



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



ASSOCIATION DES  
CENTRES D'URGENCE  
DU QUÉBEC



Le 23 août 2016

DÉPOSÉ PAR CLÉ GC

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

**Objet : Réponses de la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec à la demande de renseignements additionnels du Conseil**

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 la demande de renseignements additionnels qui lui a été acheminée le 22 juillet 2016 dans la présente instance par M. Sheehan Carter, directeur intérimaire des Politiques de concurrence et des services d'urgence du Secteur des télécommunications. 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*<sup>1</sup> 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.

---

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

**QUESTION 1 :** *Existe-t-il des difficultés particulières associées au traitement des appels provenant de Canadiens handicapés et avez-vous mis en place des procédures pour ces appels? Dans l'affirmative, veuillez fournir des renseignements ainsi que toute recommandation pour éliminer ces difficultés dans un environnement 9-1-1 PG.*

*Veuillez aussi fournir un résumé de toute procédure spéciale adoptée, ainsi qu'une explication quant à la façon dont ces procédures (i) répondent aux besoins des Canadiens handicapés et (ii) peuvent être maintenues ou améliorées dans un environnement 9-1-1 PG.*

- 2- L'expression « *Canadiens handicapés* » est très vaste. Nous présumons que le Conseil en a une vision plus complète que celle retenue aux fins des crédits fiscaux par l'Agence du revenu du Canada<sup>2</sup>. Au Québec, la loi<sup>3</sup> définit une personne handicapée comme étant « *Toute personne ayant une déficience entraînant une **incapacité** significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.* ».
- 3- L'[Office](#) des personnes handicapées du Québec indique « *que l'incapacité peut être motrice, intellectuelle, de la parole ou du langage, visuelle, auditive ou associée à d'autres sens. Elle peut être reliée à des fonctions organiques, ou encore, liée à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale. Cette définition permet l'inclusion des personnes ayant des incapacités significatives épisodiques ou cycliques.* ». L'expression couvre donc des réalités et des besoins très différents.
- 4- Plusieurs personnes handicapées n'ont pas de difficultés particulières pour joindre le service 9-1-1, que ce soit de façon traditionnelle (par un appel téléphonique) ou grâce à l'utilisation du nouveau service de Texto au 9-1-1 pour les personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un problème d'élocution inscrites auprès de leur fournisseur de service sans fil. De plus, dès cet automne, les personnes qui s'expriment par une langue des signes devraient pouvoir commencer à utiliser le service de relais vidéo qui sera offert au Canada à certaines heures. Enfin, des fournisseurs de services téléphoniques au Québec, comme Bell, Vidéotron et TELUS, offrent<sup>4</sup> des appareils téléphoniques et des accessoires adaptés qui augmentent l'autonomie d'une partie de cette clientèle, et donc la possibilité, malgré certains handicaps, de joindre le service 9-1-1 plus facilement. Pour leur part, les personnes qui vivent en institution en raison de la gravité de leur état communiquent rarement, sinon jamais, directement avec le service 9-1-1.

---

<sup>2</sup> Renseignements relatifs aux personnes handicapées, publication [RC4064](#) (2015)

<sup>3</sup> Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, RLRQ, [c. E-20.1](#), article 1, paragraphe g).

<sup>4</sup> Bell : [www.Bell.ca/Accessibilite](http://www.Bell.ca/Accessibilite)

Vidéotron (Québecor Média): <http://corpo.videotron.com/site/accessibilite-fr.jsp>

TELUS : <http://www.telus.com/fr/qc/get-help/accessibility/phone-and-features/accessibility-features-and-mobile-devices/support.do?topic=&subtopic=>

- 5- La réglementation québécoise<sup>5</sup> prévoit qu'un centre d'urgence 9-1-1 doit équiper au moins deux postes de travail des préposés au traitement des appels d'urgence d'un appareil de télécommunication pour personnes sourdes (ATS) ou d'un dispositif intégré au système de cartes d'appels, afin de répondre aux appels des personnes malentendantes ainsi que tester ces appareils ou ces dispositifs hebdomadairement. Dans les faits, ces appareils sont très rarement, sinon jamais utilisés pour joindre le service 9-1-1.
- 6- Chez nos voisins américains, le *Federal Communications Commission* a adopté et soumis à la consultation, le 28 avril 2016, un projet de règles<sup>6</sup> afin de permettre éventuellement le retrait de ces appareils jugés peu pratiques, lents et limités, bien qu'ils aient été utiles durant plusieurs décennies. Il semble également qu'ils seraient peu compatibles avec les nouveaux réseaux téléphoniques en mode IP. Il est proposé de les remplacer par des systèmes de communication texte en temps réel (*Real-Time Text*). Parmi les observations éclairantes déposées par les nombreux intervenants dans cette instance du FCC<sup>7</sup>, nous soulignons celles du Boulder Regional Emergency Telephone Service Authority (BRETSA), soumises en juillet 2016 concernant les avantages et les désavantages de ces appareils.
- 7- Quant au traitement des appels par les centres d'appels de la sécurité publique (CASP), dans de nombreux cas, aucun indice ne permet au préposé aux appels de distinguer les personnes handicapées des autres (sauf pour le Texto au 9-1-1, avec l'affichage des classes de service TXF ou TXE). Plusieurs CASP québécois offrent la possibilité aux personnes qui présentent certains handicaps ou états particuliers de s'inscrire au préalable aux centres 9-1-1, ou de l'être par leurs proches, afin que les intervenants d'urgence soient avisés de besoins spéciaux lors de l'intervention par les services d'urgence à leur adresse. Dans certaines régions chez nos voisins américains, des services offerts comme SMART911<sup>8</sup>, incitent les personnes à maintenir leurs données personnelles à jour, ce qui peut représenter un avantage certain pour les CASP et pour les clientèles avec des besoins spéciaux. Cette procédure permet d'intervenir plus efficacement, mais les modes de communication adaptés, efficaces et sécuritaires donnant accès au service 9-1-1 constituent, selon nous, l'enjeu principal pour les personnes handicapées.
- 8- Le traitement de certains appels d'urgence peut toutefois présenter des difficultés particulières, en raison du type de handicap de la personne qui demande des secours. Les préposés aux appels sont cependant formés afin de tenter d'obtenir les renseignements requis, malgré certains défis de communication. S'il n'y a pas de communication possible, il y a normalement envoi d'une patrouille de police afin

---

<sup>5</sup> *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*, RLRQ, c. S-2.3, réglement 2, article 8, paragraphe 3.

<sup>6</sup> *Transition from TTY to Real-Time Text Technology*, CG Docket No. 16-145, GN Docket No. 15-178, FCC 16-53

<sup>7</sup> [https://www.fcc.gov/ecfs/search/filings?proceedings\\_name=16-145&sort=date\\_disseminated\\_DESC](https://www.fcc.gov/ecfs/search/filings?proceedings_name=16-145&sort=date_disseminated_DESC)

<sup>8</sup> <https://www.smart911.com/>

de vérifier la nature de l'urgence (à la condition, toutefois, que la **localisation** de l'appel soit possible par le mode de communication utilisé).

- 9- À l'égard de cette clientèle comme de toutes les autres, nous recommandons que le Conseil ne permette ou ne tolère pas, dans le cadre d'un service 9-1-1 de prochaine génération, de modes de communication avec le service 9-1-1 qui allongent le temps de réponse ou de traitement des appels par les CASP, soit en raison de l'intervention d'un centre de réponse intermédiaire, de l'absence de données de localisation ou qui offrent une sécurité, une fiabilité et une précision moindre que le service « traditionnel ». L'évolution technologique devrait, selon nous, offrir un service **équivalent ou supérieur** au service actuel, jamais moindre, ce qui serait une **régression**, surtout pour une clientèle parfois plus vulnérable.
- 10- Le service 9-1-1PG n'est toujours pas défini au Canada et les discussions commencent à ce sujet au GTSU. Nul doute que de nouvelles possibilités de communiquer avec le service 9-1-1 s'offriront aux personnes qui présentent certains handicaps, et ce, grâce à la flexibilité de la technologie ou à l'ingéniosité de développeurs et d'entreprises. Cela pourrait également découler de nouvelles obligations légales que le gouvernement canadien établirait, dans le cadre d'une *nouvelle législation* nationale sur les personnes handicapées : celle-ci est clairement annoncée dans la [lettre de mandat](#)<sup>9</sup> de la ministre du Sport et des Personnes handicapées, publiée à l'automne 2015 par le nouveau Premier ministre canadien.
- 11- Les procédures « spéciales » adoptées pour traiter les appels des personnes handicapées varient d'un CASP à l'autre, selon les divers besoins du milieu et les cas vécus. Nous n'avons malheureusement pas pu compiler une liste d'exemples de telles procédures, en raison de la période allouée pour répondre qui correspond à la période de pointe des vacances estivales. Enfin, comme le service 9-1-1 de prochaine génération n'est pas défini, il ne nous semble pas possible, actuellement, de commenter en quoi celui-ci faciliterait, ou pas, le service de réponse d'urgence aux personnes handicapées.

**QUESTION 2 :** *Donnez votre point de vue au sujet des répercussions sur les Canadiens handicapés si les appels avec téléscripteur ne sont pas pris en charge dans un environnement 9-1-1 PG. Votre réponse doit inclure les éléments suivants:*

- a) *Des éléments de preuve qui permettent de déterminer dans quelle mesure les appels avec téléscripteur au 9-1-1 ont augmenté ou diminué entre 2010 et 2015, ainsi que l'utilisation prévue des appels avec téléscripteur au 9-1-1 entre 2016 à 2020; et*
- b) *Les obstacles que devront surmonter les Canadiens handicapés pour accéder aux services 9-1-1 si l'environnement 9-1-1 PG ne prend pas en charge les appels par téléscripteur.*

---

<sup>9</sup> <http://pm.gc.ca/fra/lettre-de-mandat-de-la-ministre-des-sports-et-des-personnes-handicapees>

- 12- **Réponse 2 a)** Nous référons le Conseil à notre réponse au paragraphe 5 ci-avant. Comme mentionné, il n'y a pas d'augmentation ou de diminution de 2010 à 2015, puisque selon nos renseignements préliminaires, il semble qu'il n'y ait à peu près **jamais** d'appels au 9-1-1 par service de relais par télécopieur. Nous ne prévoyons pas de changement à cet égard au cours de la période de 2016 à 2020, car de nouveaux modes de communication, comme le Texto au 9-1-1 et le service de relais vidéo (lorsque ce dernier sera offert), combleront probablement les besoins d'une partie importante des utilisateurs potentiels de télécopieurs.
- 13- **Réponse 2) b)** Nous invitons le Conseil à suivre les travaux de l'organisme réglementaire américain (FCC) mentionnés précédemment au paragraphe 6, et s'il le juge approprié, à lancer une consultation à ce sujet afin de s'assurer de bien recueillir les points de vue de toutes les personnes concernées. Les **fournisseurs** de services par télécopieurs disposent probablement des données d'ensemble sur le nombre d'appels 9-1-1 réalisés avec ce service qui pourraient s'avérer éclairantes. Ajoutons que dans le cadre des discussions au GTSU portant sur les essais pour le Texto au 9-1-1, une personne représentant des associations de personnes sourdes ou malentendantes a mentionné que, selon elle, les membres de ces communautés ont **peu confiance** dans les processus associés à l'usage des ATS pour joindre les services d'urgence et qu'ils utilisent d'autres moyens autant que possible.

**QUESTION 3 :** *Au paragraphe 12 de son intervention, Calgary 9-1-1 fait mention des services 9-1-1 qui sont actuellement gérés de façon manuelle, comme les appels de surveillance d'alarme et les appels de notification automatique de collision automobile. Décrivez les divers moyens de communication 9-1-1 que vos CASP gèrent actuellement de façon manuelle, en indiquant également les avantages et les inconvénients qu'ils présentent. Précisez les volumes et les tendances, si possible. Comment le traitement de ces types de communication 9-1-1 pourrait-il changer dans un environnement de services 9-1-1 PG?*

- 14- Nous sommes d'accord avec le sous-paragraphe b) du paragraphe 12 des observations soumises par la Ville de Calgary. Nous notons toutefois que dans la présente question, le Conseil semble « oublier » les éléments aussi mentionnés par Calgary qui **alourdissent le fardeau** des CASP et **causent des délais de traitement** des appels, même s'ils relèvent de sa compétence : par exemple, les appels VoIP avec un centre de réponse intermédiaire, les appels WiFi, les systèmes multi-lignes mal programmés quant aux données de localisation. Nous avons déjà mentionnés ces éléments souvent problématiques dans plusieurs instances antérieures. Nous référons le Conseil au paragraphe 13 de nos [observations](#) produites le 20 juin 2016 dans le présent dossier.
- 15- La **surveillance d'alarmes** ne fait pas partie, selon nous, du service 9-1-1 comme tel et n'est pas concernée directement par le service 9-1-1 PG. Comme le Conseil le sait probablement, plusieurs législations provinciales ou règlements municipaux **interdisent** spécifiquement tout raccordement direct non autorisé de systèmes d'alarme ou de systèmes automatiques de composition du numéro 9-1-1 aux centres 9-1-1. Cela n'empêche pas une municipalité ou une région d'offrir ce service

à des tiers ou pour ses propres besoins administratifs, si elle le souhaite. Il s'agit alors d'opérations internes. Nous n'aurons donc pas d'autres commentaires à ce sujet.

- 16- Pour ce qui est de la **télématique automobile**, nous référons d'abord le Conseil aux paragraphes 11 à 12 de nos [observations](#) soumises dans la présente instance, le 20 mai 2016, qui traitent particulièrement de ce sujet, à première vue *orphelin* au Canada. Nous nous citons nous-mêmes :

*« 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 avec NENA ou 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. »*

- 17- Les appels télématiques aux centres 9-1-1 provenant de véhicules sont certainement appelés à connaître un grand essor au cours des prochaines années. Leur pertinence ou utilité n'est pas remise en doute, si le tout est **bien conçu** et encadré par des **normes uniformes**, dans le but qu'ils soient sécuritaires et que chaque cas ne nécessite pas d'être traité de façon différente par les CASP. C'est ce qui a été fait en Europe. Sans être courants, les appels provenant de tels systèmes sont réguliers au Québec, le tout variant selon les régions. Nous ne sommes toutefois pas en mesure de compiler des données chiffrées détaillées pour le Conseil, en raison de la période allouée pour répondre qui correspond à la période de pointe pour les vacances estivales dans les CASP. Mais surtout, ces appels sont souvent catégorisés avec les autres appels sans fil dont ils ne se distinguent pas ou dans d'autres catégories d'appels existantes.
- 18- Il existe actuellement différents types de systèmes télématiques automobiles. Certains utilisent l'appareil sans fil du conducteur ou d'un passager afin d'établir la communication au centre 9-1-1 par liaison *Bluetooth*<sup>®</sup>, ce qui rend ces appels identiques à un appel 9-1-1 sans fil « normal ». D'autres systèmes montés à bord du véhicule et vendus par abonnement communiquent, en cas d'accident ou sur demande, avec des centres de réponse intermédiaires comme *OnStar*<sup>™</sup> de GM et ceux qui desservent d'autres manufacturiers automobiles. Enfin, des systèmes robotisés composent automatiquement le 9-1-1 lors d'accident, et communiquent certaines informations automatiquement par une voix artificielle (en langue anglaise,

généralement...), le tout à la condition que le véhicule lui-même soit muni d'un abonnement au service sans fil. Nous sommes informés que certaines solutions de télématiques seraient présentement associées aux réseaux sans fil de technologie 2G (CDMA), laquelle est en phase de retrait progressif au Canada.

- 19- À notre avis, il n'y a pas *d'avantage*, pour les CASP, à traiter des appels qui s'éloignent du mode « normal » et éprouvé de communication téléphonique. Les inconvénients peuvent être, entre autres, le temps requis pour déterminer la provenance de l'appel, les vérifications supplémentaires nécessaires, les adaptations requises des systèmes du CASP, donc des coûts additionnels, l'absence de communication directe et les **risques d'erreurs** liés à la présence d'intermédiaires dans le processus.
- 20- Selon nos **connaissances actuelles**, le service 9-1-1PG ne résoudra aucun aspect de ces problèmes opérationnels, à moins que des règles claires, toujours à établir, n'encadrent d'éventuels nouveaux modes de communication avec le service 9-1-1. Il faut garder les choses simples, et ne pas créer de confusion dans la population qui n'a qu'à mémoriser un numéro universel en Amérique du Nord.

**QUESTION 4 :** *Aux paragraphes 32 à 34 de son intervention, Calgary 9-1-1 mentionne que la conception d'une application mobile 9-1-1 PG permettrait l'établissement d'une connexion de bout en bout transparente entre les utilisateurs et les CASP.*

- a) *Donnez votre point de vue sur la faisabilité, les avantages ou les problèmes liés à la conception d'une telle application, ainsi que sur les entités qui devraient s'occuper de la conception et de la gestion de l'application, et précisez si cette dernière devrait être mise au point en vue d'une utilisation à la grandeur du Canada.*
- b) *Donnez votre point de vue sur les fonctions que pourrait offrir cette application.*
- c) *Donnez votre point de vue sur la faisabilité, les avantages ou les problèmes liés à la transmission, à l'aide d'une application mobile, de messages texte exigeant une intervention d'urgence.*
- d) *Indiquez si, selon vous, une telle application pourrait être utilisée pour recueillir des données supplémentaires entrées par l'utilisateur. Précisez également la nature des données qui devraient être recueillies, ainsi que les avantages et les inconvénients de cette approche.*
- e) *Indiquez si d'autres pays ont élaboré des applications mobiles semblables et, le cas échéant, les leçons qui en ont été tirées.*

- 21- Nous ne croyons pas être en mesure de commenter en détail les propositions formulées par la Ville de Calgary aux paragraphes 32 à 34 de ses observations. Il nous faudrait davantage d'information technique. Le sujet nous semble être évoqué à titre d'élément de prospective, et il ne relève pas des CASP ou du gouvernement, selon nous, de concevoir ni des applications, ni leur mode de communication. Le

rôle des CASP nous semble limité à faire connaître leurs besoins et leurs exigences pour ces produits. Voici néanmoins quelques commentaires généraux sur les applications.

- 22- **Réponse 4 a)** Les applications ont parfois un vilain petit défaut : elles requièrent d'accéder aux données complètes de l'appareil mobile de l'utilisateur (carnet d'adresses, messagerie, modes de connexion, données de localisation, etc.). Plusieurs utilisateurs n'en sont pas conscients, d'autres sont indifférents à cette réalité. Certains n'en veulent absolument pas. La liberté de choix doit donc prévaloir. Ces applications pourraient soulever de nombreuses questions relatives à la protection de la vie privée. Qui recevrait et stockerait des données sensibles sans lien avec l'appel d'urgence ou les données mêmes de l'appel d'urgence, qui sont confidentielles? L'usage en serait-il obligatoire? De plus, les applications actives consomment de l'énergie et des données en permanence, réduisant la durée de la pile des appareils et augmentant les coûts d'utilisation, selon les forfaits choisis. Enfin, tout le monde n'a pas un téléphone « intelligent », et la disponibilité du service sans fil ou WiFi est toujours problématique dans de nombreuses régions hors des grands centres urbains. Le sujet nous semble donc nécessiter un examen et une discussion préalables.
- 23- Nous croyons que le Conseil devrait plutôt augmenter ses **exigences de précision de la localisation** pour les appels sans fil et WiFi. La situation actuelle est incompréhensible pour les citoyens : ils constatent que leurs applications commerciales indiquent leur localisation avec précision, mais que cette donnée reste inaccessible au centre d'urgence 9-1-1 lors d'un appel de détresse. Les normes canadiennes actuelles de localisation ne sont pas assez exigeantes selon nous : la preuve en est que tous les fournisseurs sans fil semblent les atteindre facilement. Il ne faut pas faire preuve de complaisance dans ce dossier, mais exiger l'amélioration progressive constante et réelle des choses, se fixer des objectifs à atteindre avec un calendrier.
- 24- En tout respect pour l'opinion contraire, nous ne voyons pas l'intérêt, actuellement, de développer un produit « national » unique. L'innovation peut aussi venir du sud de la frontière ou d'ailleurs dans le monde. Alors que les fournisseurs de services locaux entreprennent régulièrement le développement de nouvelles applications ou services, le Conseil devrait plutôt s'assurer de **l'établissement préalable de règles techniques** ou de **principes généraux qui encadrent et guident** les concepteurs de ces produits, comme le font l'APCO et NENA en collaboration avec les CASP aux États-Unis d'Amérique. Cela libérerait l'imagination et la capacité d'innovation des concepteurs et stimulerait le marché.
- 25- Nous signalons que certains participants aux travaux du GTSU, en particulier certains fournisseurs de service sans fil, semblent s'objecter systématiquement à toutes discussions concernant des services ou des applications dont ils n'ont pas le plein contrôle. Cela peut rendre l'évaluation des besoins particuliers des CASP et nos observations parfois vaines.



- 26- **Réponses 4b) et c)** Nous n'avons pas de réponse précises à ces questions, le sujet nous semblant prématuré, puisque **jamais** encore discuté au GTSU ou ailleurs. Ce pourrait être le sujet intéressant d'un colloque que le Conseil pourrait organiser afin de renseigner la communauté intéressée, avec des experts, et d'échanger sur les enjeux pour les diverses parties prenantes. Une telle réflexion aurait davantage de profondeur.
- 27- **Réponse 4 d)** Oui, ce genre de données pourrait s'avérer utile dans certaines applications, par exemple aux services préhospitaliers d'urgence. Mais cela pourrait soulever des questions juridiques qui relèvent de la juridiction des provinces à plusieurs égards sur la confidentialité, la conservation, l'accès aux données fournies volontairement au CASP primaire. L'utilisateur de l'application devrait être informé et probablement devoir acquiescer expressément, dans certains cas, à l'usage de ses données personnelles. Le CASP devrait stocker ces données additionnelles (au minimum 38 mois, au Québec), ce qui génère des coûts additionnels.
- 28- Le **rôle premier** du préposé aux services 9-1-1 consiste à déterminer rapidement la nature de l'urgence, la localisation de l'appelant, et à acheminer les services d'urgence requis. Il ne peut consulter et trier des données supplémentaires, ce qui pourrait retarder le traitement de l'appel. Si des données supplémentaires sont transmises, il faudrait en limiter le type, les identifier clairement, et elles devraient pouvoir être accessibles sur demande, stockées et transférées directement au CASP secondaire spécialisé concerné. La **standardisation des formats** serait hautement souhaitable dans tous les cas, afin de faciliter le travail des CASP et des intervenants d'urgence.
- 29- **Réponse 4 e)** Nous connaissons l'existence de certaines applications vendues actuellement aux États-Unis d'Amérique, comme [RapidSOS+](#), qui a reçu le support de NENA et de l'APCO et peut s'intégrer à des systèmes de répartition assistée par ordinateur. Celle-ci pourrait être proposée prochainement au Canada, selon les concepteurs que nous avons rencontrés aux activités de NENA. Le produit est toutefois très récent, et nous n'en connaissons pas d'évaluation approfondie malgré, semble-t-il, des rapports préliminaires favorables. Ce produit n'est pas utilisé dans un environnement 9-1-1PG, et nous ne sommes pas en mesure d'en évaluer les éléments techniques. Dans tous les cas, du fait qu'elles ne sont pas interconnectées avec la plateforme 9-1-1, ce genre d'applications mobiles peut donner un faux sentiment de sécurité aux utilisateurs. Il faut demeurer prudents, puisqu'il n'y a aucun organisme canadien, ni de processus connu, permettant d'émettre une certification, ou une attestation de « conformité » pour ces produits en fonction de règles relatives au service 9-1-1 ou 9-1-1 PG.

**Question 5 :** *À la lumière des leçons apprises lors du déploiement récent de l'acheminement des messages texte au service 9-1-1 pour les Canadiens sourds, malentendants ou ayant un trouble de la communication, le déploiement des services 9-1-1 PG devrait-il se dérouler et être coordonné l'échelle de la région, de la province ou du CASP? Expliquez les avantages, les difficultés et les stratégies d'atténuation du risque de votre proposition.*

30- C'est un dossier qui nécessitera collaboration et coordination entre toutes les parties prenantes. Nous référons le Conseil au paragraphe 16 de nos [observations](#) soumises le 20 mai 2016 dans la présente instance :

« 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?

Ainsi qu'au paragraphe 42 de notre [réponse collective](#) à la demande de renseignements aux CASP soumise le 9 mai 2016 dans la présente instance :

« 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

31- 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<sup>e</sup> Serge ALLEN, avocat, MAP  
[sallen@agence9-1-1.org](mailto:sallen@agence9-1-1.org)  
2954, boulevard Laurier, bureau 300  
Québec (Québec) G1V 4T2

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

cc : [Sheehan.Carter@crtc.gc.ca](mailto:Sheehan.Carter@crtc.gc.ca); [Renee.Doiron@crtc.gc.ca](mailto:Renee.Doiron@crtc.gc.ca)

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