

## Comité 9-1-1

### Membres du comité

Le comité 9-1-1 est composé de représentants syndicaux qui proviennent de centres primaires d'appels d'urgence, que l'on appelle centrales 9-1-1. La plupart sont des préposés aux communications 9-1-1, répartiteurs ou chefs d'équipe aux communications, etc. Ils proviennent de plusieurs municipalités du Québec et de régions intermunicipales.

Renaud Petitclerc, section locale 2168, secteur Municipal (Repentigny)  
Valérie Dath, section locale 2118, secteur Municipal (Mascouche)  
Frédéric Warren, section locale 306, secteur Municipal (Longueuil)  
Brian Rawlins, section locale 2229, secteur Municipal (Blainville)  
Pierre-Luc Jobin, section locale 2466, secteur Municipal (Saguenay)

Présidente : Isabelle Beaudoin, section locale 429, secteur Municipal (Montréal)  
Personnes conseillères : Roxanne L'Abbée et Nathalie Blais  
Responsable : Robin Côté

### Mandat du comité

1. Surveiller l'évolution du 9-1-1 PG :  
Le comité 9-1-1 doit continuer son travail dans le dossier du 9-1-1 PG (prochaine génération), notamment en assurant une vigie constante de la réglementation ainsi que de l'implantation de changements technologiques majeurs en évolution continue.
2. Maintenir la pression contre la privatisation afin de garder les services 9-1-1 publics :  
Les coûts engendrés par cette nouvelle technologie mettent une énorme pression sur les budgets des villes, municipalités et régions intermunicipales qui pourraient être tentées de sous-traiter le service à des fournisseurs privés. Cela pourrait avoir comme effet de faire perdre des emplois spécialisés, bien rémunérés, à l'intérieur de nos rangs.
3. Élaborer des moyens et outils de prévention en santé et sécurité du travail, plus particulièrement sur la santé psychologique de nos membres. Les travailleurs qui répondent aux appels d'urgence subissent énormément de stress au quotidien et les problématiques, tels les chocs post-traumatiques, la fatigue de compassion, les blessures de stress opérationnel, entre autres, sont monnaie courante.

4. Promouvoir une reconnaissance du personnel en sécurité publique, comme les répartiteurs, métier méconnu de la plupart des citoyens.
5. Améliorer la communication et les échanges entre les membres de ce milieu de travail particulier au sein des sections locales du secteur municipal, notamment en les informant des changements qui pourraient engendrer des pertes d'emploi importantes, par exemple, l'avènement de l'IA.

### **Principaux enjeux ciblés**

- 9-1-1 de prochaine génération (911 PG)
- Droit à la réponse en français comme Canadien
- Enjeux psychologiques liés au travail de répartiteur d'urgence
- Élaboration d'un colloque sur les enjeux de la profession
- Vigie au GTSU (Groupe de travail Services d'urgence)
- Vigie avec le CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes)

### **Événements organisés par le comité**

Le comité 911 s'est réuni à sept reprises lors de l'année 2024. Lors de ces rencontres, il est question d'échange d'informations et de diffusion de nouveau contenu à l'égard du 911 de prochaine génération. Les rencontres du 11 janvier, du 18 mars, du 11 juin, du 15 octobre et du 4 novembre ont été tenues en visioconférence. Toujours les mêmes sujets : compte rendu du GTSU (Groupe de travail Services d'urgence), avancées technologiques dans les centres 911 en vue du 9-1-1 PG (téléphonie IP, TTR (texte en temps réel), vidéo au 911, etc. Celles du 8 mai et du 13 décembre étaient en présentiel, la première dans le cadre du CPSM à Rouyn-Noranda, et l'autre, à Montréal, dans les locaux du 429. Chacune des rencontres sert à diffuser les avancées technologiques en prévision du 9-1-1 PG et également à contrer la privatisation de ce service essentiel à la population tout en assurant une vigie sur le droit à la réponse en français.

À titre de coprésidente du secteur d'urgence au SCFP national, la présidente du comité 9-1-1, Isabelle Beaudoin, a assisté à la conférence des secteurs à Winnipeg avec les autres 9-1-1 du Canada. Le Québec a été représenté afin de faire valoir l'importance de la réponse en français, lorsque requis. Le danger de la privatisation a été discuté afin d'élaborer un plan d'action efficace dans le but de contrer les agences privées. CLR est un exemple à Trois-Rivières où le privé a réussi à se frayer un chemin au détriment du service aux citoyens.

## Principales réalisations du comité

22 juin 2023

Le comité est intervenu dans une consultation du CRTC sur les systèmes téléphoniques multilignes pour faire état de problématiques de localisation reliées à ces systèmes lorsque des personnes appellent au 9-1-1.

<https://applications.crtc.gc.ca/DocWebBroker/OpenDocument.aspx?DMID=4400031>

2 avril 2024

Le comité a déposé, le 2 avril 2024, un mémoire à la Commission de l'aménagement du territoire sur le projet de loi n° 50.

Le 9 avril 2024

Le mémoire a également été transmis à l'Assemblée nationale lors de la première séance de l'étude détaillée du projet de loi n° 50 édictant la Loi sur la sécurité civile visant à favoriser la résilience aux sinistres et modifiant diverses dispositions relatives notamment aux centres de communications d'urgence et à la protection contre les incendies de forêt.

[https://www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.Bll.DocumentGenerique\\_197925&process=Default&token=ZyMoxNwUn8ikQ+TRKYwPCjWrKwg+vlv9rjj7p3xLGTZDmLVSmJLoqe/vG7/YWzz](https://www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.Bll.DocumentGenerique_197925&process=Default&token=ZyMoxNwUn8ikQ+TRKYwPCjWrKwg+vlv9rjj7p3xLGTZDmLVSmJLoqe/vG7/YWzz)

Le mémoire comportait six motivations principales :

- a. Reconnaissance des centres d'appels qui traitent de la santé comme centres secondaires.
- b. Mettre un terme aux centres d'appels privés lorsqu'il est question de sécurité publique
- c. Éviter les bris de service
- d. Éviter les délais supplémentaires liés à la langue ou au manque de connaissance du territoire
- e. Rapprocher la réponse aux appels 9-1-1 du lieu de l'urgence
- f. Informer le public des limites de localisation de la téléphonie IP (Internet protocole), téléphonie qui se sert de l'Internet pour acheminer ses appels.

À la suite du vote d'une seconde motion en un an à l'Assemblée nationale pour des services 9-1-1 en français, le comité a relancé l'opposition.

<https://www.ledevoir.com/politique/canada/812543/quebec-reclame-nouveau-garantie-crtc-services-francais-911>

Le 14 mai 2024

Le comité a rencontré la députée libérale de Westmount, M<sup>me</sup> Jennifer Maccarone, porte-parole officielle en matière de sécurité publique à l'Assemblée nationale (Sophie Desmarais, Roxane L'Abbée et Nathalie Blais).

Au cours de l'année 2024

Le comité participe au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC à raison d'une rencontre par mois et aussi à certains sous-groupes, comme le sous-groupe sur la réponse en français. Les travaux portant sur l'intégration de solutions d'IA au 9-1-1 sont également suivis. Ces rencontres réunissent tous les joueurs canadiens dans le domaine des centres d'appels d'urgence. Nathalie Blais, Brian Rawlins, Frédéric Warren ainsi qu'Isabelle Beaudoin sont les gens qui y assistent. Cette vigie est assurée depuis maintenant quelques années en vue du changement technologique des centrales 9-1-1.

9 février 2024

Un mémoire a également été déposé au CRTC le 9 février 2024 pour appuyer une demande pancanadienne des intervenants d'urgence pour le report de la date de débranchement des réseaux 9-1-1 actuels étant donné le nombre important de centres d'appels qui n'auraient pas complété leur transition vers le 9-1-1 PG le 4 mars 2025.

<https://applications.crtc.gc.ca/ListeInterventionList/Documents.aspx?ID=328903&en=2023-0693-5&dt=i&lang=f&S=C&PA=t&PT=pt1&PST=a>.

Dans une décision rendue le 28 février 2025, le CRTC a repoussé de deux ans (31 mars 2027) la date limite pour le branchement des centres d'appels au 9-1-1 PG, ce qui devrait éviter tout bris de service d'urgence. Il a également statué sur le financement du 9-1-1 PG au moyen d'un tarif de gros uniforme pour toutes les régions du Québec, ce qui évitera aux résidents de certaines régions de payer plus de 10 dollars par mois pour ce service. Le comité 9-1-1 était intervenu à ce sujet en 2022.

<https://applications.crtc.gc.ca/ListeInterventionList/Default-Defaut.aspx?en=2022-0175-5&dt=i&lang=f&S=C&PA=t&PT=pt1&PST=a>.

### **Participation des membres du comité à des formations, conférences et événements**

Le comité assure une présence constante aux différentes instances syndicales. Nous étions présents le 7 février 2024 au Sheraton Laval lors de la rencontre de tous les comités du SCFP-Québec afin de faire valoir les développements du comité 9-1-1. (Nathalie Blais, Renaud Petitclerc, Brian Rawlins, Roxane L'Abbée et Isabelle Beaudoin).

Le comité a également assuré sa présence lors du Congrès du CPSM à Rouyn-Noranda du 6 au 10 mai 2024 (Nathalie Blais, Roxane L'Abbée, Isabelle Beaudoin et Renaud Petitclerc).

De plus, lors de la Conférence des secteurs à Winnipeg du 7 au 10 octobre 2024, la présidente du comité, Isabelle Beaudoin, ainsi que Nathalie Blais, conseillère syndicale, étaient présentes. La présidente du comité 9-1-1 a coprésidé le secteur d'urgence.

**Autres faits saillants à partager**

Le comité demeure en mode vigie face aux changements technologiques que le Québec subira avec le 9-1-1 de prochaine génération. Malgré le report de la date butoir en 2027, nous agissons comme sentinelle pour les membres ainsi que pour la population québécoise.

**Ce rapport a été rédigé par :**

Isabelle Beaudoin, présidente