'indique si bien dans l'Avis de consultation, le passage au service 9-1-1 PG constituera probablement *une démarche complexe et coûteuse, étalée sur plusieurs d'années*. Il est important d'établir, dès maintenant, certains **principes généraux fondamentaux** qui guideront les parties tout au long du processus, afin d'assurer la sécurité des Canadiens par un service de haute qualité, tout en minimisant les coûts et en clarifiant les responsabilités des parties prenantes. Nous regrettons toutefois le court délai alloué pour produire des observations dans un dossier aussi vaste, ce qui explique le caractère parfois incomplet de nos réponses et nous nous en excusons.

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

- 4- Nous formulons une suggestion qui porte sur l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications*², lequel énonce la politique canadienne de télécommunication. Il n'y est nulle part prévu explicitement que l'un des objectifs est de s'assurer de la sécurité des Canadiens. En comparaison, la loi constitutive du *Federal Communications Commission* aux États-Unis d'Amérique³ énonce entre autres, parmi ses mandats: « *for the purpose of promoting safety of life and property through the use of wire and radio communication* ». Il serait probablement souhaitable que la loi canadienne soit modifiée afin d'asseoir clairement le pouvoir d'intervention du Conseil au besoin, particulièrement dans l'univers mouvant et multiformes (divers acteurs) que pourrait constituer le service 9-1-1 PG.
- 5- Mener une consultation sur le service 9-1-1 de prochaine génération, alors que plusieurs concepts sous-jacents n'ont jamais été définis, expliqués à toutes les parties prenantes, convenus ou même testés en contexte réel tient en partie de la prospective, ce qui n'est pas en soi inutile. Il faut bien commencer quelque part. L'instance peut donc agir comme un *capteur de rêves*, selon la tradition autochtone.
- 6- On ne demande pas l'avis des intervenants sur une proposition définie, mais sur ce que chacun peut *imaginer* être le 9-1-1 PG selon ses aspirations, sa compréhension et ses connaissances. La juridiction du Conseil, comme le rappelle d'ailleurs l'Avis de consultation, porte uniquement sur la partie du service assurée par les fournisseurs de réseaux de communication, et non sur le service 9-1-1 auprès des citoyens, si ce n'est indirectement par l'offre et la gestion de nouveaux modes de communication qui peut être imposée aux fournisseurs. Les interventions produites à l'instance par des particuliers jusqu'à maintenant ou les reportages des médias sur l'instance démontrent que cette importante distinction n'est pas claire pour tous.
- 7- Les rapports (traduits en langue française, ce qui est apprécié) sur l'état d'avancement du service 9-1-1 au Canada pour 2014 et 2015, produits par le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) à la demande du Conseil⁴ et déposés

² L.C. 1993, [ch. 38](#).

³ [Communications Act of 1934](#), 47 U.S.C. 151, article 1.

⁴ Politique de règlementaire de télécom CRTC [2014-342](#), *Plan d'action concernant les services 9-1-1*, paragraphe 23.

dans les documents au soutien de l'instance, sont très généraux, ce qui est prudent et avisé. La technologie et les modes de communication adoptés par les citoyens évoluent continuellement et très rapidement : ce que nous voyons aujourd'hui comme le futur pourrait rapidement faire partie du passé. La seule certitude est que pour toutes les parties prenantes du service 9-1-1 au Canada, le changement et le besoin de s'adapter seront constants et de plus en plus rapides. Les modes et les outils de communication se multiplieront, de même que les attentes légitimes de la population quant à la possibilité d'obtenir des secours au besoin en les utilisant.

- 8- Nous notons également que le Conseil a exclu de la présente instance les éléments relatifs à la localisation des appelants. Il ne faudra pas oublier d'y revenir. Cela constitue l'un des sujets les plus importants pour tous les intervenants d'urgence, au cœur du système 9-1-1 PG, en particulier pour les centres d'appels de la sécurité publique (CASP).

RÉPONSES AUX QUESTIONS DU CONSEIL

SERVICES 9-1-1 PG

Question 1 : LES CASP OFFRANT LE 9-1-1 PG POURRONT NON SEULEMENT CONTINUER DE RECEVOIR ET DE TRAITER LES APPELS TÉLÉPHONQUES AU 9-1-1 PAR L'ENTREMISE DES SERVICES 9-1-1 EXISTANTS, MAIS AUSSI INTERAGIR AVEC LES CANADIENS EN UTILISANT DE NOUVEAUX SERVICES 9-1-1 PG, À SAVOIR DE NOUVEAUX MOYENS DE COMMUNICATION, TELS QUE LES SERVICES DE MESSAGERIE TEXTE OU DE MESSAGERIE MULTIMÉDIA, LES MÉDIAS SOCIAUX ET LA TÉLÉMATIQUE (PAR EXEMPLE SYSTÈMES DE NOTIFICATION AUTOMATIQUE DE COLLISION DANS LES VÉHICULES, SYSTÈMES D'ALERTE MÉDICALE, CAPTEURS ET ALARMES DE DIVERS TYPES).

- a) **QUELS NOUVEAUX MOYENS DE COMMUNICATION AVEC LES TÉLÉPHONISTES 9-1-1 DES CASP DEVRAIENT ÊTRE PRIS EN CHARGE À L'AVENIR?**
- b) **DANS QUEL ORDRE DE PRIORITÉ DEVRAIENT-ILS ÊTRE MIS EN ŒUVRE?**
- c) **DANS QUEL DÉLAI DEVRAIENT-ILS ÊTRE MIS EN ŒUVRE (PAR EXEMPLE À COURT TERME [1 À 3 ANS], À MOYEN TERME [3 À 5 ANS] OU À LONG TERME [5 À 10 ANS])?**
- d) **QUELS SONT LES AVANTAGES ET LES DIFFICULTÉS PRÉVUS PAR RAPPORT AUX MOYENS DE COMMUNICATION PROPOSÉS ET DE QUELLE FAÇON CES DIFFICULTÉS POURRAIENT-ELLES ÊTRE SURMONTÉES?**

- 9- **Réponse 1 a) :** La COALITION est d'avis que les seuls nouveaux moyens de communications avec les téléphonistes des CASP 9-1-1 qui devraient être pris en charge à l'avenir sont ceux qui assurent la fiabilité des communications, l'interopérabilité avec les systèmes de communication des CASP et la sécurité de la personne qui joint les services d'urgence (localisation adéquate, possibilité de reprendre une communication interrompue inopinément, etc.). Il ne faudrait pas céder à des modes, à de purs intérêts commerciaux ou à des impératifs politiques si les CASP ne sont pas en mesure, avec la technologie disponible et en place, d'assurer un service de première qualité ou qui déplace sur leurs ressources un fardeau additionnel. On ne doit jamais se contenter de peu, sous prétexte que cela est mieux que rien, ou en raison des pressions de fournisseurs pour offrir de

nouveaux services à leur clientèle. Il ne faut pas que le Conseil ait peur d'être exigeant. L'appel vocal demeure et demeurera pour longtemps le meilleur moyen et le plus rapide pour demander des secours. Ce devrait être la mesure étalon auquel se mesure tout nouveau service.

- 10- Il est certain que de nouveaux moyens de demander des secours feront leur apparition, certains innovateurs et souhaitables, d'autres plus près du gadget ou de la bricole. La population ou une partie de celle-ci aura des attentes qui lui semblent naturelles à l'égard de certains outils et moyens (applications) de communication. Il faut donc que le cadre du 9-1-1 PG établisse des **principes** clairs quant aux objectifs : le quoi, le qui, le quand, le comment, la responsabilité de qui. Et surtout, dans tous les cas : localisation, localisation, localisation, même si le Conseil a exclu ce sujet de la présente instance.
- 11- Par exemple, la télématique a été encadrée par le Parlement européen (service [eCall](#)), alors qu'il n'y a toujours rien de cohérent et d'organisé en Amérique du Nord à cet égard, Des produits indésirables ou mal conçus (voix robotisées) ont même fait leur apparition, sans consultation préalable de NENA ou de l'APCO aux États-Unis d'Amérique. Existe-t-il au Canada une volonté d'agir à cet égard ou si ce sont les forces du marché qui prévaudront? Qui déterminera les protocoles d'utilisation et les exigences techniques de ce type de service et en coordonnera l'implantation? Qui assumera le travail de gestion et de recherche supplémentaire causé par des appels accidentels ou sans fondement? Quels seront les modes de contribution de la télématique au financement du service 9-1-1?
- 12- Il faut, selon nous, établir le principe ferme **qu'aucun nouveau mode** pour joindre le service 9-1-1 ne doit **allonger les délais de traitement** et de réponse pour les CASP, ou **réduire les possibilités d'acheminement adéquat des appels et de localisation de l'appelant**. Le fardeau des déficiences ou des limitations éventuelles des nouveaux modes de communications ne doit pas être transféré aux CASP.
- 13- Par analogie, ce fut et c'est toujours le cas avec les systèmes téléphoniques multi-lignes (PBX). Ils n'ont été encadrés par aucune norme fédérale ou provinciale afin d'assurer la sécurité minimale des usagers, en rendant obligatoire une configuration par défaut pour fournir automatiquement la localisation réelle de l'appelant ou en éliminant les préfixes de sorties d'appels pour un appel 9-1-1. Les attentes déçues des usagers en cas de problème ou les dérapages seront peut-être imputés aux CASP, pas aux fournisseurs de produits et systèmes téléphoniques qui préfèrent la souplesse dans leur offre ou à l'organisme réglementaire qui les aura autorisés implicitement. Le Conseil ne doit pas oublier que la plupart des gens ne connaissent du service 9-1-1 que ce qu'ils voient au cinéma ou dans les séries téléés, ce qui est parfois plus rapide et efficace que la réalité, malgré tous les efforts déployés.
- 14- **Réponse 1 b)** : Quant à l'ordre de mise en œuvre, il est difficile de le déterminer puisque le « quoi » n'est pas défini ou connu actuellement. Le centre 9-1-1 ne doit pas devenir *le déversoir* de toutes sortes de communications dont la nature ne peut être identifiée à des urgences mettant en danger la vie ou la sécurité des personnes ou des biens. L'acheminement direct des communications au bon CASP doit être

assuré, en ayant recours le moins souvent possible à des intermédiaires. Les aspects juridiques rattachés à certaines informations confidentielles ou relatives à la vie privée d'autrui transmises devraient également être soigneusement examinés au préalable.

- 15- Déjà, un pourcentage important des appels au 9-1-1 « traditionnel » sont inutiles ou mal dirigés. On imagine mal un flot davantage augmenté de communications diverses sans fondements dont le *bruit de fonds* pourrait masquer des appels importants. Il faut donc déterminer soigneusement, au préalable, quels sont les modes de communication et de transmission acceptables et leur plus-value, les objectifs poursuivis, les répercussions sur le personnel, etc. Les CASP secondaires devront être en mesure de recevoir et de traiter cette information simultanément. Le rôle du CASP primaire est d'acheminer rapidement les appels aux services de réponse d'urgence concernés, pas d'en faire une analyse exhaustive préalable.
- 16- Nous sommes d'avis que le déploiement des services 9-1-1 PG devrait s'effectuer sur une base provinciale complète, afin de ne pas créer de la confusion chez les citoyens si de nouveaux modes de communication ou de transmission d'information sont autorisés. Le déploiement par CASP ou par région nous semble dangereux. Nous croyons qu'il faudra aussi prévoir des campagnes d'information bien ciblées destinées au public, répétitives et dans une langue compréhensible pour d'éventuels nouveaux modes de communication au 9-1-1. Qui en assumera le coût?
- 17- **Réponse 1 c)** : Il nous semble trop tôt pour déterminer un délai de mise en œuvre, car trop d'informations sont encore manquantes, sans compter l'absence de normes établies et convenues pour tous les intervenants. Nous sommes d'avis qu'il est réaliste de penser, au moins, à du « long-terme de 5 à 10 ans » pour le moment.
- 18- **Réponse 1 d)** : Nous ne sommes pas en mesure de répondre à cette question, puisque trop d'éléments demeurent inconnus pour le moment. On parle beaucoup de modes de communication, ce qui est spectaculaire et intéressant. Mais les assises du service 9-1-1 PG pour l'acheminement en temps réel des appels et de la localisation des appelants reposent pourtant sur un système d'information géographique (SIG) sophistiqué, qui dépasse les systèmes actuels, et sur un réseau moderne de communication dédié aux services d'urgence. Cela présente de grands défis techniques et financiers, dont personne ne parle, peut-être parce que cela est moins accrocheur. Il en est ainsi d'un réseau de communication pour la sécurité publique (ESInet) dont l'étude débute à peine (Formulaire d'identification de tâche 82) au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI).

Question 2 : LES CASP POUVANT FOURNIR LE 9-1-1 PG POURRAIENT ÉGALEMENT RECEVOIR DES RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SOUS DIFFÉRENTS FORMATS QUI LES AIDERAIENT À CIBLER LES SERVICES D'URGENCE REQUIS, PAR EXEMPLE DES IMAGES, DES VIDÉOS, DES VIDÉOS EN CONTINU, DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ENTRÉS PAR L'UTILISATEUR, DES SCHÉMAS D'ÉDIFICES ET DES DOSSIERS MÉDICAUX.

a) QUELS AUTRES TYPES DE DONNÉES LES RÉSEAUX 9-1-1 PG ET, LE CAS ÉCHÉANT, LES RÉSEAUX D'ORIGINE DES FST, DEVRAIENT-ILS ÊTRE EN MESURE DE TRAITER?

b) DANS QUEL ORDRE DE PRIORITÉ DEVRAIENT-ILS ÊTRE PRIS EN CHARGE?

c) DANS QUEL DÉLAI DEVRAIENT-ILS ÊTRE MIS EN ŒUVRE (PAR EXEMPLE À COURT TERME [1 À 3 ANS], À MOYEN TERME [3 À 5 ANS] OU À LONG TERME [5 À 10 ANS])?

d) QUELS SONT LES AVANTAGES ET LES DIFFICULTÉS PRÉVUS PAR RAPPORT AUX TYPES DE DONNÉES SUPPLÉMENTAIRES PROPOSÉS ET DE QUELLE FAÇON CES DIFFICULTÉS POURRAIENT-ELLES ÊTRE SURMONTÉES?

- 19- **Réponse 2 a)** : Il est possible d'imaginer une longue liste de possibilités, mais la question sera toujours : dans quel but? Pour répondre à quel besoin? Il nous semble y avoir parfois un côté gadget : on le ferait parce qu'on le peut, sans plus. Cela est-il utile au centre de réponse primaire 9-1-1? Cela sert-il bien la sécurité publique et les citoyens? Recevoir trop d'information pourrait parfois mener à un engorgement, à des problèmes de compatibilité ou d'association des données pour la conservation des informations, ou à des délais additionnels pour le tri et la consultation de ce qui est reçu. Le matériel additionnel pourrait constituer une source d'erreur, sinon parfois d'horreur. Est-ce ce qui est recherché, lorsque chaque seconde compte?
- 20- Il est évident que dans certains cas, des sources additionnelles d'information peuvent s'avérer utiles, mais peut-être pour les CASP secondaires, pour les répondants d'urgence ou aux fins d'enquête. À cela s'ajoutent des questions de confidentialité et de vie privée, particulièrement lorsque l'on parle de données médicales, même transmises volontairement par une application par exemple. Ces sujets sont abordés plus amplement plus loin dans les présentes observations.
- 21- Recevoir de l'information non contrôlée dans de nombreux formats constitue également un danger additionnel pour les CASP de recevoir virus, logiciels malveillants, chevaux de Troie et autres éléments indésirables. Qui assumerait les coûts requis et les risques?
- 22- **Réponse 2 b)** : Selon nous, outre l'appel vocal, il ne devrait pas y avoir de priorité, mais le préposé aux appels devrait avoir la possibilité d'accepter ou non de visualiser une ou des informations additionnelles selon les besoins opérationnels. Certaines données pourraient s'inscrire automatiquement dans une carte d'appels à titre de renseignements complémentaires disponibles. Il est possible que le Texto au 9-1-1 pour tous, requis des fournisseurs de services sans fil aux États-Unis d'Amérique mais encore très peu déployé dans la réalité, soit parmi les premiers nouveaux modes de communication avec les CASP qui pourraient être réclamés par la population. Il s'est avéré utile dans certains cas rapportés par les publications spécialisés et les médias généraux (dont des enfants qui ont texté le 9-1-1 parce que leur père conduisait ivre!), mais il d'importantes limitations actuellement.
- 23- **Réponse 2 c)** : Nous ne sommes pas en mesure de fournir une réponse avec des assises solides. L'on peut penser, à la lumière d'autres précédents et aux changements prévus, à un horizon de long terme de 5 à 10 ans. Toutefois, nous reconnaissons qu'il est possible que certaines provinces prennent de l'avance par rapport aux autres dans certains domaines.

- 24- **Réponse 2 d)** : Si certaines de ces informations additionnelles pourront être utiles aux intervenants sur le terrain ou aux fins d'enquête, l'intérêt de les recevoir pour le CASP primaire et d'en prendre connaissance n'est pas toujours évident, compte tenu du temps de traitement, du volume, de la complexité de traitement et d'analyse. Nous estimons tous que cela est probablement souhaitable à terme, mais nous devons définir le *quoi*, le *pourquoi*, le *quand* et le *comment* auparavant.

ARCHITECTURE ET RESPONSABILITÉS DES SERVICES 9-1-1 PG

Question 3 : LE CONSEIL EXIGE ACTUELLEMENT QUE LES ELST FOURNISSENT ET MAINTIENNENT LES RÉSEAUX 9-1-1 ET FOURNISSENT DES SERVICES 9-1-1. COMPTE TENU DE LA TRANSITION ÉVENTUELLE VERS LE 9-1-1 PG,

- a) **CROYEZ-VOUS QUE CE MODÈLE EST TOUJOURS APPROPRIÉ?**
- b) **DANS LA NÉGATIVE, QUEL SERAIT UN MODÈLE APPROPRIÉ POUVANT OFFRIR AUX CANADIENS UN SYSTÈME 9-1-1 PG EFFICACE, FIABLE ET RENTABLE, ET POUVANT GARANTIR UNE PRESTATION CONTINUE DES SERVICES 9-1-1 EFFICACES?**
- c) **SI VOUS PROPOSEZ QUE LES RÉSEAUX ET LES SERVICES 9-1-1 PG SOIENT FOURNIS PAR UNE COMBINAISON DE PARTIES, INDIQUEZ CLAIREMENT LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS DE CHACUNE DES PARTIES.**
- d) **EST-CE QUE DES PARTIES AUTRES QUE LES FOURNISSEURS DE RÉSEAUX 9-1-1 EXISTANTS, PAR EXEMPLE DES ENTITÉS QUI NE RELÈVENT PAS DE LA COMPÉTENCE DU CONSEIL, TELS QUE LES GOUVERNEMENTS PROVINCIAUX ET TERRITORIAUX, LES ADMINISTRATIONS MUNICIPALES ET LES FOURNISSEURS, PLANIFIENT ACTUELLEMENT LA MISE EN PLACE DE RÉSEAUX 9-1-1 PG AU CANADA? DANS L’AFFIRMATIVE, INCLURE DES DÉTAILS SUR LA PORTÉE DE TELS PLANS ET LES ÉCHÉANCIERS PRÉVUS.**

- 25- **Réponse 3 a)** : Tout à fait, et ce modèle doit être maintenu. Certains coûts sont ainsi assumés par les utilisateurs du système téléphonique. Nous avons la chance, au Canada, de bénéficier d'un système de réseaux 9-1-1 moins fragmenté qu'aux États-Unis d'Amérique et surtout plus accessible à toutes les municipalités et beaucoup moins coûteux. On peut s'interroger sur les intérêts que des changements à cet égard serviraient, sous réserve d'une démonstration étayée des avantages pour l'intérêt et la sécurité du public qu'un changement apporterait. Permettre la sous-traitance à des entreprises autres que des ESLT ou la compétition commerciale du service 9-1-1 nous semble inapproprié. Il faut toujours d'assurer de maintenir la robustesse et la fiabilité du réseau, et ce sera d'autant plus vrai dans l'environnement IP du 9-1-1 PG.
- 26- Les CASP du Québec ont un partenariat productif et des liens étroits avec leur fournisseur de réseau 9-1-1. Les fournisseurs de réseau 9-1-1 assument généralement leurs responsabilités en collaborant avec les CASP, les fournisseurs de services locaux et de services sans fil. Cette relation est habituellement fructueuse pour toutes les parties prenantes et la sécurité des Canadiens, bien que nous soyons déçus que le Conseil ait décidé, récemment, de n'imposer aucune norme minimale de qualité ou de niveau de service aux fournisseurs de réseaux

9-1-1⁵. L'impartition ou la sous-traitance du réseau 9-1-1 ne nous semblent pas souhaitables pour le moment, à la lumière de la situation aux États-Unis d'Amérique. Cela risquerait, selon nous, de complexifier les processus et l'imputabilité tout en augmentant probablement les charges administratives et financières des municipalités canadiennes.

- 27- **Réponse 3 b)** : Vu la réponse précédente, nous n'avons pas à répondre.
- 28- **Réponse 3 c)** : Cela n'est pas notre souhait. Gardons les choses simples et claires. Le Conseil est sûrement informé des pannes multiples de réseaux 9-1-1 dans de vastes régions aux États-Unis d'Amérique en raison, entre autres, d'une multiplicité d'acteurs. Il ne faut pas multiplier les intervenants sans raison valable d'intérêt public. On risque d'augmenter les coûts, de diluer les responsabilités et de rendre inutilement complexe la relation client/fournisseur pour les municipalités et leurs CASP. Il faut conserver **un** point central de contact et de gestion responsable de traiter l'ensemble des initiatives, des obligations et des problèmes.
- 29- **Réponse 3 d)** : Pas de façon approfondie à notre connaissance pour ce qui est du Québec, puisque les réseaux et les services 9-1-1 PG ne sont ni définis, ni connus actuellement. Les intéressés nous semblent davantage en quête d'information et d'orientation (en français, entre autres) en ce moment.

Question 4 : IL EXISTE ACTUELLEMENT PLUSIEURS RÉSEAUX 9-1-1 SUR LE TERRITOIRE CANADIEN. EN EFFECTUANT LA TRANSITION VERS LE 9-1-1 PG, EXPLIQUEZ, AVEC JUSTIFICATION ET PREUVES À L'APPUI, SELON VOUS,

- a) **S'IL DEVRAIT Y AVOIR UN SEUL RÉSEAU NATIONAL 9-1-1 PG AU CANADA, OU PLUSIEURS RÉSEAUX 9-1-1 PG INTERCONNECTÉS. SI VOUS PROPOSEZ QU'IL Y AIT PLUS D'UN RÉSEAU, QUEL TERRITOIRE DEVRAIT COUVRIR CHAQUE RÉSEAU? QUELLES POLITIQUES OU ENTENTES PERMETTRAIENT DE RÉGIR DE MANIÈRE APPROPRIÉE L'INTERCONNEXION DES RÉSEAUX 9-1-1 PG? QUI DEVRAIT SUPERVISER L'IMPLANTATION ET LA MISE EN ŒUVRE DE CES POLITIQUES OU ENTENTES?**
- b) **QUELLES ENTITÉS DEVRAIENT ÊTRE AUTORISÉES À ACHEMINER LE TRAFIC, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, VERS DES FOURNISSEURS DE RÉSEAUX 9-1-1 PG EN VUE D'UNE TRANSMISSION SUR DE TELS RÉSEAUX? CES ENTITÉS PEUVENT ÊTRE DES FST (PAR EXEMPLE DES ENTREPRISES DE TÉLÉCOMMUNICATION OU DES REVENDEURS), DES CASP (PAR EXEMPLE CANADIENS OU AMÉRICAINS) OU TOUT AUTRE FOURNISSEUR DE SERVICES QUI POURRA SOUTENIR UNE CAPACITÉ 9-1-1 PG À L'AVENIR (PAR EXEMPLE DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TÉLÉMATIQUE, DE MESSAGERIE TEXTE PAR CONTOURNEMENT ET DE MÉDIAS SOCIAUX).**
- c) **QUELLES EXIGENCES OU GARANTIES DEVRAIENT ÊTRE MISES EN PLACE POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DU OU DES RÉSEAUX 9-1-1 PG ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS QUI TRANSITENT PAR DE TELS RÉSEAUX?**

⁵ Politique réglementaire de télécom [CRTC 2016-165](#), Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1, du 2 mai 2016.

d) COMMENT PEUT-ON S'ASSURER QUE LES PRATIQUES EXEMPLAIRES ET LES NORMES DE FIABILITÉ ET DE RÉSILIENCE SONT PRISES EN COMPTE DANS LA CONCEPTION DES RÉSEAUX 9-1-1 PG?

- 30- **Réponse 4 a)** : Nous n'avons pas de préférence, pour autant que **l'ensemble** fonctionne et opère comme un seul réseau dans un environnement robuste, résilient et sécuritaire. Un seul fournisseur de réseau pour l'ensemble d'une province nous semble toutefois préférable. Ce même réseau peut desservir plusieurs provinces, mais la gestion est plus simple, selon nous, s'il n'y a pas plusieurs fournisseurs de réseaux 9-1-1 dans une province. La réalité est qu'il y a relativement peu de réseaux 9-1-1 distincts au Canada actuellement, compte tenu de la taille du pays. On assiste à une consolidation du nombre de grands fournisseurs de services téléphoniques, et donc accessoirement de partage des réseaux 9-1-1. Le Conseil devrait, par contre, s'assurer que les divers réseaux offrent tous l'ensemble des services et des fonctionnalités requis, qu'ils soient maintenus simultanément à la fine pointe technologique, qu'ils soient toujours totalement compatibles et puissent communiquer d'un bout à l'autre du pays sans entraves.
- 31- **Réponse 4 b)** : Il nous semble prématuré de dresser aujourd'hui une liste des entités qui devraient être autorisées à acheminer le trafic, directement ou indirectement, vers des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG. Faut-il s'en remettre aux recommandations de nos voisins américains, qui bénéficient d'associations bien organisées et actives comme l'APCO et NENA? Le Conseil devrait, selon nous, établir quelques critères objectifs, après consultation des parties prenantes (entre autres, dans le cadre du Formulaire d'identification de tâche 81 du GTSU), afin de définir les moyens et les droits d'accès au réseau 9-1-1 PG. Ceux-ci doivent tenir compte, entre autres, de la sécurité, de la résilience et de la fiabilité des communications, des données de localisation et d'identification fournies au CASP, de la cybersécurité, de la confidentialité, de la protection de la vie privée, etc. Il faut empêcher que de l'information non requise ne soit acheminée aux CASP s'ils ne désirent pas la recevoir.
- 32- Il pourrait s'avérer utile pour le Conseil d'amorcer une réflexion et d'obtenir des recommandations du GTSU à ce sujet, ou même de procéder plus tard à une consultation publique sur un projet de critères ou d'exigences. Nul doute que de nombreux nouveaux modes de communication avec le service 9-1-1 seront réclamés par la population ou proposés par des fournisseurs de nouveaux services et applications.
- 33- L'accès de nos voisins américains au futur réseau 9-1-1 PG canadien, quant à lui, bien que sûrement utile en zones frontalières, suscite un certain nombre de questions juridiques quant à la confidentialité des données, à la lumière du [Patriot Act](#)⁶. Dans la pratique, cette loi américaine semble autoriser les services de sécurité américains à accéder aux données informatiques détenues par les particuliers et les entreprises, sans autorisation préalable et sans en informer les utilisateurs.

⁶ Public Law 107 - 56 - *Uniting and Strengthening America by Providing Appropriate Tools Required to Intercept and Obstruct Terrorism* ([USA PATRIOT ACT](#)) Act of 2001.

- 34- À titre d'analogie à ce sujet, le Conseil pourrait consulter avec profit un rapport de 2014 de la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario⁷ sur les risques, pour les citoyens canadiens, de partager avec nos voisins certains renseignements médicaux confidentiels reçus lors d'un appel 9-1-1. Il faut, à tout le moins, s'interroger au préalable et baliser les pratiques. Le gouvernement canadien dispose d'institutions spécialisées qui pourraient fournir conseils et appui au Conseil dans ce dossier.
- 35- **Réponse 4 c)** : C'est un sujet complexe. Nous sommes d'avis que le Conseil devrait établir clairement une exigence de **confidentialité** totale des données et renseignements pour tous les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, incluant les réseaux d'origine, les fournisseurs d'applications, les médias sociaux et tout autre mode de communication vers le 9-1-1. Le système 9-1-1 est basé sur la confiance dans sa fiabilité; il ne faut pas introduire de maillon faible ou moins sécuritaire dans la chaîne de réception des demandes de secours. Il faut être également extrêmement prudent avec toute donnée qui serait acheminée via le Web. Nous ne voulons pas de situation où une source impose ses vues aux autres parties prenantes.
- 36- Quant à la sécurité, la **cybersécurité** est et sera certainement une préoccupation constante et croissante dans un environnement IP. Nul ne sera totalement à l'abri, même s'il prend toutes les précautions, et encore moins si ce n'est pas le cas. Le Conseil n'a pas jugé utile, dans sa Politique réglementaire récente⁸, d'énoncer quelque grand principe, attente ou exigence que ce soit à cet égard.
- 37- **Réponse 4 d)** : C'est une excellente question, mais qui nous étonne de la part du Conseil. Nous citons la Politique réglementaire publiée le 2 mai 2016 sur la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1⁹ : « *Les fournisseurs de réseaux 9-1-1 doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que leurs réseaux 9-1-1 (tels que définis) sont fiables et résilients dans toute la mesure du possible* ». Ayant déjà élaboré longuement et inutilement sur ce sujet dans cette instance précédente, nous nous abstenons donc de le faire de nouveau dans la présente. Le Conseil dispose déjà, selon nous, de plusieurs renseignements et réponses à cet égard si le sujet l'intéresse.

Question 5 : EST-CE QUE CERTAINES LEÇONS RETENUES DES MODÈLES 9-1-1 PG MIS EN ŒUVRE AILLEURS DANS LE MONDE, AINSI QUE DES RÔLES ET DES RESPONSABILITÉS DE DIVERSES PARTIES, POURRAIENT CONTRIBUER À L'INSTANCE?

- 38- Nous ne connaissons pas de modèle en place, ou même simplement au stade de la conception avancée, de système 9-1-1 PG au Canada ou ailleurs dans le monde. Nous connaissons les normes générales proposées par NENA et divers organismes américains de normalisation, parfois complexes pour le non spécialiste technique.

⁷ [Crossing the Line](#) : *The Indiscriminate Disclosure of Attempted Suicide Information to U.S. Border Officials via CPIC, A Special Investigation Report, April 14, 2014.*

⁸ Politique réglementaire de télécom [CRTC 2016-165](#), *Fiabilité et résilience des réseaux 9-1-1*, paragraphe 30.

⁹ Idem

Toutefois, nous suivons les travaux de réflexion et les essais partiels en cours aux États-Unis d'Amérique et en Europe, mais rien ne semble indiquer qu'il existe un réseau modèle et des CASP véritablement 9-1-1 PG actuellement. Certains vendeurs d'équipements traitent abondamment du sujet et vantent leurs produits comme prêts pour le 9-1-1 PG, mais les CASP sont tributaires de ce que le réseau 9-1-1 PG offrira réellement comme fonctionnalités, de ce que le cadre réglementaire permettra ou exigera comme modes et moyens de communication au 9-1-1 et des choix qui seront exercés par les municipalités et les CASP parmi ces possibilités afin de répondre à leurs besoins.

ÉTAPES ET CALENDRIER DE LA TRANSITION

Question 6 : COMPTE TENU DES RÉPONSES FOURNIES PRÉCÉDEMMENT, DE QUELLE FAÇON POURRAIT S'EFFECTUER LA TRANSITION DES RÉSEAUX ET DES SERVICES 9-1-1 EXISTANTS AU CANADA VERS UN OU DES RÉSEAUX ET DES SERVICES 9-1-1 PG? VOTRE RÉPONSE DEVRAIT TENIR COMPTE DE L'OBLIGATION D'OFFRIR DE FAÇON CONTINUE DES SERVICES 9-1-1 EFFICACES AUX CANADIENS ET DEVRAIT COMPRENDRE DES RÉPONSES AUX QUESTIONS SUIVANTES :

- a) **QUELLE SERAIT LA PÉRIODE DE TRANSITION APPROPRIÉE? SI VOTRE RÉPONSE PRÉVOIT L'ADOPTION D'UNE APPROCHE PAR PHASES, PROPOSEZ UN ÉCHÉANCIER POUR CHACUNE DES PHASES ET INDIQUEZ LES ÉTAPES À SUIVRE POUR CHACUNE DES PHASES. PAR EXEMPLE : QUELLES COMPOSANTES, FONCTIONNALITÉS OU PIÈCES D'ÉQUIPEMENT ESSENTIELLES DU RÉSEAU DEVRAIENT ÊTRE REMPLACÉES, ET PAR QUOI? QUELLES ENTENTES DEVRAIENT ÊTRE MISES EN PLACE? COMBIEN DE TEMPS DEVRAIT NÉCESSITER CHAQUE ÉTAPE? INDIQUEZ SI CHAQUE PHASE INTRODUIRAIT DE NOUVEAUX SERVICES OU DE NOUVELLES COMPOSANTES RÉSEAU.**
- b) **QUELS SONT LES COÛTS ESTIMÉS POUR CHACUNE DES PHASES DE LA MISE EN ŒUVRE DU MODÈLE DE RÉSEAU PROPOSÉ CI-DESSUS? VEUILLEZ JUSTIFIER VOTRE RÉPONSE ET FOURNIR TOUTE INFORMATION PERTINENTE À PROPOS DES COÛTS QUI POURRAIT APPUYER VOTRE ESTIMATION.**
- c) **QUELS SONT LES DÉPENDANCES, LES RISQUES ET LES DIFFICULTÉS QUI SE PRÉSENTERONT AU COURS DE LA TRANSITION, ET DE QUELLE FAÇON POURRAIT-ON RÉDUIRE AU MINIMUM CES RISQUES ET CES DIFFICULTÉS?**
- d) **QUELLES INSTANCES DE SUIVI LE CONSEIL POURRAIT-IL DEVOIR LANCER ADVENANT L'ADOPTION DE VOTRE PROPOSITION DE PLAN DE TRANSITION?**

- 39- **Réponse 6 a)** : La question n'est pas simple et demande de connaître au préalable plusieurs éléments qui ne nous semblent pas disponibles aux municipalités et aux CASP actuellement. Le GTSU a, récemment, mis en place un certain nombre de Formulaires d'identification de tâches préliminaires qui permettront aux parties prenantes de commencer ensemble à s'informer et à échanger afin d'établir une *feuille de route* commune. Le processus devra prévoir une transition qui nécessitera de conserver un système en place, tout en lui substituant et en ajoutant progressivement un autre système, de nouvelles normes technologiques et de nombreuses nouvelles composantes et fonctions afin d'assurer un service

sécuritaire en tout temps. Les coûts augmenteront donc probablement durant cette période. Qui les assumera?

- 40- De plus, les fournisseurs seront probablement tentés de formuler certaines demandes de modification tarifaires pour les « nouveaux services » rendus aux municipalités et aux CASP. Le processus de modification tarifaire est généralement très discret.
- 41- Dans le cas des demandes tarifaires des fournisseurs pour le 9-1-1 PG, un processus spécial, annoncé et vraiment public, serait opportun afin d'établir un cadre commun pour tout le pays. Il faudrait des données publiées, et non seulement des pages caviardées de rapports produites au soutien des demandes afin de permettre aux intéressés de réagir intelligemment. Cela nous semble préférable que de procéder selon des avis publiés dans une section peu fréquentée du site Web du Conseil, dont le suivi demande pratiquement des chercheurs à temps plein.
- 42- A l'instar ce qui s'est produit lors d'essais préalable au déploiement du service de Texto au 9-1-1 (T9-1-1) réservé à certaines personnes, quelques CASP représentatifs, des fournisseurs d'équipements et un ou des fournisseurs de réseaux 9-1-1 pourraient administrer conjointement un projet pilote ou de laboratoire d'expérimentation en conditions réelles (documenté avec publication bilingue des constats, des solutions, etc.) au bénéfice des municipalités et des autres CASP. Cela permettrait d'éviter que d'autres connaissent les mêmes embûches techniques ou opérationnelles dans le déploiement d'un réseau 9-1-1 PG. On permettrait ainsi aux fournisseurs et aux CASP de progresser ensemble dans l'*apprentissage* requis lors d'une telle transition, et de mieux définir les étapes et les écueils à éviter pour le déploiement et la migration ultime du 9-1-1 PG. Ces renseignements pourraient permettre d'établir ensuite un calendrier et un phasage type proposés pour l'ensemble des fournisseurs d'accès, de services locaux et de réseaux, des fournisseurs d'équipements et des CASP.
- 43- Une telle démarche de démonstration permettrait également de savoir si de nouvelles technologies sont requises (par exemple, la migration des technologies de télétype utilisées par les malentendants vers le texto en temps réel [*RTT – Real Time Text*] sur protocole Internet) et de documenter certains coûts prévisibles. L'on pourrait ainsi débiter, par la suite, l'information et la prise de décision par les autorités politiques décisionnelles quant aux investissements à réaliser ainsi que l'inscription au processus pluriannuel de prévision des dépenses d'immobilisations, tout comme les programmes de formation à préparer pour le personnel. Dans le contexte budgétaire actuel des administrations publiques, le 9-1-1 PG sera sûrement en compétition pour l'obtention de nouvelles ressources avec une foule d'autres besoins prioritaires, sans compter les coûts associés à la complexité, à l'interopérabilité des fonctions et aux systèmes d'information géographique
- 44- Considérant les nombreuses informations encore inconnues, nous ne sommes pas en mesure de proposer de calendrier réaliste. L'on peut penser à une période de quelques années de recherche, d'analyse, d'essais et de validations par phases, pour les différentes composantes et fonctionnalités. Citons comme exemple le cas du déploiement du Texto au 9-1-1. Une fois la fiabilité, la résilience, l'interopérabilité

et la cybersécurité démontrées, les commentaires et recommandations des gestionnaires analysés et partagés, le déploiement pourrait débuter dans l'ensemble du pays. Là où le service de réponse et de traitement des appels d'urgence est unifié, comme dans certaines provinces, l'on peut penser que les délais seront plus courts que dans les provinces où plusieurs acteurs différents devront collaborer dans l'atteinte de l'objectif commun.

- 45- **Réponse 6 b)** : Nous ne sommes pas en mesure de répondre à cette question. Chose certaine, il ne faut pas que le passage au 9-1-1 PG serve de prétexte à un transfert de coûts/responsabilités vers les municipalités et les CASP.
- 46- **Réponse 6 c)** : Nous croyons que notre réponse 6 a) répond en partie à cette question. Le passage au 9-1-1 PG impliquera un grand nombre d'acteurs. Non seulement des CASP primaires devraient-ils faire l'objet des essais fonctionnels, technologiques et opérationnels préliminaires, mais leurs CASP secondaires devraient également être inclus, ce qui permettrait des essais de bout en bout. Cela nous semble essentiel. La transition devra se faire par étape, en conservant toujours la capacité de reculer si un problème est identifié lors de l'évaluation des résultats ou du transfert de données. Il faut limiter les risques, sinon les éliminer.
- 47- Le Conseil n'a pas évoqué non plus les aspects juridiques d'accès à l'information, de confidentialité et de protection de la vie privée à régler éventuellement. Il ne faut pas les sous-estimer ou les ignorer, selon les modes de communication au 9-1-1 et les renseignements qui pourront être acheminés aux CASP, en plus des différentes particularités provinciales.
- 48- **Réponse 6 d)** : Certaines questions fondamentales ne sont pas couvertes par l'instance actuelle, telles les données de localisation, les exigences pour les entités responsables des réseaux d'accès, etc. Toutefois, par manque d'informations essentielles sur l'écosystème 9-1-1 PG anticipé, nous ne sommes pas en mesure de répondre à cette question pour le moment. Mais comme on ne peut tout prévoir, il est probable qu'une ou des instances de suivis seront nécessaires au fil de l'évolution de cette transition.

Question 7 : COMPTE TENU DE L'ÉTAT ACTUEL DES RÉSEAUX D'ORIGINE DES FST ET DES RÉPONSES FOURNIES PRÉCÉDEMMENT, DE QUELLE FAÇON DEVRAIT-ON EFFECTUER LA TRANSITION DES RÉSEAUX D'ORIGINE ET DES SERVICES 9-1-1 DES FST AU CANADA AFIN DE SOUTENIR LE MIEUX POSSIBLE LA PRESTATION DU 9-1-1 PG, EN CONSIDÉRANT QUE LES RÉSEAUX 9-1-1 EXISTANTS ET LE OU LES RÉSEAUX 9-1-1 PG POURRAIENT DEVOIR COEXISTER PENDANT LA TRANSITION? RÉPONDEZ AUX QUESTIONS SUIVANTES, AVEC JUSTIFICATION ET PREUVES À L'APPUI, LE CAS ÉCHÉANT :

- a) **QUELLE SERAIT LA PÉRIODE DE TRANSITION APPROPRIÉE? SI VOTRE RÉPONSE PRÉVOIT L'ADOPTION D'UNE APPROCHE PAR PHASES, PROPOSEZ UN ÉCHÉANCIER POUR CHACUNE DES PHASES.**
- b) **QUELLES ÉTAPES DEVRaient ÊTRE SUIVIES À CHACUNE DES PHASES? PAR EXEMPLE : QUELLES COMPOSANTES, FONCTIONNALITÉS OU PIÈCES D'ÉQUIPEMENT ESSENTIELLES DU RÉSEAU FILAIRE OU SANS FIL DEVRaient ÊTRE REMPLACÉES, ET**

PAR QUOI? QUELLES ENTENTES DEVRAIENT ÊTRE MISES EN PLACE ET COMBIEN DE TEMPS DEVRAIT NÉCESSITER CHAQUE ÉTAPE?

- c) QUELS SONT LES COÛTS ESTIMÉS POUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA CONFIGURATION RÉSEAU PROPOSÉE CI-DESSUS? DE PLUS, VEUILLEZ FOURNIR DES ESTIMATIONS DE COÛTS POUR LA MISE EN ŒUVRE DU 9-1-1 PG DANS LES RÉSEAUX D'ORIGINE DES FST DANS LE CADRE DU MODÈLE PROPOSÉ. VEUILLEZ JUSTIFIER VOTRE RÉPONSE ET FOURNIR TOUTE INFORMATION PERTINENTE À PROPOS DES COÛTS QUI POURRAIT APPUYER VOTRE ESTIMATION.*
- d) QUELS SONT LES DÉPENDANCES, LES RISQUES ET LES DIFFICULTÉS QUI SE PRÉSENTERONT AU COURS DE LA TRANSITION, ET DE QUELLE FAÇON POURRAIT-ON RÉDUIRE AU MINIMUM CES RISQUES ET CES DIFFICULTÉS?*
- e) QUELLES INSTANCES DE SUIVI LE CONSEIL POURRAIT-IL DEVOIR LANCER ADVENANT L'ADOPTION DE VOTRE PROPOSITION DE PLAN DE TRANSITION?*

- 49- **Réponse 7a) à 7f)** : Ces questions nous semblent adressées aux fournisseurs de services téléphoniques.

Question 8 : SI L'ON TIEN COMPTE DE L'ÉTAT ACTUEL DES SYSTÈMES DES CASP, COMBIEN DE TEMPS FAUDRAIT-IL RAISONNABLEMENT AUX CASP POUR S'ADAPTER AUX NOUVEAUX SERVICES 9-1-1 PG UNE FOIS QU'ILS SERONT ACCESSIBLES AUPRÈS DES FST?

- 50- Nous ne sommes pas en mesure de fournir une réponse précise à cette question puisqu'il nous manque de nombreux éléments essentiels d'information. Il faudra d'abord déterminer quels nouveaux services 9-1-1 PG seront vraiment utiles aux CASP individuellement dans leur travail, et quand. Quelle sera la compatibilité avec les équipements existants? La coordination entre les partenaires sera importante et essentielle. Comme décrit plus haut, il faudra faire des choix, obtenir les ressources et autorisations requises, acquérir, installer, tester les systèmes, former le personnel et continuer d'offrir le service habituel de façon impeccable. La destination du voyage proposé vers le 9-1-1 PG est séduisante, mais les péripéties seront nombreuses en route.

FINANCEMENT

Question 9 : ACTUELLEMENT, LES FOURNISSEURS DE RÉSEAUX 9-1-1 RECOUVRENT LES COÛTS DE RÉSEAUX 9-1-1 EN IMPOSANT DES TARIFS DE SERVICES D'ACCÈS 9-1-1 DE GROS QUI ONT ÉTÉ EXAMINÉS ET APPROUVÉS PAR LE CONSEIL. LES FST PAIENT AUX FOURNISSEURS DE RÉSEAUX 9-1-1 UN TAUX TARIFAIRE, HABITUELLEMENT PAR ABONNÉ, POUR LA FOURNITURE DE SERVICES 9-1-1 À LEURS ABONNÉS. CES FST RECOUVRENT À LEUR TOUR LEURS COÛTS DE FOURNITURE DU SERVICE 9-1-1 PAR L'ENTREMISE DES REVENUS QU'ILS TIRENT DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE DE DÉTAIL. COMPTE TENU DU MODÈLE 9-1-1 PG QUE VOUS AVEZ PROPOSÉ, INDIQUEZ DE QUELLE FAÇON IL FAUDRAIT RECOUVRE LES COÛTS PONCTUELS ET RÉCURRENTS PROPRES AU(X) RÉSEAU(X) ET AUX SERVICES 9-1-1 PG RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU CONSEIL (C.-À-D. LE MÉCANISME DE FINANCEMENT QUI DEVRAIT ÊTRE UTILISÉ, PAR EXEMPLE DES TARIFS APPROUVÉS PAR LE CONSEIL, UN FONDS DE CONTRIBUTION CENTRAL, DES TAXES PROVINCIALES, TERRITORIALES OU MUNICIPALES GÉNÉRALES OU DES REDEVANCES PROVINCIALES,

TERRITORIALES OU MUNICIPALES). INDIQUEZ LES COÛTS QUI DEVRAIENT FAIRE L'OBJET D'UN FINANCEMENT (PAR EXEMPLE LES COMPOSANTES).

- 51- C'est une vaste question. Les coûts de réseaux 9-1-1 NG devraient continuer d'être financés de la même façon qu'ils le sont actuellement, et par les mêmes sources. Ce qui est commun à tous devrait être financé par les frais de réseaux 9-1-1 imputés aux abonnés des services et autorisés par le Conseil, quitte à les augmenter légèrement, si besoin est. Le défi sera de faire contribuer ceux qui utilisent des nouvelles formes de service de communication. Faudra-il **taxer éventuellement le service à large bande pour financer le service 9-1-1**? Ce sera un débat houleux. Le passage au 9-1-1 PG ne devrait pas être l'occasion d'un transfert de coûts en douce pour un service public essentiel ou le maintien d'un service dont les sources de financement se tarissent.
- 52- Comme évoqué brièvement aux paragraphes 40 et 41 plus haut, tout nouveau tarif ou toute augmentation tarifaire éventuelle des fournisseurs de services pour les services réseaux 9-1-1 PG devrait faire l'objet d'un véritable processus public, et non d'un processus en quasi-catimini. Le Conseil pourrait en faire un cas type, par exemple, par une instance selon la Partie 1 des Règles, annoncée dans les *nouvelles du jour* afin de publiciser la démarche, avec un délai d'intervention raisonnable, dans une période convenable (ce qui exclut les grandes périodes de vacances d'été et les congés de fin d'année) et qui servira de gabarit pour les tarifs de tous les fournisseurs. Les démarches à la pièce ne devraient pas être autorisées. Tout le monde pourra être entendu, et le Conseil sera en mesure de rendre une décision de façon transparente dans l'intérêt public, et juste pour toutes les parties, ce qui est probablement son objectif.
- 53- Les redevances ou taxes provinciales ou municipales pour le service 9-1-1 imposés dans certaines provinces servent aux frais d'exploitation des CASP (seulement pour les CASP primaires, au Québec) et à une partie de leurs dépenses d'immobilisations. Les provinces qui n'en ont pas imposé ont toujours le choix de le faire. On ne peut penser qu'il s'agit là d'une source de financement accessible pour d'autres fins. Comme nul n'est en mesure de déterminer le coût du passage au service 9-1-1 PG ou à une partie de celui-ci pour les CASP primaires et secondaires, coût qui variera d'un CASP à l'autre, la prudence s'impose. On peut également faire l'hypothèse optimiste que la transition se fera progressivement, par étapes, ce qui permettrait plus facilement d'absorber les dépenses en immobilisations et autres avec les ressources disponibles, surtout si le processus est bien planifié.

CONFIDENTIALITÉ

Question 10 : LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ACTUELLE DU CONSEIL EN CE QUI A TRAIT AUX RENSEIGNEMENTS SUR L'APPELANT AU 9-1-1 ÉTABLIT QUE LE NOM, L'EMPLACEMENT, LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ET LA CLASSE DE SERVICE ASSOCIÉS À L'ABONNEMENT AU SERVICE TÉLÉPHONIQUE DUQUEL PROVIENT L'APPEL AU 9-1-1 SONT FOURNIS AU GOUVERNEMENT PROVINCIAL OU TERRITORIAL OU À L'ADMINISTRATION MUNICIPALE EXPLOITANT LE CASP DANS LE SEUL BUT DE RÉPONDRE À L'APPEL AU 9-1-1. CETTE POLITIQUE EST PRISE EN COMPTE DANS LES TARIFS DES SERVICES 9-1-1 DES ESLT

ET DES ESLC, AINSI QUE DANS LES ENTENTES SUR LE 9-1-1 QUE CES ENTREPRISES ONT CONCLUES AVEC LES CASP. DANS UN ENVIRONNEMENT 9-1-1 PG OÙ PLUSIEURS MOYENS DE COMMUNICATION POURRAIENT ÊTRE UTILISÉS ET OÙ DES RENSEIGNEMENTS D'URGENCE SUPPLÉMENTAIRES TELS QUE DES IMAGES, DES VIDÉOS ET DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ENTRÉS PAR L'UTILISATEUR POURRAIENT ÊTRE TRANSMIS, QUELLES AUTRES QUESTIONS DEVRAIENT ÊTRE ABORDÉES EN CE QUI A TRAIT À LA CONFIDENTIALITÉ? INDIQUEZ LES POLITIQUES OU LES OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ QUE LE CONSEIL DEVRAIT ÉTABLIR ET LE MOMENT OÙ IL DEVRAIT LE FAIRE POUR ASSURER LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DES CONSOMMATEURS, EN TENANT COMPTE DE LA COMPÉTENCE DU CONSEIL ET DES LOIS ACTUELLES EN MATIÈRE DE VIE PRIVÉE.

- 54- Cette question soulève de nombreux points intéressants. Il faut évidemment, au préalable, déterminer quels seront les modes de communication autorisés et quels nouveaux renseignements pourront ainsi être acheminés lors d'un appel 9-1-1 PG. Il sera ainsi possible de cerner les nouveaux enjeux de confidentialité et de protection de la vie privée, s'il en est, qui sont propres à chaque catégorie.
- 55- Les CASP primaires ne veulent pas, généralement, être submergés de renseignements complémentaires ou traumatisants pour leurs préposés qui nécessitent analyse et temps de traitement. Lors d'un appel au 9-1-1, chaque seconde compte et le mode de communication vocal, qu'il faut prioriser, demeure le plus rapide et le plus efficace. Ces renseignements complémentaires, qui pourraient être acheminés par le réseau 9-1-1 PG, peuvent être davantage utiles aux CASP secondaires spécialisés pour mieux préparer leur intervention ou pour fins d'enquête policière par la suite.
- 56- Au Québec, la loi¹⁰ protège les renseignements ayant des incidences sur l'administration de la justice et la sécurité publique et en restreint l'accès à certaines personnes. Cela contribue à protéger les données des appels au 9-1-1 et évite les reportages sensationnalistes (et rentables commercialement) diffusés par des médias américains lors d'événements dramatiques, sans aucune considération pour les victimes, en raison de législations laxistes ou libertaires dans certains états.
- 57- La législation provinciale sur la protection de la vie privée¹¹ ou sur la protection des renseignements médicaux, par exemple, pourrait être enfreinte non pas par l'appelant, puisqu'il consent à fournir les renseignements qui le concernent lors d'un appel au 9-1-1 (*en prenant pour acquis la confidentialité à chaque étape du processus de transmission et de traitement des appels*). Mais certaines questions se posent quant aux renseignements sur d'autres personnes que l'appelant pourrait transmettre accessoirement sans leur consentement à l'occasion d'un appel (photos, vidéo), et à la conservation de ceux-ci. On peut aussi penser qu'un jour, si des dossiers médicaux ou des résumés de ceux-ci sont expédiés par des applications ou des CASP lors d'un appel 9-1-1, ou lors d'un accident d'automobile,

¹⁰ Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, [chapitre A-2.1](#), par exemple les articles 28 à 29.1

¹¹ [Code civil du Québec](#), articles 35 à 41, sur le droit à la vie privée.

des questions se poseront sur les responsabilités de chacun dans la chaîne de détention qui relève, nous semble-t-il, de l'autorité des provinces.

- 58- Le Conseil pourrait aussi consulter avec profit d'autres institutions fédérales spécialisées, comme le Commissariat à la protection de la vie privée au Canada, afin d'établir certains paramètres généraux utiles.

RAPPORTS ET SURVEILLANCE

Question 11 : QUELS RAPPORTS LE CONSEIL DEVRAIT-IL EXIGER PENDANT LA TRANSITION VERS LES SERVICES 9-1-1 PG ET PAR LA SUITE? PRÉCISEZ LES RENSEIGNEMENTS QUI DEVRAIENT FAIRE L'OBJET DES RAPPORTS ET LA FRÉQUENCE À LAQUELLE CES RAPPORTS DEVRAIENT ÊTRE PRODUITS.


- 59- La question préalable, selon nous est de déterminer quand débute la transition, ce qui n'est pas déterminé, puisque le quoi (son contenu, ses objectifs, la vision à terme) n'est toujours pas connu. Il faut d'abord savoir où l'on veut aller, choisir la meilleure route, déterminer les moyens à disposition et le calendrier, puis suivre l'évolution des choses. Le processus doit être basé sur la collaboration entre les parties prenantes et le partage des objectifs. Les CASP, acteurs principaux auprès de la population, relèvent et sont financés par les provinces ou municipalités. La complexité sera donc au rendez-vous. Nous ne sommes pas en mesure de formuler d'autre commentaire pour l'instant sur cette question qui nous semble prématurée.

CONCLUSION

- 60- 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@agence9-1-1.org
2954, boulevard Laurier, bureau 300
Québec (Québec) G1V 4T2

Téléphone: 418 653-3911 x 222
Télécopieur: 418 653-6198

*** FIN DU DOCUMENT ***