

Observations

du



**Avis de consultation de télécom**

**CRTC 2013-549**

**Questions ayant trait aux services d'urgence 911**

25 novembre 2013

## Table des matières

INTRODUCTION.....	3
OBSERVATIONS SUR LE RAPPORT .....	4
Le rôle fondamental des préposés des CASP .....	5
Beaucoup d'appelés, mais peu d'élus.....	6
La diminution des effectifs n'est pas la solution .....	7
Une base de données centralisée.....	7
La nécessité de nouveaux fonds.....	9
QUE PEUT FAIRE LE CONSEIL? .....	9
Faire de la localisation des appels une priorité du GTSU .....	10
Réformer le GTSU.....	12
Consulter les citoyens sur le système 911 de prochaine génération .....	13
Moderniser le 911 sans perdre de vue l'intérêt public.....	14
RÉSUMÉ.....	16

## INTRODUCTION

1. Le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) représente environ un millier de personnes qui travaillent pour les services 911 au Québec. Ces derniers répondent aux appels d'urgence et les acheminent en tout temps, soit à un centre secondaire d'appels d'urgence ou directement aux premiers répondants.
2. Nos membres travaillent pour la plupart pour des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) relevant des municipalités. Ils couvrent plusieurs grandes villes de la province – Montréal, Laval, Longueuil, Trois-Rivières, Lévis – ainsi que la plupart des municipalités de Lanaudière, des Laurentides et de la Montérégie. Une trentaine des préposés et répartiteurs des services d'urgence que nous représentons mettent par ailleurs leurs compétences au service du Centre d'appels d'urgence des régions de l'Est du Québec, le CAUREQ, une organisation sans but lucratif (OBNL). Cette dernière agit à titre de centre d'urgence 911 pour les régions du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie, de la Côte-Nord, de la Basse-Côte-Nord et des Îles-de-la-Madeleine.
3. Les préposés des services 911 que nous représentons ont participé, l'hiver dernier, à la cueillette d'information du Conseil<sup>1</sup> qui a mené à la rédaction du *Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1* (le Rapport). Nous avons donc lu avec intérêt le document préparé par l'enquêteur Timothy Denton et réalisé que nous n'étions pas les seuls à avoir constaté certaines lacunes du système.
4. Notre intervention dans le cadre de l'avis de consultation de télécom 2013-549 vise, une fois de plus, à contribuer à la sécurité de la population canadienne par le partage de notre expertise avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).
5. Nous présentons, dans ce mémoire, nos principales observations sur le *Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1* et ses recommandations. Nous proposons aussi une liste de questions qui sont de

---

<sup>1</sup> SCFP, « Observations du Conseil provincial du secteur municipal - avis de consultation CRTC 2012-686 : Examen des questions ayant trait aux services 911 », 1 mars 2013.

la compétence du Conseil et que celui-ci pourrait aborder afin d'améliorer de façon efficace le système 911 partout au pays.

6. Le SCFP espère que son intervention sera utile au Conseil pour la planification de ses prochaines activités liées aux services 911, notamment la révision réglementaire prévue en 2014-2015.

## **OBSERVATIONS SUR LE RAPPORT**

7. Le rapport commandé à l'enquêteur Timothy Denton, sur le système d'urgence 911, devait aborder les trois grands thèmes suivants<sup>2</sup> :
  - la performance et le caractère adéquat de la technologie actuellement employée par les services 9-1-1, comme celle qui sert à localiser l'appelant qui utilise un téléphone cellulaire;
  - les questions liées à la fourniture des services 9-1-1 sur les réseaux de prochaine génération, y compris la façon dont les systèmes devraient être conçus et les ententes institutionnelles pertinentes;
  - les considérations de politique générale liées aux questions touchant les services 9-1-1.
8. Globalement, nous trouvons que l'enquêteur a bien rempli son mandat. Il a notamment fait écho à plusieurs de nos préoccupations en reconnaissant :
  - la difficulté de localiser un appelant dans différentes circonstances : s'il est muni d'un téléphone cellulaire ou VoIP (Voice over Internet Protocol), ou encore s'il se trouve dans un édifice en hauteur;
  - l'organisation déficiente des services 911;
  - les problèmes d'identification des abonnés;
  - la problématique des faux appels d'urgence logés à partir de téléphones cellulaires désactivés.
9. Nous sommes cependant restés sur notre appétit quant à la façon dont les systèmes de prochaine génération devraient être conçus, ainsi que sur la question des ententes institutionnelles pertinentes. Comme le dit lui-même l'enquêteur, il n'était pas à propos de traiter des aspects techniques d'un

---

<sup>2</sup> CRTC, avis de consultation de télécom 2013-549, « Appel aux observations : Questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1 », Ottawa, 10 octobre 2013, paragraphe 7.

système de prochaine génération parce que : « ... la vaste majorité des enjeux auxquels le Conseil et le Canada font face en ce qui a trait au service 9-1-1 de PG ne sont pas des problèmes techniques, mais des problèmes d'élaboration des politiques, de surveillance et de mise en œuvre<sup>3</sup>. »

10. Il est vrai que le manque de coordination nationale du système 911, ainsi que les autres lacunes constatées, nécessite qu'on s'arrête un instant sur le cadre dans lequel les services d'urgence évoluent. Compte tenu du chevauchement de compétences et du nombre d'organismes impliqués dans le système 911, il est nécessaire de déterminer de quelle façon et par qui seront prises et appliquées les décisions. À ce sujet, nous croyons que la réalisation de la recommandation n°1 de l'enquêteur demandant au Conseil de participer à la création d'une entité de discussion nationale sur les politiques des services 911 est essentielle.
11. Cela étant dit, nous sommes d'avis qu'il sera éventuellement utile au Conseil et aux intervenants d'être au courant des possibilités de conception d'un système de prochaine génération. Le CRTC devrait donc rapidement mandater des spécialistes pour nous éclairer davantage sur ces questions fort complexes qui seront forcément abordées lors de la révision réglementaire prévue.
12. Nous estimons par ailleurs qu'il est primordial que le système d'urgence 911 soit considéré du point de vue du citoyen. L'enquêteur Denton a raison lorsqu'il dit que pour l'utilisateur, « ... le service 9-1-1 est une seule chose, et non pas plusieurs. La personne qui appelle pour obtenir de l'aide n'est pas intéressée ou préoccupée par le fait qu'une partie du service relève de la compétence fédérale et que l'autre relève de la compétence de sa province ou de son territoire. Il ou elle se soucie uniquement d'obtenir de l'aide en temps opportun<sup>4</sup>. » et c'est très bien ainsi.

### **Le rôle fondamental des préposés des CASP**

13. Nous désirons d'ailleurs insister sur le rôle joué par les préposés des CASP dans l'écosystème 911 et sur le fait que l'on doit les impliquer davantage dans la prise de décisions. Ces gens ne font pas un travail administratif, ni purement mécanique. Ils travaillent avec l'être humain en danger qui appelle à l'aide. Ils posent un jugement professionnel sur une situation d'urgence :

---

<sup>3</sup> DENTON, Timothy, « Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1 », préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes », 5 juillet 2013, paragraphe 238.

<sup>4</sup> Idem, paragraphe 13.

« 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'événement et leur transférer les messages<sup>5</sup>. »

14. Bien sûr, un préposé du service d'urgence 911 doit faire tout ça le plus rapidement possible, mais certaines situations requièrent plus de temps. Dans certains cas, comme « ... une menace de suicide par exemple, il doit demeurer en ligne avec la personne<sup>6</sup>. » en attendant l'arrivée des services d'urgence qui la prendront en charge. Chaque situation est unique et comporte son lot de défis. Il faut en tenir compte dans toute la refonte du système 911.

### **Beaucoup d'appelés, mais peu d'élus**

15. Comme nous venons de le voir, les CASP ont besoin d'un personnel qui possède un ensemble de compétences particulières, ce qui complique le recrutement. À la Ville de Montréal, 3000 entrevues ont été nécessaires récemment pour trouver une dizaine de préposés capables d'œuvrer au sein des services d'urgence 911... et la situation de la métropole n'est pas unique. Au CAUREQ, dans l'Est du Québec, on peine à retenir le personnel en raison de difficultés associées aux horaires.

16. Ainsi, la presque totalité des CASP québécois fonctionne avec un personnel limité au minimum. Il ne nous semble donc pas réaliste de projeter faire des économies d'échelle à ce niveau. L'enquêteur Denton relate qu'« Aux États-Unis, des mesures d'économie ont été introduites dans certains États qui ont pris la tête des efforts de rationalisation de leur service 9-1-1, comprenant une réduction du nombre de CASP, en particulier ceux de plus petite taille. En outre, certaines municipalités plus petites impartissent leurs besoins en matière de CASP à des municipalités de plus grande taille ou à des tiers<sup>7</sup>. »

17. Cette situation a déjà cours dans la province et nous constatons qu'elle rend le recrutement encore plus difficile dans certains cas. Les économies à faire par le regroupement des CASP sont aussi assez limitées à notre avis. Le SCFP croit donc que les autorités devraient y penser à deux fois avant de

---

<sup>5</sup> IRSST, « Éclairer les zones d'ombre d'un travail exigeant », in Prévention au travail, printemps 2012, p. 25.

<sup>6</sup> Idem.

<sup>7</sup> DENTON, Timothy, « Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1 », préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes », 5 juillet 2013, paragraphe 156.

céder à la tentation de financer les changements technologiques à venir par une rationalisation des effectifs de répondants 911.

### **La diminution des effectifs n'est pas la solution**

18. Il faut garder en tête que les changements au système doivent être envisagés dans l'intérêt du public et qu'on ne peut prévenir l'imprévisible. Il faut donc avoir suffisamment de personnel pour répondre aux appels en tout temps. Les Canadiennes et Canadiens s'attendent en effet à ce que quelqu'un réponde rapidement lorsqu'ils composent le 911. Or, trop souvent déjà, les lignes sont débordées lorsqu'un événement majeur survient dans une région donnée<sup>8</sup>.
19. Lors des grands vents du 1<sup>er</sup> novembre dernier, à Montréal, 360 appels ont été perdus, c'est-à-dire que 360 personnes ont raccroché avant d'avoir obtenu une réponse au 911 parce que le temps d'attente était trop long. La plupart d'entre elles appelaient sûrement pour signaler un problème causé par le vent, mais combien de ces personnes vivaient une urgence médicale? Nous ne la saurons jamais. Regrouper les CASP ne règle pas ce type de problème. Au contraire, le regroupement ne fait qu'augmenter le risque de débordement en élargissant la population et le territoire à desservir. La rationalisation est donc une arme à double tranchant, même si un ratio de préposés est imposé en fonction d'une population donnée...
20. À notre avis, les seules possibilités d'économies opérationnelles se situent sur le plan du regroupement des services de télécommunications et des bases de données. En effet, l'enquêteur Denton a raison lorsqu'il dit que « ... les télécommunications et les bases de données qui soutiennent le service 9-1-1 peuvent se situer à l'échelle nationale, provinciale ou territoriale<sup>9</sup>. »

### **Une base de données centralisée**

21. Une véritable base de données centralisée – comportant une obligation de mise à jour pour les entreprises de télécommunications – pourrait d'ailleurs régler les problèmes d'identification de l'appelant vécus par les préposés des CASP. À l'heure actuelle, seuls les fournisseurs de téléphonie filaire sont obligés de fournir le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'appelant. Or, ces données peuvent s'avérer utiles dans certains cas pour localiser la personne qui appelle ou l'identifier, et ce, même si elle est en déplacement.

---

<sup>9</sup> DENTON, Timothy, « Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1 », préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes », 5 juillet 2013, paragraphe 191.

L'accès à l'identité du propriétaire de l'abonnement sans fil permet aussi aux préposés des CASP de mieux assurer la sécurité des intervenants d'urgence.

22. Le Conseil a reconnu l'utilité de ces données dans sa décision de télécom 2003-53, mais compte tenu des difficultés de mise à jour, il a estimé « ... qu'il serait plus efficace et rentable pour toutes les parties de privilégier les améliorations aux services d'urgence sans fil et aux services d'accès au réseau sous-jacents. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il ne convient pas de continuer d'obliger les ESLC sans fil à entrer les dossiers d'abonnés dans les bases de données d'AAA<sup>10</sup>. » Dix ans plus tard, nous en sommes au même point. Quoi qu'en disent les compagnies de télécommunications, il est toujours difficile de localiser les appelants sans fil et la situation s'est compliquée avec l'introduction de la technologie VoIP.

23. Quant aux demandes de renseignements que les préposés des services d'urgence peuvent faire à la pièce auprès des entreprises de télécommunications<sup>11</sup>, elles sont laborieuses et souvent inefficaces. Certains fournisseurs de service sans fil exigent ainsi l'envoi d'un fax pour accepter de dévoiler les informations personnelles de leurs abonnés en situation d'urgence! Lorsque la demande est faite le soir ou la nuit, nos membres disent obtenir la réponse uniquement le lendemain ou le prochain jour ouvrable... Cette situation est inacceptable du point de vue de la sécurité du public.

24. Nous sommes conscients que le Conseil doit contribuer à la protection de la vie privée des personnes<sup>12</sup>. Nous estimons cependant qu'il devrait utiliser la réglementation pour trouver le « juste équilibre » entre cette obligation et la nécessité de dévoiler certaines informations en cas d'urgence, comme il l'a fait dans la décision de télécom 2007-13.

25. Le Conseil avait indiqué, lors de la mise en place du service d'avis à la communauté (SAC) évolué, « ... qu'en cas d'urgence représentant une menace imminente pour la vie, la santé ou la sécurité, il serait raisonnable de supposer que les abonnés inscrits et non inscrits ne voudraient pas être laissés pour compte. Par conséquent, en plus des avantages que le service représente pour la sécurité publique, le Conseil estime raisonnable d'opter

---

<sup>10</sup> Décision de télécom 2003-53, Ottawa, 12 août 2003, paragraphes 85.

<sup>11</sup> 2003-53, paragraphe 89.

<sup>12</sup> Loi sur les télécommunications, art. 7.i).

pour un consentement implicite pour utiliser ou divulguer des renseignements confidentiels associés au SAC évolué<sup>13</sup>. »

26. La même logique s'applique aux services 911. Les entreprises de télécommunications devraient donc être obligées de fournir ces renseignements sur-le-champ à tout préposé d'un service d'urgence ou à les verser dans une banque de données sécurisée accessible en tout temps aux préposés des CASP.

### **La nécessité de nouveaux fonds**

27. Bref, l'amélioration et la modernisation du système 911 passeront inévitablement selon nous par l'injection d'argent frais. Il faut bien sûr tenter de limiter les augmentations de coûts, mais compte tenu de l'engouement pour les services mobiles et des difficultés qu'ils entraînent, nous croyons que les Canadiennes et Canadiens seront prêts à payer plus pour avoir accès à des services d'urgence efficaces et de qualité.

28. Le SCFP pense toutefois que les abonnés de services de téléphonie mobile ne sont pas au courant des limitations du système 911. Ils devraient en être informés rapidement par le biais d'une vaste campagne de sensibilisation. Cette dernière préparerait le terrain pour une consultation plus large portant sur leurs besoins en lien avec les changements technologiques en cours et l'arrivée de services 911 de prochaine génération.

### **QUE PEUT FAIRE LE CONSEIL?**

29. Le bilan de l'enquêteur Denton sur le manque de coordination des différentes entités responsables des services 911 au pays a de quoi inquiéter. Il en est de même du constat qu'il fait des difficultés pour les Centres d'appels de la sécurité publique (CASP) de localiser un appelant muni d'un téléphone cellulaire ou VoIP (Voice over Internet Protocol). L'inégalité des ressources consacrées aux CASP et la question des appels d'urgence logés à partir de téléphones désactivés sont aussi préoccupantes.

30. Le SCFP croit que le CRTC a un rôle important à jouer dès maintenant pour améliorer les services d'urgence face à certaines de ces problématiques.

---

<sup>13</sup> CRTC, Décision de télécom 2007-13, « Utilisation de l'information E911 pour fournir le service d'avis à la communauté évolué », Ottawa, 28 février 2007, paragraphe 146.

Voici, en ordre de priorité, les gestes que le Conseil pourrait poser afin d'assurer la sécurité de la population canadienne conformément au décret du gouverneur en conseil<sup>14</sup> et aux prescriptions de la *Loi sur les télécommunications*<sup>15</sup>.

## **Faire de la localisation des appels une priorité du GTSU**

### **31. D'abord, le Conseil devrait donner comme priorité au Groupe de travail services d'urgence (GTSU) de lui faire rapport – au plus tard dans six mois – sur la ou les façon(s) de régler les problèmes de localisation des appelants cellulaires ou VoIP (RECOMMANDATION N<sup>o</sup>3 DU RAPPORT) :**

- a) Ces problèmes de localisation ont été identifiés par les syndicats du SCFP comme étant les plus importants obstacles à la prestation de services d'urgence, lors de leur participation à la cueillette d'information de l'enquêteur Denton<sup>16</sup>. Ce dernier en arrive à la même conclusion et mentionne que des travaux continus sont en cours à ce sujet au GTSU. « Toutefois, à ce stade, cette question ne semble pas constituer une priorité pour ses membres, compte tenu des autres activités sur lesquelles ils travaillent<sup>17</sup>. »
- b) Ce constat a de quoi surprendre lorsque l'on sait qu'au moins 65 % des adultes québécois possèdent un téléphone cellulaire<sup>18</sup> et que le recours à la technologie IP dans l'offre de téléphonie mobile est en croissance au Canada<sup>19</sup>.

---

<sup>14</sup> Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la *Politique canadienne de télécommunications*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006.

<sup>15</sup> La *Politique canadienne de télécommunications* incluse à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications* vise à favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au pays (7.a), à permettre l'accès à tous les Canadiens à des services de télécommunication sûrs, abordables, et de qualité (7.b), à assurer l'efficacité de la réglementation lorsque nécessaire (7.f) et à satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication (7.g).

<sup>16</sup> SCFP, « Observations du Conseil provincial du secteur municipal - avis de consultation CRTC 2012-686 : Examen des questions ayant trait aux services 911 », 1<sup>er</sup> mars 2013, paragraphes 13 à 29.

<sup>17</sup> DENTON, Timothy, « Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1 », préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes », 5 juillet 2013, paragraphe 210.

<sup>18</sup> CEFRIQ, « La mobilité au Québec : une tendance en croissance », NETendances 2012, volume 3, numéro 3, 2012, p. 5.

<sup>19</sup> Dans son rapport, Timothy Denton souligne que « Bien que la proportion absolue des appels découlant de ces services n'ait pas été établie dans cette enquête, il s'agit d'un phénomène croissant qui deviendra certainement inquiétant lorsque toutes les communications convergeront dans une architecture fondée sur la technologie IP. »

- c) Il serait donc utile de commencer à travailler sur la question de la localisation des abonnés de services VoIP avant que toute l'architecture des réseaux de télécommunications ne fasse appel à cette technologie. « Il est indéniable que l'importance des appels provenant de téléphones IP et d'appareils utilisant le protocole IP s'accroîtra. Ils posent des défis techniques très importants pour les CASP. La chose même qui rend les adresses IP si utiles, c'est-à-dire leur indépendance de localisation géographique, les rend inappropriées comme moyens de localisation. Les numéros de téléphone standard sont en voie de devenir indépendants de la localisation géographique. Par conséquent, la façon de traiter les appels VoIP au service 9-1-1 devient un sujet qui nécessite une discussion et un débat urgents. De toutes les questions au sujet desquelles une enquête neutre et objective est instamment nécessaire, les problèmes de localisation des emplacements dans un environnement IP sont vraisemblablement les plus élevés sur la liste<sup>20</sup>. » À notre avis, il vaut mieux agir en amont qu'en aval afin de corriger les faiblesses d'un système en développement et ainsi éviter aux citoyens les coûts importants rattachés à des correctifs de grande ampleur.
- d) En ce qui a trait aux appels d'urgence provenant de téléphones cellulaires, nous réitérons que les données de localisation sont trop imprécises pour être utiles dans bien des cas. Contrairement à ce qu'en disent les entreprises de télécommunications, nos membres soutiennent que très peu de compagnies fournissent des données permettant de retrouver l'appelant dans un rayon de 2 à 500 mètres.
- e) Il faut donc, d'une part, départager le vrai du faux en effectuant une étude exhaustive des données de localisation cellulaire des entreprises de télécommunications et en menant des tests sur le terrain. D'autre part, il faut se retrousser les manches pour trouver une solution à la localisation des communications VoIP. Ce n'est pas parce que les compagnies de téléphone ont observé « ... qu'aucun autre pays n'a réussi à mettre en place une solution de localisation automatique pour les appels VoIP » que l'on doit renoncer à régler le problème.

---

<sup>20</sup> DENTON, Timothy, « Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1 », préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes », 5 juillet 2013, paragraphe 133.

## Réformer le GTSU

### **32. Le Conseil devrait également réformer le Groupe de travail services d'urgence (GTSU) afin de le rendre plus efficace, pertinent et représentatif de tous les organismes qui participent à la prestation de services d'urgence (RECOMMANDATION N<sup>o</sup>4 DU RAPPORT) :**

- a) Nous sommes d'accord avec la recommandation de l'enquêteur Denton qui propose notamment que le GTSU soit indépendant du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) : « Il faut sortir complètement le GTSU du cadre du CDCI. Le système 9-1-1 est suffisamment important pour que le comité directeur du GTSU représente un éventail d'intérêts beaucoup plus large que les entreprises de télécommunications et le CRTC. Ce comité directeur devrait comprendre les associations de premiers intervenants, les CASP, les provinces et les territoires et les autres parties concernées par l'évolution du service 9-1-1<sup>21</sup>. »
  
- b) Présentement, aucun préposé des CASP ne participe aux discussions du GTSU (seulement quelques gestionnaires), ce qui nous semble être un non-sens puisque ce sont ces travailleurs qui sont au cœur de toutes les opérations du système 911; ce sont eux qui font le lien entre les citoyens et les services d'urgence en utilisant les technologies fournies par les entreprises de télécommunications et les autorités locales (municipales ou provinciales). Les solutions mises de l'avant par le GTSU devraient répondre aux problèmes auxquels ils font face afin d'assurer le meilleur service possible à la population.
  
- c) Le GTSU devrait aussi élargir ses horizons et être autorisé à se pencher sur toute question stratégique ou technologique touchant le système 911. Là-dessus, notre point de vue diverge de celui émis par l'enquêteur Denton qui ne donne à ce comité qu'une fonction de conseil technique.

Le SCFP croit que la *Politique canadienne de télécommunications*, en particulier les articles 7a), 7b), 7f) et 7h), autorise le Conseil à faire de ce comité une entité à l'action plus globale. Le GTSU pourrait par

---

<sup>21</sup> DENTON, Timothy, « Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1 », préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes », 5 juillet 2013, paragraphe 268.

exemple « satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication<sup>22</sup>; » en coordonnant la création et la mise à jour d'un répertoire des numéros de téléphone permettant de transférer efficacement les appels d'urgence d'un CASP à l'autre. Une telle mesure viendrait alléger la tâche des préposés des CASP qui font face à un nombre croissant d'appels dirigés vers le mauvais centre d'urgence 911 en raison de la plus grande pénétration des téléphones mobiles.

Le GTSU pourrait également jouer un plus grand rôle de conseiller technologique auprès des entreprises de télécommunications et des CASP en donnant notamment des recommandations favorisant la compatibilité et l'uniformité des équipements. Le SCFP croit que cela favoriserait l'accès « ... à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité<sup>23</sup>; » comme il est prévu par la Loi.

- d) Les personnes qui dirigent les discussions sur les changements à apporter au système devraient être neutres et donc faire partie d'un groupe d'employés du Conseil consacré aux questions touchant les services 911 (*RECOMMANDATION N<sup>o</sup>2 DU RAPPORT*). Nous croyons qu'avec ces employés spécialisés à leur tête, les sous-comités du GTSU seraient en mesure de mener à bien les objectifs fixés par le Conseil.
- e) Les comptes rendus du groupe de travail devraient aussi être facilement accessibles pour le public, plutôt que cachés dans quelque recoin du site Internet du CRTC. Les Canadiennes et Canadiens doivent savoir qu'un groupe de travail se penche sur l'efficacité technologique et opérationnelle des services 911 et pouvoir s'informer sur ce qu'il fait. Le GTSU pourrait ainsi jouer un rôle dans la campagne de sensibilisation proposée dans les pages précédentes.

### **Consulter les citoyens sur le système 911 de prochaine génération**

**33. Le CRTC devrait par la suite consulter la population canadienne sur ses attentes face aux services 911 de prochaine génération. Cette consultation devrait avoir lieu avant la refonte de la réglementation sur le système d'appels d'urgence.**

---

<sup>22</sup> Loi sur les télécommunications, art. 7h).

<sup>23</sup> Loi sur les télécommunications, art. 7b).

- a) Le Conseil doit en effet savoir quelle importance accordent les Canadiennes et Canadiens aux services 911; quels sont les moyens de communication que ces derniers souhaitent privilégier, à l'avenir, pour rejoindre le 911; et quel est le rapport qualité-prix recherché par les citoyens pour ce système d'appels d'urgence. Les réponses obtenues à ce genre de questions permettront au CRTC d'évaluer l'ampleur des changements à apporter au système avec l'arrivée de nouveaux moyens de communication.
- b) L'enquêteur Denton, dans son rapport, note qu'il semble y avoir un écart entre les attentes des citoyens et les capacités du système 911. Il cite à cet effet un sondage mené à Terre-Neuve-et-Labrador<sup>24</sup>, l'an dernier, qui mériterait d'être confirmé avant d'aller de l'avant avec des modifications technologiques et une mise à jour réglementaire.
- c) Les entreprises de télécommunications et d'autres intervenants devraient aussi être mis à profit, dans le cadre de cette consultation, pour évaluer l'éventail des possibilités offertes par un système 911 de prochaine génération.

### **Moderniser le 911 sans perdre de vue l'intérêt public**

**34. Avec les données de cette consultation en mains, le Conseil devrait enfin être en mesure de déterminer la nature, l'ampleur et les coûts des changements à apporter au système 911, ainsi que les modifications réglementaires nécessaires.**

- a) Dans son processus de prise de décision, le CRTC devra notamment s'interroger sur la pertinence et la nécessité que chaque citoyen soit en mesure de joindre les services d'urgence via de nouveaux outils de communication comme les médias sociaux, par exemple<sup>25</sup>. On peut en effet se demander s'il est nécessaire de multiplier à l'infini les canaux de communication pour offrir de bons services d'urgence. Y a-t-il vraiment une plus-value à communiquer avec le 911 via Facebook plutôt que par texto ou courriel? Dans le cadre de sa mission de gardien de la *Politique canadienne de télécommunication*, il nous

---

<sup>24</sup> DENTON, Timothy, « Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1 », préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes », 5 juillet 2013, paragraphes 174 à 177.

<sup>25</sup> Rapport, paragraphe 222.

semble que le Conseil devrait d'abord se concentrer sur la mise en place d'un système 911 « ... sûr, abordable et de qualité<sup>26</sup>; »

- b) Le Conseil doit aussi se demander si le Canada est obligé de suivre la même voie que les États-Unis au sujet du système 911 de prochaine génération. Bell a fait remarquer à l'enquêteur Denton qu'« Étant donné les différences inhérentes dans les structures, les règlements, les infrastructures et la taille, (...) le service 9-1-1 de PG canadien peut être réalisé par l'intermédiaire d'une solution simplifiée adaptée aux besoins de la population canadienne. » Cette approche nous paraît réaliste parce qu'elle permet de se concentrer sur ce qui importe vraiment, soit la sécurité des Canadiennes et Canadiens.
  
- c) Le Conseil doit également évaluer quels seront les coûts de ces changements, de quelle façon nous les financerons et sur quelle période. À notre avis, toute modification au système 911 devrait être effectuée de façon graduelle afin de permettre à tous les intervenants de suivre le rythme des changements. Il ne servirait à rien d'implanter un système de prochaine génération si les services d'urgence n'ont pas les moyens de se payer les équipements leur permettant d'en faire profiter la population, ni de former leur personnel.
  
- d) Dans la même veine d'idées, nous croyons que le Conseil devrait sérieusement prendre en considération la possibilité d'obliger les abonnés de services sans fil à contribuer aux améliorations technologiques des réseaux de télécommunications. Selon le rapport de l'enquêteur Denton, malgré le fait que 70 % des appels d'urgence logés au 911 proviennent de téléphones cellulaires, les fournisseurs de services n'ont aucune obligation à cet effet<sup>27</sup>.
  
- e) Enfin, le CRTC devrait réévaluer la pertinence de créer une base de données centralisée contenant des informations de base sur les abonnés de la téléphonie mobile ou d'un service IP : « Dans un système Internet, il n'y a plus aucune raison d'attribuer exclusivement

---

<sup>26</sup> Loi sur les télécommunications, art. 7b).

<sup>27</sup> Selon l'enquêteur Denton, « Les compagnies de téléphone titulaires perçoivent des frais mensuels approuvés par le Conseil de leurs propres clients de services filaires de détail pour la fourniture d'un accès au service 9-1-1. Ces frais mensuels ont été établis selon les coûts engagés par chaque compagnie pour fournir un accès au service 9-1-1, et ils sont examinés tous les ans. Le Conseil ne réglemente pas les tarifs des fournisseurs de services sans fil, y compris les divisions sans fil des compagnies de téléphone titulaires et, par conséquent, il n'a pas exigé que les titulaires facturent leurs clients des services sans fil pour le service 9-1-1, en dépit du fait qu'environ 70 % des appels 9-1-1 font faits à partir d'appareils sans fil. » Rapport, paragraphe 59

toutes les fonctions de base de données du service 9-1-1 aux entreprises titulaires. Dans le cas du service 9-1-1 de prochaine génération, on ne sait pas qui doit gérer les bases de données. » Il faudra le déterminer, de même que le type de renseignements à recueillir et la façon de le faire. Seul le Conseil, à notre avis, peut coordonner cette vaste entreprise grâce à son pouvoir de réglementation.

## RÉSUMÉ

35. Les membres du SCFP œuvrant dans les centres d'appels d'urgence du Québec sont inquiets des répercussions potentielles de certaines lacunes du système 911 actuel sur la sécurité publique. Ils sont cependant rassurés de voir que le CRTC a mis en branle un processus visant à corriger le tir dans le cadre de la révision réglementaire prévue l'an prochain.
36. Le système 911 doit avant tout répondre aux besoins des citoyens et il nous semble à propos que le CRTC participe à la création d'un organisme visant à coordonner tous les efforts en matière d'appels d'urgence au pays. Entre-temps, nous croyons que le GTSU doit assumer de plus grandes responsabilités et qu'il peut jouer un rôle-conseil étendu en matière stratégique et technique.
37. À ce sujet, le SCFP demande au Conseil de mandater un groupe d'experts afin d'éclairer les intervenants sur les diverses façons de concevoir un système 911 de prochaine génération. Cet outil sera particulièrement apprécié pour la suite des activités du Conseil relatives aux services 911.
38. Dans toute refonte du système actuel, nous estimons qu'il est essentiel pour le Conseil de prendre en compte l'avis des préposés des CASP et le fait qu'ils effectuent un travail fondamental dans le système 911. C'est non seulement leur bonne foi<sup>28</sup>, selon les termes de l'enquêteur Denton, mais leur professionnalisme qui permettent aux services 911 d'atteindre le niveau de performance actuel malgré les lacunes observées. Le SCFP estime donc que la prudence est de mise lorsque l'on suggère au Conseil que des économies pourraient être faites en rationalisant les centres d'appels d'urgence.

---

<sup>28</sup> DENTON, Timothy, « Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1 », préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes », 5 juillet 2013, paragraphe 22.

39. Le Conseil, en agissant sur les questions qui sont de sa compétence dans le système, doit prendre en considération l'équilibre fragile des services 911. Ces derniers, bien qu'étant une création du CRTC, reposent sur un échafaudage de compétences et d'intervenants qui échappent à son contrôle. Tout changement réglementaire doit donc être fait en tenant compte de cette réalité complexe et des interactions qu'elle comporte.
40. Par ailleurs, rien n'empêche le CRTC – par le biais d'une réforme du GTSU notamment – d'user de son influence pour améliorer le système ou conseiller les autres parties sur les bonnes pratiques à mettre en place, tant sur le plan technologique que stratégique.
41. Cela étant dit, il faudra trouver des fonds supplémentaires pour corriger les lacunes et implanter un système 911 de prochaine génération. Les économies d'échelle envisagées dans le *Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1* ne suffiront pas. Nous croyons toutefois que les Canadiennes et Canadiens sont prêts à mettre l'épaule à la roue puisqu'il en va de leur sécurité, particulièrement lorsqu'ils sont en déplacement.
42. Pour conclure, le SCFP pense que le Conseil devrait réformer le GTSU et faire de la localisation des appels mobiles la priorité du groupe de travail pour les prochains six mois. Il faut rendre le GTSU plus efficace, pertinent et représentatif de tous les acteurs des services 911.
43. Le CRTC devrait ensuite consulter les citoyens sur le système 911 de prochaine génération et se baser sur les résultats de cette consultation pour moderniser les services d'appels d'urgence dans l'intérêt du public.
44. Le SCFP espère avoir contribué de façon utile à la consultation du Conseil et demeure disposé à répondre à toutes questions qu'il pourrait vouloir éclaircir.

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