

PAR COURRIEL

Montréal, le 2 décembre 2020

Monsieur Bernard Sévigny, coordonnateur et porte-parole
Monsieur Louis Côté, membre
Madame Nicole Gibeault, membre
Madame Marlene Jennings, membre
Monsieur Alexandre Matte, membre

Objet : Intervention du SCFP-Québec et de son comité 9-1-1 dans le cadre des consultations publiques du Comité consultatif sur la réalité policière (CCRP)

Membres du comité,

Le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP-Québec) représente la majorité des préposé.e.s aux télécommunications des centres d'appels d'urgence 9-1-1 au Québec (plus de 700). Ces derniers.ères sont membres de syndicats municipaux et travaillent en synergie avec les corps policiers et les autres services d'urgence des villes de Montréal, Laval, Longueuil, Gatineau et Lévis, ainsi que de la plupart des municipalités de Lanaudière, des Laurentides et de la Montérégie.

Le SCFP-Québec a demandé à être entendu dans le cadre des audiences publiques en cours afin de donner un éclairage de l'intérieur aux membres du CCRP sur le rôle et le fonctionnement des centres d'appels d'urgence 9-1-1 (CAU 9-1-1). Il souhaite également faire état des enjeux technologiques que pose le 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) et présenter son point de vue sur les propositions contradictoires de certains intervenants pouvant avoir un impact direct ou indirect sur les centres d'appels 9-1-1 et, plus généralement, sur la sécurité publique.

Rôle et fonctionnement des CAU 9-1-1

Il est important de savoir que les services de réponse aux appels 9-1-1 sont structurés de la même façon dans toutes les provinces canadiennes, mais qu'ils relèvent des municipalités au Québec. Ainsi, qu'il s'agisse d'un appel logé à partir d'un téléphone filaire ou cellulaire, ce dernier est d'abord acheminé à un centre primaire d'appels d'urgence (CAU 9-1-1). Le CAU 9-1-1 est celui auquel nous faisons communément référence lorsque nous parlons du 9-1-1. Il « ... détermine, pour chaque appel, la nature de l'urgence et le transmet, avec les coordonnées de l'appelant, au centre secondaire d'appels d'urgence approprié¹. » en fonction de la nature de la situation rapportée (police, pompier, ambulance). Ce sont ensuite les centres secondaires d'appels d'urgence (CSAU 9-1-1) qui

¹ Québec, *Loi sur la sécurité civile*, art. 52.1.

voient à l'affectation du personnel d'urgence et des services connexes requis en conformité avec la *Loi sur la sécurité civile* du Québec².

Il y a 27 centres primaires d'appels d'urgence 9-1-1 au Québec et 49 centres secondaires³. Seule l'Ontario en possède davantage, ce qui est somme toute logique puisqu'il s'agit des deux provinces les plus peuplées du pays⁴. Il faut toutefois préciser que la presque totalité des 27 CAU 9-1-1 du Québec sont aussi des CSAU 9-1-1. Ils effectuent donc à la fois la réponse aux appels d'urgence et la répartition des services de police et/ou d'incendie d'une ou plusieurs localités. Cela a l'avantage de réduire les délais requis pour l'affectation des policiers et des pompiers dans ces municipalités. Les centres de communication santé qui ont la responsabilité de répartir les ambulances sont distincts des CAU 9-1-1 puisqu'ils sont gérés régionalement en tant que partie intégrante du système de santé⁵.

Enjeux technologiques

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a compétence sur les réseaux de télécommunication qui acheminent les appels 9-1-1 de façon prioritaire et sécurisée jusqu'aux centres primaires et secondaires d'appels d'urgence. Il a déterminé, en 2017⁶, qu'il était nécessaire de moderniser ces réseaux afin de répondre aux attentes des Canadiens à l'égard des services 9-1-1. Il a donc donné des instructions aux fournisseurs de réseaux 9-1-1⁷ de procéder à la mise en place graduelle du 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) déjà implanté en partie aux États-Unis⁸.

Le 9-1-1 PG vise à acheminer les appels d'urgence de manière sécuritaire sur des réseaux utilisant une technologie fondée sur le protocole Internet (IP). Cette dernière offrant plus de possibilités que les réseaux filaires, le CRTC a déjà déterminé que toute personne pourra à terme communiquer avec un CAU 9-1-1 non seulement par appels vocaux, mais aussi par messages texte. Contrairement au service Texto au 9-1-1 actuel (réservé aux personnes malentendantes ou ayant une déficience de la parole et dont le délai de livraison n'est pas garanti), les messages texte du 9-1-1 PG seront accessibles à tous les citoyens et transmis en temps réel aux CAU 9-1-1. D'autres services pourraient ensuite être ajoutés graduellement comme l'envoi aux intervenants d'urgence de photos, de vidéos, de plans d'édifices ou de dossiers médicaux. Le CRTC a aussi envisagé de permettre les appels d'urgence provenant de différentes plateformes de médias sociaux sans déterminer à quel moment il ira de l'avant.

² Québec, *Loi sur la sécurité civile*, art. 52.1.

³ La liste à jour des centres d'appels d'urgence primaires se trouve sur ce site : <https://www.quebec.ca/securite-situations-urgence/urgence-9-1-1/centres-durgence-9-1-1/#c75975>, et le nombre de centres secondaires dans *Sécurité civile, Le 9-1-1 de prochaine génération : le service d'urgence 9-1-1 à l'ère des nouvelles technologies de l'information et de la communication*, présentation au Colloque de la sécurité civile 2019, p. 3.

⁴ Au troisième trimestre de l'année 2020, la population de l'Ontario était estimée à 14,7 millions de personnes, tandis que celle du Québec était de 8,6 millions d'habitants. Voir : Statistique Canada. [Tableau 17-10-0009-01 Estimations de la population, trimestrielles](#) [consulté le 1^{er} décembre 2020].

⁵ Québec, *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*.

⁶ CRTC, *9-1-1 de prochaine génération – Modernisation des réseaux 9-1-1 afin de satisfaire aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182, Ottawa, 1^{er} juin 2017.

⁷ Bell, au Québec.

⁸ L'implantation au Canada se fera selon la norme d'architecture américaine i3 de la National Emergency Number Association (NENA).

Les délais d'implantation du 9-1-1 PG ont été retardés par la pandémie de COVID-19 et le CRTC doit rendre une décision au cours des prochains mois sur les nouvelles dates de mise en place des appels vocaux et du texte en temps réel (TTR⁹). Des questions techniques restent à régler au sujet du TTR et le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) y travaille.

Quoi qu'il en soit, le 9-1-1 PG entraînera assurément une mise à niveau des installations technologiques des CAU et CSAU 9-1-1 au cours des prochaines années. Des changements à l'organisation du travail sont aussi à prévoir en lien avec les nouveaux services permis par l'utilisation du protocole Internet. Comme davantage d'informations seront transmises aux centres d'appels d'urgence sur différents supports (photos, vidéos, plans, etc.), il faudra planifier l'archivage sécurisé de ces informations personnelles à des fins de suivi et d'enquête. Pour l'instant, nul ne sait qui aura la responsabilité de faire ce travail.

Propositions de regroupement, fusions et transfert des CAU 9-1-1

Divers intervenants ont proposé un regroupement des CAU 9-1-1 dans leurs mémoires transmis au CCRP. L'Union des municipalités du Québec (UMQ) préconise cette voie afin d'optimiser les ressources et de réaliser des économies pouvant aller jusqu'à 7 % du budget moyen des plus petits services de police. Selon l'UMQ, les frais d'exploitation des CAU 9-1-1 « ... sont appelés à croître rapidement dans les prochaines années¹⁰; »

Les villes de Mascouche, Repentigny et Terrebonne proposent quant à elles de fusionner les sept¹¹ ou huit¹² CAU 9-1-1 de la Rive-Nord de Montréal afin de « ... créer une organisation aux capacités accrues. Le tout en maintenant des services de proximité adéquats pour le bénéfice des communautés¹³. »

Terrebonne mentionne que « ... le nombre élevé de centres d'appels d'urgence 911, pratiquement un par service de police, est un exemple probant du manque d'efficacité et d'efficacités en matière de services rendus. Cette situation génère d'importantes dépenses au plan technologique et des ressources humaines¹⁴. » Laval suggère aussi que plusieurs villes pourraient partager différents services, dont un centre d'appels d'urgence 9-1-1¹⁵.

Le SFCP-Québec ne s'oppose pas a priori aux regroupements de CAU 9-1-1 municipaux publics, ni à la fusion de services de police ou à la création de régies intermunicipales offrant des services policiers. Il souligne toutefois les contradictions inhérentes à ces propositions de fusions qui sont censées générer des économies et rationaliser le personnel, tout en maintenant la qualité, la proximité et l'efficacité des services à la population, ainsi que l'autonomie des municipalités.

D'expérience, le SFCP-Québec sait qu'il n'est pas toujours possible d'avoir le beurre, l'argent du beurre et le sourire de la fermière ou du fermier, même si c'est ce que l'on souhaite. Ce sera d'ailleurs

⁹ CRTC, *Appel aux observations – Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération*, Avis de consultation de télécom CRTC 2020-326, Ottawa, 4 septembre 2020.

¹⁰ UMQ, mémoire au CCRP, p. 12.

¹¹ Repentigny, mémoire au CCRP, p. 10.

¹² Terrebonne, mémoire au CCRP, p. 9.

¹³ Mascouche, mémoire au CCRP, point 5.

¹⁴ Terrebonne, mémoire au CCRP, p. 9.

¹⁵ Laval, mémoire au CCRP, p. 11.

probablement ce qui se produira avec les regroupements proposés puisqu'ils forceront la mise en place d'une structure administrative supplémentaire (direction ou comité de travail¹⁶) financée par toutes les municipalités impliquées. Celles-ci perdront le contrôle qu'elles ont actuellement sur les coûts, notamment en raison de nombreuses incertitudes.

D'une part, le contexte de changement technologique actuel prévoit que davantage de services seront offerts par le 9-1-1 PG, ce qui générera à coup sûr du travail et modifiera l'organisation de celui-ci. Il faudra peut-être plus de préposé.e.s aux télécommunications pour offrir ces services à valeur ajoutée ou redéfinir leurs tâches. D'autre part, on ne sait pas quel sera le tarif de connexion au 9-1-1 PG, ni le coût des équipements nécessaires pour s'arrimer à cette nouvelle technologie puisque les spécifications des appareils ne sont pas encore toutes connues.

Présentement, la très grande majorité des CAU 9-1-1 agissent également comme CSAU 9-1-1 pour au moins un service de premiers répondants sinon deux (police et pompiers). Les économies d'échelle réalisées par la combinaison de ces deux services seront perdues une fois les CAU 9-1-1 fusionnés, puisqu'il faudra maintenir des CSAU 9-1-1 rattachés aux services policiers pour des raisons évidentes de sécurité. C'est sans compter que certaines municipalités comptent sur leurs préposé.e.s aux télécommunications 9-1-1 pour épauler les policiers par des recherches au Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ) ou pour réaliser d'autres tâches administratives entre les appels d'urgence. Les CAU 9-1-1 centralisés deviendront donc une dépense supplémentaire pour les villes impliquées.

Par ailleurs, des demandes d'accès à l'information faites par le SCFP-Québec ont montré que la séparation comptable des budgets des villes et de leurs services de police n'est pas toujours très nette. Il est ainsi difficile de savoir quelle est la valeur réelle des services offerts par une municipalité à son centre d'appels 9-1-1 (loyer, électricité, services informatiques, etc.) Des études comptables présentées au CCRP par certains intervenants confirment ces synergies entre les municipalités et leurs corps de police, mais ne peuvent qu'en estimer la valeur. On ignore également si le montant de la taxe municipale pour le financement du service 9-1-1 de 46 cents par abonné au téléphone (filaire et cellulaire) a été considéré.

L'argent des contribuables investi au cours des dernières années dans la certification des CAU 9-1-1 prévue à la *Loi sur la sécurité civile* ne semble pas non plus avoir été pris en compte dans les calculs¹⁷. Aucune des villes en faveur des fusions de CAU 9-1-1 n'en fait mention. Or, si l'on regroupe les CAU 9-1-1 d'une région, les mêmes locaux sécurisés à grands frais pourront-ils être utilisés ou s'il faudra en construire de plus grands pour accueillir la nouvelle équipe régionale? Les économies réalisées seront-elles suffisamment importantes pour justifier de nouvelles dépenses de fonds publics?

Enfin, les municipalités en faveur de la centralisation des CAU 9-1-1 plaident que cela leur permettra de maintenir des services de proximité. Or, aucune d'entre elles n'explique comment elles pourront arriver à ce résultat en demandant à leurs préposé.e.s aux télécommunications 9-1-1 de couvrir un plus large territoire qu'ils et elles connaîtront forcément moins bien... offrant ainsi un service de moindre qualité en termes de sécurité publique. C'est sans compter que l'ajout d'un palier d'intervention ralentira le délai de traitement de chacun des appels d'urgence.

¹⁶ Repentigny, mémoire au CCRP, p. 10.

¹⁷ <https://www.quebec.ca/securite-situations-urgence/urgence-9-1-1/centres-durgence-9-1-1/#c75975>.

Bref, ces propositions de regroupement de CAU 9-1-1 laissent bien des questions sans réponses sur les plans budgétaire et de la sécurité. Les économies souhaitées semblent plutôt incertaines et sont assurément secondaires lorsqu'il est question de la sécurité publique à laquelle les services 9-1-1 contribuent sans aucun doute.

Le SCFP-Québec et son comité 9-1-1 vous remercient de votre attention et demeurent disponibles pour répondre à toute question complémentaire.

Patrick Gloutney
Secrétaire général
SCFP-Québec

Jocelyn Bourdon
Secrétaire
Comité 9-1-1 du SCFP-Québec