

Intervention du



du



**Syndicat canadien de
la fonction publique** 

**Établissement d'un cadre réglementaire
pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada
CRTC 2016-116**

20 mai 2016

PRÉAMBULE

1. Le Conseil provincial du secteur municipal (CPSM) du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) représente près de 32 000 employés municipaux au Québec. Environ un millier d'entre eux répondent aux appels d'urgence pst dans les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) gérés par les municipalités. Ces centres primaires sont, comme leur nom l'indique, les premiers à recevoir les appels logés au 9-1-1. Ils les transfèrent ensuite soit directement aux intervenants de première ligne ou aux centres d'appels secondaires qui effectuent la répartition des appels de certains services d'urgence.
2. Nos membres sont les premiers à répondre aux appels 9-1-1 dans plusieurs grandes villes de la province – Montréal, Laval, Longueuil et Lévis, notamment – ainsi que dans la plupart des municipalités de Lanaudière, des Laurentides et de la Montérégie.
3. Dans le secteur des affaires sociales, le SCFP représente également les préposés du Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec (CAUREQ). Le CAUREQ est un organisme à but non lucratif (OBNL) offrant les services de CASP primaire et secondaire ainsi que de centre de communication santé pour les régions du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie, des Îles-de-la-Madeleine et de la Côte-Nord.
4. Par cette intervention, le CPSM et la section locale 5038 du SCFP représentant les travailleuses et travailleurs du CAUREQ (les syndiqués du CAUREQ) souhaitent contribuer à *l'Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada* (CRTC 2016-116)¹ qui soit avant tout dans l'intérêt du public.
5. Les Canadiennes et Canadiens doivent avoir accès en tout temps à des services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) fiables et performants, car dans les situations critiques, la rapidité d'action peut faire la différence entre la vie et la mort.
6. Dans sa consultation publique, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le CRTC ou le Conseil) a prévu se pencher principalement sur les questions stratégiques et techniques qui sous-tendent le 9-1-1 de prochaine génération, mais il a indiqué qu'il souhaitait tout de même obtenir le point de vue des CASP :

« Bien que les systèmes des CASP ne relèvent pas de la compétence du Conseil, ce dernier devra tenir compte, dans ses décisions, des plans de migration vers le 9-1-1 PG des CASP et des services 9-1-1 qu'ils envisagent de soutenir². »
7. C'est dans cet esprit que l'expertise de nos membres a été mise à profit pour répondre à certaines des interrogations du Conseil dans les pages qui suivent.

¹ CRTC, *Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada*, Avis de consultation de télécom 2016-116, Ottawa, 29 mars 2016.

² *Ibidem*, par. 28.

INTRODUCTION

8. Dans l'avis de consultation de télécom CRTC 2016-116, le Conseil dit amorcer :

« ... une instance en vue d'établir un cadre réglementaire pour la fourniture du 9-1-1 PG qui soutiendra la prestation continue de services 9-1-1 efficaces et qui procurera un maximum d'avantages aux Canadiens³. » [notre soulignement]

9. Le CPSM et les syndiqués du CAUREQ partagent l'opinion du Conseil selon laquelle la migration au 9-1-1 PG doit se faire au bénéfice des Canadiennes et des Canadiens. Au-delà des fonctionnalités tape-à-l'œil que cette technologie peut apporter – comme la possibilité de contacter les services d'urgence grâce aux médias sociaux ou de leur faire parvenir des vidéos en direct –, l'essentiel de ce service public consiste à donner accès à des secours rapidement et en toutes circonstances.

10. C'est pourquoi nous croyons, tout comme la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec (la Coalition), qu'une sensibilisation des citoyens sera à faire afin de limiter les attentes de la population en ce qui concerne la variété des modes de communication donnant accès au 9-1-1 PG. Les moyens de communication ont beau se multiplier, les ressources pour offrir un service aussi essentiel que le 9-1-1 sont limitées. Il vaut mieux, à notre avis, les affecter à prendre des appels sur un nombre limité de moyens de communication fiables et accessibles plutôt que de disperser l'attention des préposés des CASP. Il ne faut pas perdre de vue l'objectif : offrir un service de réponse aux urgences efficace permettant de sauver des vies et de préserver la santé.

11. Les préposés des CASP que nous représentons ne s'opposent pas à l'entrée du 9-1-1 dans la modernité. Ils sont simplement conscients de l'importance de leur travail et des responsabilités qu'il comporte.

12. Les travailleuses et travailleurs qui œuvrent dans les CASP effectuent déjà des tâches qui demandent une grande complexité mentale. Ils sont triés sur le volet, formés pendant 100 heures de façon obligatoire au Québec et maîtrisent une panoplie d'équipements qui les aident à soutenir les policiers, les pompiers ou les ambulanciers dans la réponse aux appels d'urgence :

« Le préposé doit savoir poser les bonnes questions, décoder l'implicite, aider la personne à préciser sa demande, déterminer la priorité de l'urgence, obtenir l'information nécessaire à la sécurité et à l'efficacité de ceux qui interviendront sur les lieux de l'évènement et leur transférer les messages⁴. »

³ CRTC, *Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada*, Avis de consultation de télécom 2016-116, Ottawa, 29 mars 2016, par. 28.

⁴ Claire Thivierge, *Préposés aux appels 9-1-1 : Éclairer les zones d'ombre d'un travail exigeant*, in *Prévention au travail*, revue de la CSST et de l'IRSSST, printemps 2012, volume 25, n° 2, pages 24 à 26: http://www.irsst.qc.ca/prevention-au-travail/media/documents/fr/prev/V25_02/24-26.pdf.

13. Le Conseil doit s'assurer que ce travail essentiel pour la société canadienne ne soit pas inutilement alourdi par la technologie disponible. Certains moyens de communication ou types de renseignements peuvent servir au suivi de l'intervention ou à l'enquête sans être nécessaires au déploiement initial des effectifs d'urgence. Dans les pages qui suivent, le CPSM et les syndiqués du CAUREQ tentent de faire la part des choses afin d'éclairer le Conseil dans ses décisions.

RÉPONSES AUX QUESTIONS DU CONSEIL

Q.1 : Les CASP offrant le 9-1-1 PG pourront non seulement continuer de recevoir et de traiter les appels téléphoniques 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 télématicque (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?

14. Le CPSM et les syndiqués du CAUREQ considèrent que les messages textes devraient être le seul moyen de communication supplémentaire mis en œuvre pour permettre au grand public d'entrer en contact avec les CASP à l'avenir.

15. Comme le Conseil l'a lui-même noté dans son avis de consultation de télécom CRTC 2016-116 :

- Les Canadiens délaissent les services téléphoniques vocaux filaires au profit des services mobiles et leur comportement change par rapport aux services d'urgence :

« ... on estime actuellement que 70 % des appels aux services 9-1-1 aux États-Unis proviennent d'appareils mobiles sans fil. Des tendances similaires sont signalées par les CASP au Canada⁵. »

- Les Canadiens utilisent maintenant davantage les services de données que les services téléphoniques sur leurs appareils mobiles sans fil :

⁵ CRTC, *Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada*, Avis de consultation de télécom 2016-116, Ottawa, 29 mars 2016, par. 26.

« En fait, certains fournisseurs de services sans fil offrent actuellement des forfaits de données seulement, sans services téléphoniques, ce qui signifie que certains Canadiens dépendent de plus en plus des services de données⁶. »

16. Dans ce contexte, le CPSM et les syndiqués du CAUREQ estiment que le Conseil doit offrir la possibilité à tous les citoyens de contacter les CASP par message texte afin d'assurer la santé et la sécurité du plus grand nombre.
17. De tous les moyens de communication envisagés par le Conseil, nous croyons que la messagerie texte est le seul service complémentaire à l'appel téléphonique qui a un réel intérêt public. Il peut permettre de sauver la vie de personnes qui n'ont pas accès à un téléphone ou qui sont dans l'impossibilité – pour quelque raison que ce soit – de procéder à un appel vocal au 9-1-1.
18. Par contre, nous sommes loin d'être convaincus qu'il serait aussi pertinent de permettre aux citoyens de contacter directement le 9-1-1 par l'entremise des médias sociaux. On peut en effet se questionner sur l'utilité de pouvoir joindre le 9-1-1 à l'aide de son compte Facebook lorsqu'il est possible de le faire via un service de messagerie texte également disponible sur Internet...
19. De notre point de vue, la multiplication des points de contact avec le 9-1-1 n'est pas souhaitable. Elle risque de causer une cacophonie difficile à organiser sans l'apport de ressources supplémentaires dans les CASP. Or, ces derniers disposent déjà de moyens limités⁷ et leurs budgets seront davantage sous pression avec l'introduction du 9-1-1 PG. En conséquence, le CPSM et les syndiqués du CAUREQ s'inquiètent de la capacité des CASP à gérer une panoplie de moyens de communication qui risquent en plus de changer avec le temps. Qui dit en effet que Facebook et Twitter seront toujours aussi populaires dans 10 ou 20 ans? Que penser des aménagements technologiques qui seront constamment à faire pour adapter les systèmes des CASP à la création de nouveaux médias sociaux?
20. C'est sans compter l'émergence possible de facteurs de risques psychosociaux dans l'organisation du travail des CASP (surcharge quantitative et qualitative, conflit ou ambiguïté de rôle⁸, etc.) si l'on exige des préposés 9-1-1 qu'ils surveillent l'arrivée d'appels 9-1-1 sur plusieurs moyens de communication simultanément, ou que le personnel en place est insuffisant.
21. Il ne faut pas perdre de vue que l'objectif des CASP est de recevoir et traiter des appels provenant de personnes en détresse. Pour que ce service fondamental soit efficace, il est à notre avis plus important d'informer les citoyens afin qu'ils aient le réflexe d'utiliser les bons moyens de communication – des moyens limités mais fiables et accessibles, comme le téléphone et la messagerie texte –, plutôt que de multiplier les façons de joindre le 9-1-1 pour répondre à leurs désirs présumés.

⁶ *Ibidem*, par. 27.

⁷ Coalition pour le service 9-1-1 au Québec, *Réponse collective de la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec à la demande de renseignements adressée aux CASP 9-1-1*, 9 mai 2016, par. 29.

⁸ Denis Harrisson et Vanessa Béland-Ouellette, *Les conditions de travail dans les centres d'appels : les personnes syndiquées du SCFP au Québec*, École des sciences de la gestion de l'UQAM, SCFP – Service aux collectivités de l'UQAM, 2011.

c) dans quel délai devraient-ils être mis en oeuvre (par exemple à court terme [1 à 3 ans], à moyen terme [3 à 5 ans] ou à long terme [5 à 10 ans])?

22. Tel qu'il a été mentionné précédemment, la population canadienne est déjà prête à utiliser les messages textes pour communiquer avec les services 9-1-1. Cependant, compte tenu du fait qu'il faudra encore du temps pour mettre en place le 9-1-1 PG au Canada et que les CASP ne semblent pas tous avoir le même niveau de préparation⁹, nous estimons qu'il serait irréaliste d'envisager la mise en œuvre des appels 9-1-1 par message texte avant 3 à 5 ans.
23. D'une part, le passage au 9-1-1 PG n'est pas encore amorcé et d'autre part, il se fera en plusieurs étapes¹⁰. La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec a indiqué au Conseil que jusqu'à maintenant, à sa 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 connaissance¹¹. »
24. Le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) considère pour sa part que cette transition vers le 9-1-1 PG est comparable au passage de la radiodiffusion analogique à la radiodiffusion numérique. On peut donc s'attendre à ce qu'elle se fasse sur plusieurs années. Les défis seront d'ailleurs nombreux à surmonter pour qu'elle prenne forme puisque les détails techniques et opérationnels essentiels du 9-1-1 PG ne seront pas connus avant la fin de l'année 2016¹².
25. Or, sans connaître ces normes, impossible pour les municipalités du Québec de prendre les décisions budgétaires requises pour l'achat de l'équipement nécessaire à la prise en charge à grande échelle de messages textes au 9-1-1. Les installations actuelles permettent la gestion de messages textes provenant de personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole¹³, mais elles ne pourraient pas être utilisées pour traiter un important flot de communications d'urgence. Il faudra donc quelques années pour que les changements technologiques essentiels à la réception de messages textes soient mis en œuvre.

⁹ En fait, selon les réponses aux questions du Conseil que nous avons consultées, aucun CASP n'a amorcé la transition vers le 9-1-1 PG. Voir Coalition pour le 9-1-1 au Québec, Gouvernement du Nouveau-Brunswick, Villes ou Services de police de Brandon, Hearst, Ottawa, Thunder Bay, Windsor, Winnipeg, etc.

¹⁰ CDCl, *Progrès réalisés au Canada et à l'étranger au chapitre de la mise en œuvre du service 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG)*, Rapport d'étape préparé par le GTSU, 21 janvier 2016, p. 6.

¹¹ Coalition pour le service 9-1-1 au Québec, *Réponse collective de la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec à la demande de renseignements adressée aux CASP 9-1-1*, 9 mai 2016, par. 25.

¹² CDCl, *Progrès réalisés au Canada et à l'étranger au chapitre de la mise en œuvre du service 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG)*, Rapport d'étape préparé par le GTSU, 21 janvier 2016, p. 9.

¹³ CRTC, *Groupe de travail Services d'urgence du CDCl – Rapport de consensus concernant l'essai d'acheminement de messages textes au service 9-1-1 et la mise en œuvre du service*, Décision de télécom 2013-22, Ottawa, 24 janvier 2013.

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?

26. Au nombre des avantages de la messagerie texte, rappelons sa complémentarité par rapport au téléphone. Ce moyen de communication permettrait ainsi à des personnes victimes de violence familiale d'obtenir discrètement de l'aide sans mettre davantage leur vie en danger. Les messages textes pourraient aussi donner la possibilité à des personnes en difficulté respiratoire ou victimes d'accidents et incapables de parler de contacter les CASP.
27. Par ailleurs, les citoyens n'étant pas abonnés à un service téléphonique sont de plus en plus nombreux¹⁴. L'accès au 9-1-1 via messages textes leur permettrait donc d'entrer en contact avec les CASP en cas d'urgence.
28. Toutefois, le Conseil doit tenir compte du fait que les messages textes ne permettent pas aux préposés des CASP de déterminer quelle est l'urgence d'une situation aussi rapidement que par téléphone.
29. D'une part, la communication écrite est plus froide qu'un échange vocal. Le proposé 9-1-1 ne peut donc pas juger du timbre de voix de l'appelant ni utiliser l'aspect « non verbal » de la communication (silences, bruits ambiants, etc.) pour évaluer la gravité d'une situation. D'autre part, la personne qui a recours au 9-1-1 par message texte peut continuer à écrire pendant que le préposé du CASP lui répond, ce qui ralentit la compréhension de la situation ou la rend plus difficile à décoder.
30. Le Conseil doit également savoir qu'il est impossible d'appliquer par message texte les techniques habituellement utilisées par les préposés des CASP pour obtenir rapidement des informations critiques sur la localisation de l'appelant, par exemple. Cela est d'autant plus problématique que seuls les messages envoyés au moyen d'un téléphone cellulaire sont localisables à l'aide de la triangulation, et ce, uniquement lorsque le CASP dispose de l'équipement approprié. L'utilisation d'un ordinateur pour envoyer un message texte rendrait donc la localisation de l'appelant impossible, au même titre que les appels VoIP.
31. Le CPSM et les syndiqués du CAUREQ recommandent donc au Conseil de mettre l'emphase, dans sa réglementation sur le 9-1-1 PG, sur le fait que les appels vocaux doivent demeurer le moyen de communication à privilégier en cas d'urgence. La possibilité d'utiliser des messages textes pour entrer en contact avec un CASP devrait exister partout au pays, mais à titre d'alternative lorsqu'il est impossible ou dangereux de faire un appel vocal.
32. Une campagne de sensibilisation des citoyens indiquant clairement que l'appel téléphonique demeure le premier choix en cas d'urgence devrait accompagner l'entrée en vigueur des nouvelles fonctionnalités

¹⁴ CRTIC, *Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada*, Avis de consultation de télécom 2016-116, Ottawa, 29 mars 2016, par. 27.

du 9-1-1 PG. Elle devrait aussi spécifier que seules les communications faites par téléphone fixe ou cellulaire (appels vocaux, messages textes) permettent de localiser l'appelant.

33. Par ailleurs, bien que le Conseil ait ordonné aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT) et aux exploitants de service sans fil (ESF) de modifier leurs réseaux afin d'offrir le service 9-1-1 par message texte à certaines clientèles depuis janvier 2014¹⁵, nos membres remarquent que le niveau de service varie considérablement d'un CASP à l'autre. Ainsi, certaines municipalités du Québec disposent de nouveaux logiciels permettant de recevoir les appels 9-1-1 par message texte et d'y répondre rapidement, tandis que d'autres doivent se contenter d'un système rudimentaire rendant impossible le traitement efficace d'un seul appel.
34. Le CPSM et les syndiqués du CAUREQ s'inquiètent de ce qui arriverait si une tragédie comme celle du Collège Dawson, à Montréal, se reproduisait une fois le 9-1-1 PG en place. Comment pourrait-on répondre à l'entrée quasi simultanée de dizaines d'appels téléphoniques et de messages textes d'urgence dans un CASP où l'équipement n'aurait pas été mis à niveau?
35. De plus, à l'heure actuelle, il est impossible de transférer un message texte d'un CASP à un autre. Pour que cela devienne possible, une mise à jour technique et simultanée de tous les CASP est nécessaire, de même que l'utilisation de systèmes compatibles pour le transfert des cartes d'appels avec accusé de réception.
36. Le CPSM et les syndiqués du CAUREQ sont conscients que le Conseil n'a pas compétence sur les CASP du Québec qui sont sous la responsabilité des municipalités. Toutefois, il tombe sous le sens que le déploiement du service 9-1-1 par messagerie texte devrait se faire en coordination avec tous les intervenants des services d'urgence, y compris les CASP. Cela implique à notre avis de les aviser suffisamment à l'avance de la disponibilité des fonctionnalités de prochaine génération afin que les budgets puissent être votés pour moderniser l'équipement à temps.
37. En l'absence d'un comité national de coordination, le Conseil pourrait-il jouer un rôle de diffusion de l'information en préparant un document d'orientation (comprenant un échéancier et des spécifications techniques) à l'intention des CASP? La version publique de cette feuille de route – expurgée de toute information technique sensible – pourrait être publiée sur le site Web du Conseil à l'intention des citoyens qui seraient en mesure, eux, d'exiger la mise à niveau de leur CASP en connaissant les délais.

¹⁵ CRTC, *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant l'essai d'acheminement de messages textes au service 9-1-1 et la mise en œuvre du service*, Décision de télécom 2013-22, Ottawa, 24 janvier 2013.

Q.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'utilisateur³¹, 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?

38. Le CPSM et les syndiqués du CAUREQ estiment qu'aucun des renseignements proposés par le Conseil n'est nécessaire pour que les préposés des CASP puissent déterminer l'urgence d'une situation et envoyer le service requis pour y répondre, à part peut-être des informations de localisation supplémentaires fournies par l'appelant.
39. Nous reconnaissons cependant que certaines données acheminées aux CASP pourraient aider les policiers, les pompiers ou les ambulanciers à planifier leur intervention ou à résoudre un crime :
- plan d'établissement;
 - photo d'une plaque d'immatriculation;
 - photo ou une vidéo d'une scène de crime;
 - photo ou une vidéo d'un incendie;
 - dossier médical;
 - etc.
40. Si le Conseil choisit cette voie, nous sommes d'avis que l'interprétation de ces renseignements supplémentaires devrait toutefois être réservée à des spécialistes du domaine concerné. Les préposés 9-1-1 peuvent relayer l'information, mais ils ne sont pas en mesure, par exemple, d'interpréter un dossier médical ou d'identifier sur une photo tout danger pour les pompiers sur les lieux d'un incendie. C'est sans compter qu'il faudra du temps pour authentifier le matériel reçu...
41. Par ailleurs, si le Conseil devait permettre l'envoi de vidéos en continu aux CASP, la visioconférence avec les préposés 9-1-1 devrait être interdite puisque les centres d'appels 9-1-1 ne doivent aucunement être identifiés¹⁶. Certains CASP demandent même à leurs préposés de ne jamais mentionner publiquement qu'ils travaillent pour les services 9-1-1¹⁷ afin de protéger leurs activités.

¹⁶ Québec, *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*, art. 3.

¹⁷ C'est notamment le cas à la Régie intermunicipale de police Thérèse-de Blainville.

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?

42. Le CPSM et les syndiqués du CAUREQ sont d'avis que la possibilité technique d'envoyer des données de toutes sortes aux CASP comporte des avantages indéniables pour les enquêtes ou les interventions menées par les pompiers, les policiers et les ambulanciers.
43. Toutefois, du point de vue des préposés des CASP, les avantages se limitent selon nous à l'obtention d'informations supplémentaires qui pourraient éventuellement servir à identifier le lieu d'un accident ou d'un crime, si la géolocalisation de l'appel ne fonctionne pas ou si l'appelant n'arrive pas à préciser où il se trouve. Dans cet ordre d'idées, des renseignements entrés par l'utilisateur lui-même et pouvant apparaître dans la carte d'appel, comme son adresse au travail ou une allergie, seraient pertinents.
44. Compte tenu de la complexité du travail effectué par les préposés 9-1-1, tout autre type d'information serait superflu et pourrait nuire à la répartition rapide des effectifs d'urgence appropriés. Le Conseil doit prendre en compte qu'un être humain a une capacité limitée à traiter des données de façon simultanée.
45. Cela étant dit, les préposés 9-1-1 ne s'opposent pas à ce qu'on les mette à contribution pour recevoir d'autres renseignements en plus des appels d'urgence, comme des photos, des vidéos, des dossiers médicaux, etc. Il faudrait par contre que les CASP disposent de ressources humaines nécessaires pour les traiter et que la hiérarchie des tâches à accomplir soit déterminée afin de maintenir l'efficacité du service de réponse aux appels et de répartition des effectifs d'urgence¹⁸. Une formation standardisée pour traiter ces nouvelles données nous semble aussi nécessaire.
46. Si des images, des plans et des dossiers médicaux étaient reçus par les préposés des CASP, il faudrait également clarifier jusqu'où irait leur responsabilité par rapport aux gestes à poser à la suite de leur réception et quelles seraient leurs obligations au regard du respect de la vie privée.
47. On peut aussi se demander quel impact aurait le visionnement de vidéos d'événements violents (en direct ou en différé) sur la santé et la sécurité des préposés des CASP alors qu'il est déjà prouvé qu'ils sont soumis à un niveau de stress intense pouvant notamment entraîner des problèmes musculo-squelettiques et la détresse psychologique. Comme le mentionne une étude menée auprès de préposés des CASP du Québec par l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) :

« Les résultats ont montré que la présence d'un stress élevé se manifeste chez les préposés expérimentés par une perte importante de la variabilité du rythme cardiaque (VRC), et que cette variabilité est entièrement récupérée après le travail (Toulouse et coll., 2011). Le stress

¹⁸ L'article 3 du *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* prévoit que les CASP doivent maintenir – en tout temps – au moins deux préposés 9-1-1 en poste pour répondre aux appels d'urgence. Cette mesure vise à assurer la population qu'il y aura quelqu'un pour leur répondre dans presque tous les cas, mais ce ne serait plus suffisant de notre point de vue si l'on ajoute à l'appel d'urgence la réception et le transfert de données pertinentes aux intervenants sur le terrain.

engendré par les risques psychosociaux élevés a été analysé par l'étude de la charge de travail (quantité d'appels et de tâches à réaliser dans une période donnée), la charge cognitive (complexité des appels à traiter), les charges émotionnelle et psychique. La perception plus élevée de la charge de travail ou de la complexité des appels est corrélée à l'augmentation de l'intensité des douleurs au cou-épaules, alors que les douleurs au bas du dos s'accroissent avec l'accentuation des émotions négatives. L'augmentation de la charge de travail, de la charge cognitive ou émotionnelle est étroitement reliée aux difficultés de traitement des appels à caractère dramatique lors de situations d'urgence¹⁹. »

48. La même étude mentionne que chez les préposés des CASP du Québec :

« Les taux de prévalence de détresse psychologique et d'épuisement professionnel sont respectivement de 50 % et de 49 %. Les risques physiques sont occasionnés par l'aménagement inapproprié des postes de travail (p. ex. : surface de travail, position du clavier ou des écrans, chaise) et les contraintes posturales. Pour les risques psychosociaux, 70 % des préposés sont exposés à une tension psychologique élevée, 90 % présentent un déséquilibre effort/reconnaissance²⁰... »

49. Par ailleurs, le Conseil doit être conscient que la possibilité pour tout un chacun d'envoyer des renseignements reliés à un appel d'urgence aux CASP pourrait inciter certains citoyens à se mettre en danger eux-mêmes : en s'approchant trop près d'un véhicule pour prendre une plaque d'immatriculation en photo, par exemple.

50. Cette problématique de sécurité publique de même que la sécurité des infrastructures informatiques des CASP devraient faire partie de la réflexion du Conseil sur les types de renseignements dont la transmission doit être autorisée dans le cadre du 9-1-1 PG. Présentement, dans la plupart des CASP qui relèvent de la police au Québec, des pare-feu bloquent tout contenu provenant de l'extérieur.

51. Il ne servirait donc à rien d'inciter la population à utiliser la technologie pour faire parvenir diverses informations reliées à une situation d'urgence si les CASP ne sont techniquement pas en mesure de les recevoir. C'est pourquoi nous croyons que la transition vers le 9-1-1 PG doit être coordonnée sur le plan national et prévoir une campagne de sensibilisation du public aux outils appropriés pour contacter les services d'urgence.

¹⁹ Georges Toulouse, Louise St-Arnaud et Mariève Pelletier, *Troubles musculosquelettiques et santé psychologique Démarche de soutien aux activités de prise et de répartition des appels d'urgence 9-1-1*, IRSST, 2015, p.2 : <http://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-868.pdf>.

²⁰ Georges Toulouse et all., *Étude pour intervenir sur la réduction des troubles musculo-squelettiques et de santé psychologique dans les centres d'appels d'urgence 9-1-1 de la sécurité publique municipale*, IRSST, 2011, p.1 : <http://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-720.pdf>.

Q.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 attentes?

52. Le CPSM et les syndiqués du CAUREQ sont d'avis qu'il devrait y avoir plusieurs réseaux 9-1-1 PG interconnectés, et ce, pour plusieurs raisons. La première est que l'infrastructure réseau 9-1-1 actuelle est déjà en partie sous protocole IP et partagée entre les différents réseaux de Bell Canada, CityWest Telephone Corporation, MTS Inc., Norouestel Inc., Saskatchewan Telecommunications, la Société Telus Communications et TBayTel²¹. Comme l'explique le GTSU dans son rapport d'étape de janvier 2016 :

« Le passage des réseaux analogiques/numériques à l'interconnexion IP constitue la première étape concernant les services 9-1-1 des CASP partout en Amérique du Nord. Comme l'a indiqué le GTSU, l'interconnexion IP pour fournir aux CASP la transmission bidirectionnelle de données était l'exigence fondamentale pour la mise en œuvre du service Texto au 9-1-1 et de la fonction de mise à jour de la localisation en cours d'appel. La mise en œuvre de la technologie IP, entreprise en 2012, a progressé de manière constante et l'on prévoit qu'elle sera terminée au début de 2016 pour la grande majorité des CASP et des organismes.

Les grands fournisseurs de plateformes 9-1-1 évoluées, Bell/Bell Aliant (Ontario, Québec, Î-P-É, Nouvelle-Écosse et Nouveau-Brunswick), SaskTel (Saskatchewan), TELUS (Alberta et Colombie-Britannique) et MTS (Manitoba), continuent de travailler avec les CASP pour mettre en place l'interconnexion IP pour la transmission bidirectionnelle des données²². »

[notre soulignement]

53. Instaurer un seul réseau national 9-1-1 PG impliquerait donc des difficultés et des coûts supplémentaires puisque les fournisseurs de réseaux 9-1-1 actuels et les CASP ont déjà commencé à

²¹ CRTC, *Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada*, Avis de consultation de télécom 2016-116, Ottawa, 29 mars 2016, note 14.

²²CDCI, *Progrès réalisés au Canada et à l'étranger au chapitre de la mise en œuvre du service 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG)*, Rapport d'étape préparé par le GTSU, 21 janvier 2016, p. 11.

adapter leurs installations au 9-1-1 PG²³. Dans la Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-165 portant sur la fiabilité des réseaux 9-1-1, le Conseil note également que :

« MTS a déclaré qu'elle a élaboré un plan exhaustif visant à mettre à niveau son réseau 9-1-1 afin de prendre en charge les services 9-1-1 PG, ce qui résoudra le problème de géoredondance de son réseau 9-1-1²⁴. » [notre soulignement]

54. Lors de l'instance qui a mené à cette politique réglementaire, un intervenant a également indiqué que « ... les niveaux de géoredondance et de résilience des réseaux 9-1-1 varient selon le fournisseur de réseaux 9-1-1²⁵. » Malgré tout, le Conseil a déterminé que MTS était le seul fournisseur de réseaux 9-1-1 à rencontrer un problème de fiabilité méritant une intervention réglementaire de sa part²⁶.
55. Cela nous conforte dans l'idée qu'il vaut mieux avoir plusieurs réseaux 9-1-1 interconnectés qu'un seul, puisque la charge financière et la responsabilité relative à la fiabilité du service sont ainsi réparties entre plusieurs entreprises. Cela évite que d'éventuelles déficiences soient généralisées à l'ensemble du système et réduit le risque qu'un incident paralyse tout le système 9-1-1, et ce, même temporairement. Par ailleurs, le Conseil entrerait selon nous en contradiction avec les instructions du gouverneur en conseil²⁷ favorisant le libre jeu d'un marché concurrentiel s'il optait pour un seul réseau national.
56. L'important pour le CRTC est de s'assurer que sa réglementation exige de tous les fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG l'utilisation d'une technologie neutre comportant les mêmes paramètres techniques, de sécurité et de fiabilité. À ce sujet, puisque la norme i3 de la NENA a été approuvée, nous comprenons que le Conseil suivra les conseils du GTSU et de la NENA qui doivent respectivement étudier l'architecture nécessaire au 9-1-1 PG (ESInet, entre autres) et élaborer les détails techniques et opérationnels de la norme d'ici l'an prochain²⁸.
57. Le Conseil doit également exiger des fournisseurs qu'ils profitent de la transition vers le 9-1-1 PG pour établir ou améliorer la redondance de leurs réseaux 9-1-1. Cette redondance doit être présente partout au pays afin d'assurer l'acheminement de tous les appels d'urgence en tout temps. Lors de l'attentat au

²³ En 2013, l'enquêteur Tim Denton dans son *Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1* préparé pour le CRTC affirmait déjà, au par. 158 : « On pourrait dire que la transition a déjà commencé avec le déploiement d'un service de messagerie texte pour les personnes malentendantes ou atteintes d'un trouble du langage. De plus, les compagnies de téléphone titulaires sont en voie de planifier le remplacement des circuits de données des CASP par la technologie IP pour prendre en charge la messagerie texte sans fil vers le service 9-1-1 et la fonction de mise à jour de la localisation en cours d'appel, et comme première étape dans la préparation pour le service 9-1-1 de PG. »

²⁴ CRTC, *Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1*, Politique réglementaire de télécom 2016-165, Ottawa, 2 mai 2016, par. 36.

²⁵ CRTC, *Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1*, Politique réglementaire de télécom 2016-165, Ottawa, 2 mai 2016, par. 34.

²⁶ *Ibidem*, par. 37 à 39.

²⁷ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en oeuvre de la politique canadienne de télécommunication*, DORS/2006-355.

²⁸ CDCl, *Progrès réalisés au Canada et à l'étranger au chapitre de la mise en oeuvre du service 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG)*, Rapport d'étape préparé par le GTSU, 21 janvier 2016, p. 9 et GTSU, *Address the Technical and Operational Aspects of the NENA i3 Architecture – ESInet and Core Component Considerations*, ESTF0082, 11 février 2016.

Collège Dawson, à Montréal, en 2006, des appels au 9-1-1 avaient été perdus en raison du manque de redondance du réseau de l'époque. L'architecture technologique avait par la suite été doublée pour éviter qu'un problème similaire ne se reproduise.

58. Quant à la taille des réseaux, nos lectures suggèrent que des problèmes peuvent être associés au fait qu'ils soient trop morcelés²⁹. La NENA favorise de son côté des réseaux plus étendus lorsque la législation le permet³⁰, mais à la base, la norme i3 ne contient aucune spécification sur la taille des réseaux³¹. C'est probablement ce qui fait que dans la réalité, les modèles semblent s'être adaptés à l'architecture locale (il y a de nombreux réseaux ESInet lorsque plusieurs fournisseurs réseaux 9-1-1 évolués coexistaient auparavant; un seul réseau ESInet s'il n'y en avait qu'un seul)³² et le système étant évolutif, il nous semble approprié qu'il prenne appui sur les réseaux existants.
59. Dans le même ordre d'idées, le CPSM et les syndiqués du CAUREQ estiment que le cadre réglementaire du 9-1-1 PG déterminé par le Conseil ne doit pas avoir d'effets négatifs sur les autres éléments du système de réponse aux appels d'urgence, comme les CASP. Ces derniers remplissent un rôle fondamental en triant les appels destinés aux services de première ligne. Pour paraphraser le langage sportif, ce sont en quelque sorte eux qui sont les gardiens de buts des services de police, des pompiers et des ambulanciers. Nous croyons donc que les préposés des CASP auront plus que jamais leur utilité avec la possibilité pour les citoyens et d'autres intervenants (systèmes de télématique, par exemple) de transmettre davantage d'informations via le 9-1-1 PG.
60. Le Conseil doit donc écarter la possibilité de créer une architecture de réseau 9-1-1 PG qui favorise l'utilisation d'un seul centre d'appels de la sécurité publique nationale ou de quelques CASP provinciaux. D'une part, cette option ressemblerait au service actuellement offert par les centres d'appels 9-1-1 centralisés des fournisseurs VoIP. Or, ce service 911 de base engendre des délais supplémentaires de traitement des appels d'urgence, car il ne permet pas de localiser rapidement l'appelant, mais également parce qu'il est offert uniquement en anglais la plupart du temps.
61. Lorsque les appels d'urgence VoIP sont transférés au CASP approprié, nos membres constatent en effet que du temps est souvent perdu, car les noms de lieux francophones sont mal compris ou mal prononcés par des téléphonistes ne parlant ou ne comprenant pas suffisamment le français. La possibilité que le 9-1-1 PG permette la mise en place d'un seul centre d'appels 9-1-1 national comporte ainsi le risque que des gens utilisant l'une des langues officielles du Canada n'obtiennent pas toute l'assistance voulue alors qu'ils en ont le plus besoin. Cette situation est inacceptable sur le plan du

²⁹ Voir enquête de la FCC sur une panne survenue en 2014 : https://apps.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/DA-14-676A1_Rcd.pdf.

³⁰ « Some states do not have the ability or authority to establish a statewide ESInet. », in NENA, *Next Generation 9-1-1 Transition Policy Implementation Handbook*, juin 2011, p. 16 : https://c.ymcdn.com/sites/www.nena.org/resource/resmgr/ngpp/ng911_transition_policy_hand.pdf.

³¹ NENA, *NENA Baseline Next Generation 9-1-1 Description* : http://c.ymcdn.com/sites/www.nena.org/resource/resmgr/Docs/NENA_Baseline_NG9-1-1.pdf.

³² Byron L. Smith, NG911 – Deployments in U.S.A., Presented to EU Emergency Services Workshops, 16 avril 2013.

respect de la Loi sur les langues officielles et de la sécurité publique, les francophones de partout au pays ayant droit à des services de secours aussi efficaces que ceux offerts aux anglophones.

62. Si le Conseil allait de l'avant avec une solution semblable pour le 9-1-1 PG, il devrait démontrer que le nouveau CASP national serait à 100 % fiable techniquement et minimalement en mesure d'offrir un service :

- parfaitement bilingue (français et anglais);
- aussi efficace dans une langue que dans l'autre.

63. D'autre part, les trop grands regroupements territoriaux sous la responsabilité d'un seul centre d'appels, comme c'est le cas en Colombie-Britannique, semblent susciter des insatisfactions, comme le démontre cette intervention d'un citoyen reçue par le Conseil.

« My suggestion to improve 9-1-1? Return to the localized dispatchers to the areas the 9-1-1 calls are from. IE: All areas in BC are answered at centralized dispatch in Kamloops, or Kelowna, or wherever it is - call from anywhere else and too much time is wasted trying to explain where something is happening because the non-local dispatchers have no local knowledge of the area or landmarks and such, they just have a map in front of them³³. »

64. Il faut dire que la géographie occupe une grande place dans la formation des préposés des CASP. Au Québec, sur une formation de cinq semaines, 20 % du temps peut être consacré à la familiarisation avec le territoire couvert. Certains corps policiers offrent même une journée complète de repérage aux nouveaux préposés pour s'assurer qu'ils peuvent localiser certains lieux importants de la région et non répertoriés sur les cartes³⁴.

65. Les réalités démographiques (forte population immigrante, expressions locales, noms populaires donnés à certains lieux, municipalités portant des noms identiques ou similaires, etc.) constituent également une barrière à la compréhension des appels faits au 9-1-1 si le préposé ne connaît pas la région.

³³ David Van Unen, *Intervention au CRTC dans le cadre de l'Avis de consultation de télécom CRTC 2016-116*, intervention n° 11.

³⁴ Par exemple, aucune carte ne mentionne la présence, à LaPrairie, sur la Rive-Sud de Montréal, du « Pit à Langlois ». Il s'agit d'une carrière inondée, inaccessible par la route, qui constitue un danger certain pour toute personne qui s'y aventure.

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).

66. De l'avis du CPSM et des syndiqués du CAUREQ, seuls les CASP, les fournisseurs de services de télécommunication (FST) et les services de télématique devraient être autorisés à acheminer le trafic vers les fournisseurs de réseaux 9-1-1 de prochaine génération.
67. Les FST devraient avoir cette autorisation pour envoyer rapidement aux CASP tout appel téléphonique ou tout message texte (par cellulaire ou Internet) d'urgence. Toutefois, les médias sociaux, comme il a été expliqué précédemment, ne devraient pas avoir accès directement aux réseaux 9-1-1 PG.
68. Quant aux services de télématique – comme ceux qui sont installés à bord des voitures –, ils pourraient avoir une priorité d'accès aux réseaux 9-1-1 PG, à condition qu'ils soient obligatoirement dirigés vers un CASP, comme les appels vocaux et les messages textes.
69. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, ce type de services ne communique pas uniquement des urgences. À titre d'exemple, il arrive assez fréquemment qu'ils contactent le 9-1-1 pour signaler le repérage d'un véhicule volé. Or, ce genre d'appels, s'ils étaient dirigés directement vers un service d'urgence, risquerait d'entraver de réelles opérations de secours.
70. C'est pourquoi nous estimons qu'ils devraient être analysés par un préposé d'un CASP pour déterminer s'il s'agit d'une réelle urgence, ainsi que le service de première ligne à envoyer. Dans certains cas, les procédures en place peuvent aussi exiger que le préposé 9-1-1 confirme la localisation de l'appelant, à défaut de quoi le service d'urgence n'est pas octroyé. C'est le cas, notamment, pour les ambulances à Montréal.

Q.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.

71. Le Conseil devrait exiger du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) qu'il continue à fournir des rapports d'étape sur la progression de la transition vers les services 9-1-1 PG.
72. Le GTSU produit déjà un rapport d'étape chaque année, mais ces comptes rendus devraient être plus fréquents (aux trois à six mois) au fur et à mesure que les travaux de définition des normes et d'implantation du 9-1-1 PG progressent. Ils devraient également être plus détaillés et inclure une feuille de route technique ainsi qu'un échéancier. Les CASP seraient ainsi mieux en mesure de préparer leur mise à niveau technologique et de demander les budgets nécessaires à temps aux autorités concernées.
73. Le CPSM et les syndiqués du CAUREQ souhaitent par ailleurs appuyer la demande de la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec pour que les rapports ou tout autre document produit dans le cadre du passage au 9-1-1 PG soient publiés dans les deux langues nationales. Cette transition qui concerne tous les citoyens de ce pays est complexe et elle mérite toute l'attention des décideurs, qu'ils soient anglophones ou francophones :
- « 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? »³⁵
74. Comme la Coalition l'a mentionné, le Conseil a fait traduire les rapports d'étape du GTSU pour la présente instance (CRTC 2016-116). Cette initiative a été appréciée et devrait être renouvelée pour tout document exigé de toute partie concernant le 9-1-1 PG.
75. Le Conseil est maître de sa procédure³⁶ et ce ne serait pas la première fois qu'il exige la traduction de documents. Lors de la consultation *Parlons télé*, à l'été 2014, il a demandé à toutes les grandes entreprises concernées de fournir des versions traduites de leur intervention :

³⁵ Coalition pour le service 9-1-1 au Québec, *Réponse collective de la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec à la demande de renseignements adressée aux CASP 9-1-1*, 9 mai 2016, par. 33.

³⁶ *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, DORS/2010-277.

« Étant donné le caractère unique de l'instance Parlons Télé et afin de s'assurer que la conversation avec les Canadiens se poursuive, le Conseil **s'attend** également à ce que Bell Média inc., Bragg Communications Inc., Cogeco inc., Corus Entertainment Inc., Québecor inc., Rogers Communications Inc., Shaw Communications Inc., Société Radio-Canada et Société TELUS Communications, si ces parties choisissent de déposer des interventions dans le cadre de la présente instance, déposent une version traduite de leur principale intervention dans l'autre langue officielle³⁷... »

76. De plus, le CRTC est à l'origine du CDCI et de ses groupes de travail³⁸, dont le GTSU :

« 68. Le CDCI a été créé par le Conseil (en 1996, initialement à l'appui de l'introduction de la concurrence locale au Canada) pour aider à élaborer des renseignements, des procédures, des lignes directrices et des solutions techniques qui peuvent être requises dans le cadre de divers aspects des activités de réglementation du Conseil.

69. Le CDCI est composé d'un Comité directeur, qui est présidé par le personnel du Conseil, et d'un certain nombre de groupes de travail. Le CDCI est un forum public ouvert dans le cadre duquel toute partie intéressée peut participer aux divers groupes de travail. Un de ces groupes est le GTSU³⁹. »

77. Le personnel du Conseil apporte également un soutien administratif au GTSU, entre autres pour ce qui est de la publication de ses rapports sur son site Web⁴⁰. Il serait donc à notre avis tout à fait normal que le CRTC traduise les documents du GTSU, comme il le fait pour l'ensemble de ses communications.

78. Enfin, rappelons que le Conseil est une institution fédérale qui est assujettie à la *Loi sur les langues officielles*. À ce titre⁴¹, il doit :

« ... veiller à ce que des mesures positives soient prises afin de favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada, d'appuyer leur développement et de promouvoir la pleine reconnaissance de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne⁴². »

³⁷ CRTC, *Parlons Télé – Changements à la procédure*, Avis de consultation 2014-190-1, Ottawa, 20 juin 2014.

³⁸ « Le CDCI est formé d'un comité directeur, de groupes de travail et de comités spéciaux dont le mandat et la structure sont définis par le Conseil », in CRTC, *Télécom – Lettre du Conseil adressée à Chris Kellett (Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC)*, Ottawa, 6 novembre 2014 : <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/lt141106a.htm>.

³⁹ Timothy Denton, *Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1*, Rapport préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 5 juillet 2013, par. 68 et 69.

⁴⁰ CRTC, *Lignes directrices administratives du CDCI – Annexe 9* : <http://www.crtc.gc.ca/cisc/fra/cag13.htm#A9>.

⁴¹ *Loi sur les langues officielles*, art. 41.

⁴² CRTC, *Le CRTC et les communautés de langue officielle en situation minoritaire* : http://www.crtc.gc.ca/fra/5000/lo_ol/lom-olm.htm.

79. Une bonne façon de reconnaître la place du français au Canada serait d'offrir aux francophones des informations dans leur langue, particulièrement lorsqu'il s'agit d'informations portant sur la mise en place de services d'urgence comme le 9-1-1 PG
80. Pour ce qui est des rapports à fournir après l'entrée en vigueur du 9-1-1 PG, le CPSM et les syndiqués du CAUREQ estiment que le Conseil devrait continuer d'exiger des fournisseurs de réseaux 9-1-1 qu'ils rapportent les pannes faisant en sorte que « ... tout appel au 9-1-1 n'est pas acheminé au point de démarcation du CASP primaire⁴³. » Le Conseil a décidé d'exiger de tels rapports annuellement à compter du 1^{er} juin prochain à la suite de sa consultation sur la fiabilité des réseaux 9-1-1.
81. Nous estimons toutefois que dans le cadre du 9-1-1 PG, ces rapports devraient être étendus aux messages textes et à tous les renseignements supplémentaires prévus par la réglementation (dossier médical, photo, vidéo, etc.) ne parvenant par au CASP primaire.
82. Il serait également pertinent que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 rendent compte plus fréquemment des pannes pendant les deux années suivant la mise en service des réseaux de prochaine génération – soit aux trois à six mois – afin de s'assurer de la fiabilité du nouveau système.

CONCLUSION / RÉSUMÉ

83. Pour conclure, le CPSM et les syndiqués du CAUREQ croient que les messages textes sont complémentaires aux appels téléphoniques et qu'il y a un réel intérêt public à les ajouter aux moyens de contacter le 9-1-1.
84. Par contre, le Conseil devrait éviter la multiplication des points de contact avec les services 9-1-1, même si la technologie de prochaine génération le permettra, car cela risque d'imposer un trop lourd fardeau aux centres d'appels de la sécurité publique.
85. Il vaudrait mieux à notre avis limiter les moyens de communication à destination des CASP aux appels téléphoniques et aux messages textes, tout en sensibilisant les citoyens aux avantages et limitations de chaque méthode.
86. Le CPSM et les syndiqués des CAUREQ souhaitent par ailleurs que le déploiement du 9-1-1 par messagerie texte se fasse en coordination avec les CASP afin que ces derniers aient le temps de débloquer les budgets nécessaires à la mise à niveau de leurs systèmes.

⁴³ CRTC, *Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1*, Politique réglementaire 2016-165, Ottawa, 2 mai 2016, par. 95.

87. Pour ce qui est des renseignements supplémentaires qui pourraient être envoyés aux CASP dans le cadre du 9-1-1 PG (photos, vidéos, dossiers médicaux, etc.), nous reconnaissons qu'ils seraient utiles aux interventions et aux enquêtes. Toutefois, du point de vue des préposés des CASP, la plupart de ces informations seraient superflues et pourraient même compromettre la répartition rapide des effectifs. Les CASP pourraient tout de même être le point de chute des données supplémentaires envoyées au 9-1-1 s'ils disposent des ressources humaines et des budgets nécessaires pour les traiter.
88. Côté technique, le CPSM et les syndiqués du CAUREQ estiment, d'une part, que plusieurs réseaux 9-1-1 PG valent mieux qu'un seul, entre autres parce que cela répartit la charge financière entre diverses entreprises. Le Conseil devrait donc favoriser des réseaux en interconnexion, car cela réduirait, d'autre part, le risque de voir le système en entier touché par une panne.
89. Nous pensons également que le Conseil devrait écarter la possibilité de réglementer de façon à favoriser l'utilisation d'un seul centre d'appels national ou de quelques CASP provinciaux pour la réception de tous les appels 9-1-1. Nous sommes plutôt d'avis que le Conseil devrait établir une implantation graduelle du 9-1-1 PG qui respecte les budgets des municipalités et le rythme d'acquisition de la technologie par les CASP afin de maintenir la qualité de ce service essentiel d'un bout à l'autre du pays.
90. Nous désirons comparaître à l'audience publique.

*** FIN DU DOCUMENT ***