

Observations  
du  
Conseil provincial du secteur municipal



du



**Avis de consultation de télécom**

**CRTC 2012-686**

**Examen des questions ayant trait aux services 911**

1<sup>er</sup> mars 2013

## Table des matières

Introduction .....	3
SITUATION ACTUELLE : LES POINTS POSITIFS .....	3
SITUATION ACTUELLE : LES POINTS PROBLÉMATIQUES .....	4
Appels d'urgence perdus .....	4
Nombre minimal de préposés aux communications .....	5
Transfert d'appels 911 .....	5
Localisation.....	6
Téléphones désactivés .....	9
TYPES DE DONNÉES RECUEILLIES PAR LE SYSTÈME ACTUEL.....	10
SERVICES 911 DE PROCHAINE GÉNÉRATION.....	11
Transmission de photos, vidéos, etc.....	12
La solution i3 de la NENA.....	13
Mise en commun des données .....	13
Localisation des appels .....	14
Conclusion .....	16

## **Introduction**

1. Le Conseil provincial du secteur municipal (CPSM) du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) est un regroupement de syndicats qui représente 30 000 employés municipaux à travers le Québec, dont environ un millier travaillent pour les services 911. Ces derniers répondent aux appels d'urgence et les acheminent en tout temps aux premiers répondants dans plusieurs grandes villes de la province – Montréal, Laval, Longueuil, Trois-Rivières, Lévis – ainsi que dans la plupart des municipalités de Lanaudière, des Laurentides et de la Montérégie.
2. Les préposés des services 911 que nous représentons sont bien au fait de la façon dont fonctionne le système actuel – de ses points forts, de ses faiblesses et des besoins qui en découlent. C'est la raison pour laquelle ils ont choisi de participer à cette cueillette d'information du Conseil. Par son intervention, le CPSM souhaite apporter une contribution pertinente et concrète à l'étude qu'entreprend l'enquêteur Timothy Denton sur les services 911 afin que ces derniers soient à la hauteur des attentes des Canadiennes et Canadiens dans les années à venir.
3. Le CPSM se met d'ailleurs à la disposition du Conseil pour répondre à toute question complémentaire ou de clarification que l'enquêteur pourrait avoir au cours de son examen des services 911.

### **A. SITUATION ACTUELLE : LES POINTS POSITIFS**

4. Le CPSM estime que le système 911 actuel comporte les aspects positifs suivants :
  - a) Il s'agit d'un système rapide, efficace et fiable lorsque l'appelant utilise un téléphone relié à une ligne terrestre. Comme il s'agit d'un système qui fonctionne sans électricité, il est toujours disponible – même en cas de panne de courant – et les communications vocales sont toujours audibles.
  - b) Le système téléphonique filaire n'est pratiquement jamais en panne. Il peut cependant arriver, lors de conditions météorologiques défavorables - par exemple : une forte pluie accompagnée de vent -, que les lignes téléphoniques secouées déclenchent de faux appels 911.

- c) Le système actuel transmet automatiquement aux services 911 les données reliées à un appel fait à partir d'une ligne terrestre (nom, adresse civique de l'abonné, numéro de téléphone), ce qui permet en règle générale de déployer les effectifs nécessaires au bon endroit.
- d) Autre point positif du système : le préposé du service 911 a la possibilité de bloquer la ligne de toute personne en détresse, ce qui peut faciliter l'intervention des services d'urgence dans certaines situations (lorsqu'il faut éviter que l'appelant ne raccroche avant d'avoir parlé à un intervenant de première ligne, comme un négociateur par exemple). Toutefois, il n'est pas possible dans toutes les municipalités de transférer directement cette ligne bloquée au service d'urgence approprié. Dans plusieurs villes, le préposé du service 911 doit demander à la compagnie de téléphone de le faire pour lui, ce qui ajoute un délai à l'intervention et peut nuire à l'efficacité de l'opération d'urgence.

## **B. SITUATION ACTUELLE : LES POINTS PROBLÉMATIQUES**

- 5. Cette lacune n'est pas la seule à venir miner la capacité d'intervenir des services d'urgence. Peu de gens savent en effet qu'il est possible de n'obtenir aucune réponse en faisant un appel d'urgence au 911.

### **Appels d'urgence perdus**

- 6. C'est notamment le cas dans les petites et moyennes villes où des appels d'urgence peuvent être perdus quand un événement majeur survient, puisqu'il n'y a pas de mise en attente de ce type d'appels.
- 7. À Saint-Jérôme, par exemple, il y a six lignes consacrées au service 911. Lorsqu'elles sont toutes occupées, entre un et six appels supplémentaires peuvent être récupérés par la police de Blainville<sup>1</sup> – selon la disponibilité des lignes –, mais les appels subséquents sont perdus. À Repentigny, il y a une dizaine de lignes au service 911. Si elles sont toutes occupées, les appelants suivants ne trouvent personne pour leur répondre. Ces situations déplorables s'expliquent par le sous-investissement des villes dans la capacité des systèmes téléphoniques d'urgence ainsi qu'une organisation déficiente de plusieurs services 911.

---

<sup>1</sup> Le Service de police de Blainville agit comme « alternant » pour le service 911 de Saint-Jérôme.

### **Nombre minimal de préposés aux communications**

8. Dans les petites et moyennes municipalités, les services 911 sont généralement assurés par des employés municipaux qui portent trois chapeaux : ils répondent aux appels d'urgence, aux appels administratifs dirigés vers la Ville ainsi qu'aux demandes de recherche des pompiers et des policiers (lors d'événements ou d'enquêtes). Des appels routiniers s'ajoutent donc constamment aux appels d'urgence, ce qui contribue à l'engorgement des lignes consacrées au 911.
9. Pour assurer l'efficacité des services d'urgence dans chaque municipalité du pays, le CPSM croit qu'il faudrait déterminer le nombre minimal de préposés nécessaire pour répondre exclusivement aux appels d'urgence et en effectuer le suivi – en fonction de différents facteurs, dont la population et l'étendue du territoire à desservir. L'établissement d'un tel ratio nous semble primordial pour garantir l'efficacité et l'équité des services 911 d'une municipalité à l'autre, alors que l'utilisation du téléphone cellulaire est devenue monnaie courante.
10. Il faut savoir qu'un accident de la route qui générerait un ou deux appels au 911, avant l'arrivée du cellulaire, peut maintenant entraîner de 50 à plus de 100 appels d'urgence selon la taille de la municipalité. Les préposés aux communications du 911 doivent répondre à tous ces appels (et à d'autres), tout en effectuant la répartition des effectifs sur le terrain. Les systèmes de prochaine génération viendront encore augmenter le nombre d'appels entrants possibles et la quantité de données à traiter en permettant l'interconnexion des services 911 entre les villes et les régions. Une telle avancée des moyens de communication est bien évidemment souhaitable, mais elle ne pourra mener à une amélioration de la protection de la population qu'à une seule condition : que les services 911 soient en mesure de traiter ces informations.

### **Transfert d'appels 911**

11. Une des difficultés du système actuel réside dans le fait qu'il ne permet pas le transfert d'appels d'un service 911 à un autre. Le préposé aux communications qui reçoit l'appel doit donc passer par les services administratifs de la ville de destination pour effectuer un tel transfert, ce qui fait en sorte que l'appel n'est pas traité en urgence.

12. Cette problématique est accentuée par la plus grande pénétration du téléphone cellulaire<sup>2</sup>, dont l'itinérance entraîne une augmentation de la quantité de transferts d'appels à effectuer d'une ville ou d'une région à l'autre.

### **Localisation**

13. Cette donnée est d'importance lorsque l'on sait que le principal problème éprouvé par les préposés des services 911 est de déterminer la provenance d'un appel d'urgence, particulièrement s'il est fait à l'aide d'un téléphone cellulaire.
14. Certaines difficultés de localisation peuvent quand même survenir avec une ligne terrestre, si l'adresse civique transmise par le système téléphonique n'est pas celle de l'appelant, mais ce genre de situation est plus rare. Cela peut se produire notamment lorsqu'un parent paie le téléphone à l'un de ses enfants qui n'habite plus avec lui. Dans un tel cas, l'adresse de facturation transmise au service 911 ne correspond pas à l'adresse civique d'où l'appel est fait.
15. La problématique est similaire dans les édifices commerciaux munis d'une ligne Centrex. Ces derniers constituent un défi pour les préposés du service 911 qui tentent de localiser un appel, puisque l'emplacement de chaque téléphone dans ces grands bâtiments n'est pas répertorié.
16. Cela dit, les plus importantes lacunes en ce qui concerne la localisation d'un appel d'urgence touchent les utilisateurs de téléphones cellulaires. Cela s'explique du fait que les données obtenues par les services 911 varient selon la compagnie et le type de téléphone (de base ou « intelligent ») utilisé par l'appelant.
17. À Montréal, par exemple, moins du tiers des appels d'urgence effectués à partir d'un téléphone cellulaire comportent des coordonnées GPS permettant de déterminer où se trouve l'appelant. De ce nombre, nos membres nous indiquent que très peu de compagnies fournissent des données assez précises – entre 2 mètres et 500 mètres de rayon – pour retrouver l'appelant

---

<sup>2</sup> Selon l'étude « La mobilité au Québec : une tendance en croissance », publiée l'an dernier, plus de 65 % des adultes québécois possédaient un téléphone cellulaire en 2012. NETendances 2012, volume 3, numéro 3, 2012, p. 5.

dans un délai raisonnable. Ailleurs au Québec, un seul fournisseur de téléphonie cellulaire transmet des données GPS aussi précises.

18. Selon nos membres, les autres entreprises de téléphonie mobile se contentent de fournir des données GPS permettant de localiser l'appelant dans un rayon d'un kilomètre et plus. L'une d'entre elles se contente même de transmettre uniquement les coordonnées de la première tour de transmission à avoir capté le signal. L'entreprise ne donne ni le nom, ni l'adresse, ni les coordonnées GPS de l'appelant, ce qui restreint les possibilités de localiser une personne en détresse.
19. L'absence de données GPS a d'ailleurs probablement coûté la vie à un couple abonné à cette compagnie, en décembre dernier, à Montréal. L'homme et la femme – victimes d'un accident de la route inusité<sup>3</sup> – ont réussi à contacter le 911 pour alerter les secours et mentionner, sans plus de précisions, qu'ils se trouvaient sur une voie ferrée. Malheureusement, les services d'urgence ont été incapables de les localiser sur les multiples voies ferrées de la métropole avant qu'ils ne soient percutés par un train, faute de données GPS précises. Cet accident mortel illustre parfaitement l'importance pour le 911 d'obtenir ce type de données rapidement afin d'être en mesure de remplir son rôle adéquatement.
20. C'est le nombre de tours de transmission de chaque réseau de téléphonie cellulaire qui fait la différence dans la précision des données fournies par les entreprises de télécommunications. On peut donc dire sans se tromper que les utilisateurs de téléphones cellulaires ne sont pas tous égaux dans l'urgence... Les abonnés de certaines compagnies de téléphone mobile – même dans les grands centres urbains – ont davantage de chances que d'autres d'obtenir une réponse adéquate à un appel au 911.
21. Par ailleurs, dans les territoires limitrophes, comme Montréal et Longueuil, ou encore Montréal et Repentigny, les appels faits à partir d'un téléphone cellulaire sont parfois transmis automatiquement au service 911 de la ville voisine, plutôt qu'au 911 de la municipalité où se trouve l'appelant. Un appel d'urgence provenant de l'est de l'île de Montréal, par exemple, s'il est capté par une tour de retransmission de Charlemagne – plutôt que celle de Montréal – sera transmis au service 911 de Repentigny. Dans le cas d'un appelant qui n'est pas en mesure de donner sa position, le préposé du

---

<sup>3</sup> La nouvelle sur cet accident peut être consultée à l'adresse suivante : <http://www.radio-canada.ca/regions/Montreal/2011/12/28/003-collision-train-voiture.shtml>.

service 911 devra effectuer des démarches pour localiser l'appel. Une fois sa provenance confirmée – ce qui peut prendre de quelques minutes à plusieurs heures – l'appel sera transféré au service 911 concerné qui affectera le personnel d'urgence nécessaire, avec un retard qui peut compromettre la santé et la sécurité des citoyens.

22. Il est à noter que ce type d'inconvénient se manifeste plus fréquemment lorsque l'appelant est en déplacement et que les problèmes de délais de localisation reliés à l'itinérance vont s'accroître avec le nombre de personnes qui laissent tomber leur ligne terrestre pour ne conserver qu'un téléphone cellulaire.
23. Un autre facteur qui influence le temps requis pour localiser un appel d'urgence provenant d'un téléphone cellulaire est le changement de fournisseur de service sans fil. Ainsi, les délais pour retrouver un téléphone mobile dont le propriétaire a changé de fournisseur tout en conservant son numéro sont plus grands, parce que les compagnies de téléphone ne mettent pas toujours les informations de leurs abonnés à jour. Les données reliées au premier contrat (nom, fournisseur, adresse de facturation si disponible) restent donc attachées au numéro de téléphone, ce qui entraîne une multiplication des démarches à faire pour tenter de localiser l'appelant.
24. À notre connaissance, les entreprises de télécommunications ne sont pas tenues de mettre à jour les informations de leurs abonnés. Le CPSM croit qu'une obligation de mise à jour permettrait d'éviter un nombre important de démarches inutiles en cas d'urgence.
25. Il faut également mentionner que la qualité du service offert par les fournisseurs de téléphonie cellulaire aux préposés du 911 varie selon l'heure à laquelle l'information est demandée. À l'extérieur des heures normales de bureau, certaines entreprises ne fournissent aucune donnée en temps réel. Les préposés des services 911 doivent donc appeler le fournisseur de façon répétitive pour connaître la progression de la trajectoire prise par l'appelant, ce qui ralentit le service et nuit à la qualité de l'intervention.
26. Dans certaines villes, nos membres ont aussi observé que des fournisseurs de téléphonie cellulaire exigent une demande écrite des services 911 pour leur transmettre des données sur l'appelant. Une fois la demande transmise par télécopieur, le fournisseur effectue la recherche et rappelle ensuite le service 911, occasionnant ainsi des délais. Ce type d'exigences d'une autre



époque met régulièrement en danger la vie de personnes qui comptent sur le 911 pour leur venir en aide. Il existe sûrement des méthodes plus rapides pour authentifier le demandeur et identifier la raison de la requête qui accorderaient la même protection juridique au fournisseur de service...

27. Enfin, les abonnés à un fournisseur de téléphonie utilisant le système Voice Over Internet Protocol (VoIP) sont désavantagés pour ce qui est des délais de localisation. Leurs appels, même ceux logés au 911, sont en effet filtrés par le Centre national d'urgence Voice Over IP avant d'être acheminés aux services locaux 911. Cette façon de faire ajoute un intermédiaire (qui parle souvent un français approximatif), ce qui ralentit la réponse des services de première ligne.
28. Le préposé du service 911 auquel est transféré un appel VoIP doit en effet entrer manuellement les données sur l'appel (nom, adresse civique de l'abonné et numéro de téléphone) qui lui sont transmises verbalement par le Centre national d'urgence VoIP. Il n'a accès à aucune information à l'écran en temps réel, puisque le Centre national d'urgence VoIP est le seul à recevoir les données transmises par le système informatisé du fournisseur de l'appelant.
29. Par ailleurs, dans certaines villes, tant que le Centre national d'urgence VoIP n'a pas raccroché, les données de la carte d'appel remplie manuellement par le service local 911 sont bloquées et ne peuvent être transférées au service de première ligne pertinent. Il s'agit, encore une fois, d'une contrainte qui n'a pas sa place alors que l'on répond à des situations d'urgence.

### **Téléphones désactivés**

30. Pour conclure sur les désavantages du système actuel, nous souhaitons porter l'attention du Conseil sur l'engorgement des lignes d'urgence provoqué par les téléphones cellulaires désactivés. Les compagnies de télécommunications doivent en effet maintenir active la possibilité de faire un appel d'urgence sur tous les téléphones cellulaires, même si leur propriétaire n'est abonné à aucun service sans fil.
31. Or, de nombreux propriétaires de téléphones hors service ignorent que cette fonction est active et confient donc, sans précaution, leurs appareils mobiles désactivés à des enfants. Lorsque le téléphone est chargé, il arrive assez fréquemment que le 911 soit composé, ce qui occasionne – à Montréal

seulement – des dizaines de milliers de faux appels d’urgence chaque année. En plus d’engorger les lignes, ces faux appels entraînent des démarches de localisation longues et complexes pour des appels qui n’ont rien d’urgent. Il faut ici noter qu’il est encore plus difficile de retracer les téléphones cellulaires désactivés que ceux qui sont en service, car les entreprises de télécommunications ne sont pas obligées de conserver les coordonnées de leurs anciens clients. Certains d’entre eux savent pertinemment bien qu’ils sont pratiquement impossibles à localiser et ils en profitent pour faire des « coups de téléphone » à répétition en composant le 911.

32. D’expérience, nos membres estiment que très peu d’appels fondés sont faits à l’aide d’un téléphone désactivé. Le CPSM croit donc que le CRTC devrait se pencher sur la pertinence de maintenir la fonction 911 active sur ces téléphones, puisque même si son utilité est d’intérêt public, elle contribue surtout à engorger les lignes et empêche peut-être de sauver des vies.
33. Une campagne d’information des citoyens sur la possibilité de faire un appel au 911 à partir de n’importe quel téléphone cellulaire, qu’il soit activé ou non, pourrait aussi être mise sur pied par le Conseil. Cette campagne devrait inciter les citoyens à décharger la pile de tout téléphone qu’ils n’ont plus l’intention d’utiliser comme appareil de télécommunication.

### **C. TYPES DE DONNÉES RECUEILLIES PAR LE SYSTÈME ACTUEL**

34. À notre connaissance, le système 911 actuel est capable d’extraire des cartes d’appels les données nécessaires pour déterminer :
  - le nombre d’appels reçus;
  - le type d’incident pour chaque appel;
  - l’heure de l’appel.
35. Pour ce qui est des données sur le type d’appareil utilisé pour effectuer l’appel, le système actuel est en mesure de déterminer s’il s’agit d’une ligne résidentielle ou commerciale fixe (terrestre), ou encore s’il s’agit d’un téléphone public ou d’un cellulaire. La carte d’appel générée par le système pour chaque appel donne automatiquement ce type d’information.

36. Enfin, comme les préposés aux communications des services 911 attribuent un code de priorité à chaque appel, le CPSM estime qu'il est possible d'extraire le nombre de faux appels reçus par tout service 911 et de calculer le pourcentage qu'il représente sur la totalité des appels reçus.

#### **D. SERVICES 911 DE PROCHAINE GÉNÉRATION**

37. Le CPSM salue la décision du Conseil d'ordonner la modernisation des réseaux de téléphonie sans fil pour permettre la transmission de messages textes d'urgence par les personnes souffrant de déficience auditive ou de troubles du langage à compter de janvier 2014. Avant la publication de cette décision<sup>4</sup>, nous avons l'intention de proposer au Conseil de donner priorité à l'offre d'un tel service aux personnes qui utilisent actuellement les systèmes ATS ou ATME, lors de la mise en place des services 911 de prochaine génération.
38. Comme le Conseil a décidé d'aller de l'avant avec les messages textes, le CPSM souhaite mettre l'accent sur le fait que ce type de messages pourrait se révéler particulièrement utile et efficace dans les cas de violence conjugale ou d'enlèvement. Les messages textes offrent en effet une façon discrète d'appeler à l'aide et de signaler sa position. Les services 911 devraient donc pouvoir recevoir les messages textes et y répondre adéquatement une fois le système modernisé.
39. Pour cela, des investissements importants seront toutefois nécessaires dans certains services 911, ce qui pourrait retarder l'implantation des messages d'urgence par écrit. À notre connaissance, la participation de la Ville de Montréal à l'essai du service T9-1-1, l'an dernier, a mis en lumière la vétusté de son système informatique et la nécessité de le remplacer pour qu'il puisse accepter les messages textes : une opération évaluée à plusieurs dizaines de millions de dollars.
40. Par ailleurs, les membres du CPSM sont d'avis qu'il serait avantageux que les intervenants de première ligne (policiers, pompiers, ambulanciers, etc.) soient en mesure de recevoir les messages textes avant d'autoriser les services 911 à les accepter. Une telle coordination permettrait de transférer

---

<sup>4</sup> CRTC, Décision de télécom 2013-22, « 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 », 24 janvier 2013.

ces messages plus efficacement aux services d'urgence pertinents. Or, il existe des municipalités où il n'est pas encore possible de transférer directement les cartes d'appels aux services de première ligne. Ici encore, une amélioration technologique serait sans doute nécessaire.

### **Transmission de photos, vidéos, etc.**

41. Les spécialistes des communications d'urgence du CPSM croient que la réception et la transmission rapides de certains documents vidéo pourraient constituer un avantage dans certaines situations. La circulation rapide d'une photo dans les services d'urgence pourrait accélérer la recherche d'un adolescent en fugue ou d'une personne suicidaire disparue, par exemple.
42. Cependant, les préposés des services 911 pensent que la réception de documents plus complexes (comme des dossiers médicaux) dans le feu de l'action n'apporterait rien de plus à la résolution d'une situation d'urgence. La circulation de tels documents risquerait, au contraire, de venir polluer le message. Les policiers, les pompiers et les ambulanciers n'ont que peu de temps pour se déplacer sur les lieux d'un événement et, une fois sur place, ils doivent agir rapidement. Les préposés des services 911 croient que les intervenants de première ligne n'auraient, la plupart du temps, pas le temps de consulter ces fichiers avant d'intervenir.
43. Par ailleurs, chaque situation d'urgence ayant le potentiel de générer un nombre important de documents, il importe d'être prudent, car photos et vidéos devront nécessairement être vérifiées et triées avant d'être acheminées aux services pertinents. Elles pourraient donc ralentir le déploiement des services d'urgence et, ultimement, nuire à l'opération de secours. C'est sans compter que des personnes mal intentionnées pourraient utiliser la possibilité d'envoyer des documents vidéo pour engorger davantage le système.
44. Si le Conseil en venait à la conclusion que le système de prochaine génération devrait gérer l'envoi ou l'échange de photos et vidéos, le CPSM suggère que cela soit possible uniquement à la demande des services 911. En d'autres termes, l'envoi de photos ou de vidéos vers les services 911 serait bloqué en tout temps, sauf si ces mêmes services en font la demande ou en autorisent la réception. Cette façon de procéder éviterait une pollution visuelle des appels d'urgence et maintiendrait l'efficacité du service, tout en permettant aux intervenants d'utiliser les moyens technologiques mis à leur

disposition pour mieux répondre aux besoins de la population lorsque cela est possible ou nécessaire.

### **La solution i3 de la NENA (National Emergency Number Association)**

45. Nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer sur la pertinence de la solution i3, mais il est clair que l'implantation d'un système 911 de nouvelle génération ne doit pas être laissée entre les seules mains des entreprises privées de télécommunications. Le 911 est un service public et les décisions visant l'évolution de ce service essentiel doivent être prises dans l'intérêt supérieur des citoyens.
46. La mise en œuvre d'une infrastructure de nouvelle génération pour le service 911 devrait être chapeauté par le CRTC, en collaboration avec la Sécurité publique de tous les territoires et provinces. Elle devrait en plus être soumise à des audiences publiques pour que les citoyens et divers intervenants spécialisés puissent éclairer le Conseil sur l'efficacité du système proposé.
47. Enfin, un calendrier d'implantation de la nouvelle technologie devrait être imposé à toutes les villes et entreprises concernées. Cet échéancier devrait prévoir suffisamment de temps pour permettre aux municipalités et aux gouvernements de suivre la cadence des changements technologiques, de les financer et de les implanter efficacement. La modernisation du système 911 doit mener à des améliorations et non pas à une situation chaotique qui laisserait des pans de la population canadienne à découvert pour ce qui est des services d'urgence.

### **Mise en commun des données**

48. La refonte du système 911 devrait par ailleurs prévoir une interface permettant la mise en commun des données recueillies par les services 911 d'un océan à l'autre. Cela permettrait de transmettre plus rapidement, d'une ville à l'autre, des informations cruciales concernant un appel d'urgence. Des données sur une question de sécurité nationale pourraient aussi être transmises à tous les services 911 simultanément pour faciliter le déploiement des effectifs.
49. Cela dit, un système centralisé de réponse aux appels 911 pour l'ensemble du pays serait à notre avis contre-productif, puisque la connaissance du milieu nous apparaît essentielle à la prestation de services d'urgence rapides

et de qualité. Il y a par exemple, uniquement sur l'île de Montréal, des dizaines d'avenues qui portent le même nom. Les préposés du service 911 de la métropole les connaissent, ce qui leur permet de poser des questions de précision pertinentes à l'appelant pour offrir un service d'urgence efficace. Un téléphoniste répondant aux appels provenant de partout au pays ne pourrait pas avoir un degré de connaissance aussi élevé de tous les villages et villes du pays...

50. La proximité permet également aux préposés du service 911 d'agir plus rapidement lorsqu'ils reconnaissent un numéro de téléphone fixe ou une adresse. Si la personne raccroche, mais que son adresse est connue pour être celle d'une victime de violence conjugale, le préposé enverra immédiatement une voiture de police sur les lieux, sans avoir à rappeler, ce qui évitera peut-être le pire. La connaissance du milieu et des dossiers permet également aux spécialistes des communications des services 911 d'assister efficacement les policiers lors de la recherche de jeunes fugueurs, par exemple.
51. De plus, la langue pourrait constituer une barrière à la prestation de services d'urgence de qualité si le Conseil optait pour un système de réponse national. Outre un bilinguisme parfait, les préposés de ce centre 911 devraient connaître une multitude d'expressions régionales différentes, et ce, dans les deux langues nationales. Ils devraient également être familiers avec les expressions utilisées par de nombreuses communautés culturelles. Pour illustrer la difficulté que cela constitue, mentionnons que les Haïtiens de Montréal emploient généralement l'expression « Il y a quelqu'un qui me joue la tête » lorsqu'ils contactent la police pour se plaindre du bruit. Les préposés des services 911 locaux en viennent à connaître ces expressions utilisées par leur clientèle, ce qui serait plus difficile à faire pour un téléphoniste d'un centre national.

### **Localisation des appels**

52. Enfin, le système 911 de nouvelle génération devrait permettre de localiser tous les appels logés à partir d'un appareil mobile par coordonnées GPS – à l'intérieur d'un rayon de 20 mètres idéalement. Ces données devraient être transmises en temps réel au service 911 et comprendre également le nom de l'abonné, l'adresse civique de facturation et le numéro de téléphone fixe qui y est associé. Les deux dernières données peuvent sembler inutiles dans le cas d'un appel fait à partir d'un téléphone cellulaire, mais l'accès à ces

informations peut permettre aux policiers d'amorcer leur enquête ou de la terminer plus rapidement, en obtenant des informations d'un parent par exemple.

53. Le CRTC pourrait aussi profiter de l'implantation du nouveau système pour obliger les compagnies de télécommunications à :

- a) recueillir les données de base des abonnés à la téléphonie cellulaire (nom, adresse civique, numéro de téléphone cellulaire et de téléphone fixe, s'il y en a un) et les maintenir à jour;
- b) s'assurer que ces données sont véridiques (présentement, avec la possibilité de payer par Internet, de nombreux cellulaires sont enregistrés sous des noms et adresses fictifs, ce qui rend leur localisation difficile);
- c) fournir automatiquement ces données aux services 911 dans un format unique.

54. L'uniformisation de la présentation des données peut sembler futile, toutefois, elle faciliterait grandement leur lecture par les intervenants d'urgence, ce qui, conséquemment, améliorerait leur rapidité d'action. Elle pourrait également permettre un transfert efficace des informations du service 911 d'une ville à une autre.

55. Il serait d'autre part avantageux pour les intervenants d'urgence d'avoir accès à la localisation précise des combinés téléphoniques dans les immeubles de bureaux munis de lignes téléphoniques Centrex. Actuellement, le manque d'information sur le positionnement de chaque appareil dans ces vastes espaces nuit considérablement à la répartition des ressources sur le terrain.

56. Il s'en trouvera sûrement pour s'opposer à la charge administrative que cela impose, mais à quoi servirait un système 911 à la fine pointe de la technologie si les données reçues sont toujours incomplètes ou imprécises?

## **Conclusion**

57. Les membres du CPSM qui répondent aux appels d'urgence 911 sont aux premières loges, quotidiennement, pour constater à quel point ce service est essentiel à la santé et à la sécurité des Canadiennes et Canadiens. Sa modernisation ne doit donc pas être prise à la légère.
58. C'est dans ce contexte que nous avons consulté nos membres pour soumettre les observations contenues dans ces pages. Nous espérons qu'elles sont pertinentes et qu'elles permettent à l'enquêteur Denton d'élargir les connaissances du Conseil sur les services 911.
59. Tel qu'il est exprimé en introduction, le CPSM demeure à la disposition du Conseil pour répondre à toute question de précision ou requête d'information supplémentaire liée au fonctionnement du système actuel ou à la révision du cadre réglementaire pour les services 911 de prochaine génération.

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