



AGENCE MUNICIPALE DE FINANCEMENT
ET DE DÉVELOPPEMENT
DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1 DU QUÉBEC



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC



Le 16 mai 2013

Monsieur John TRAVERSY
Secrétaire général
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
OTTAWA (Ontario)
K1A 0N2

**Objet : Observations de la Coalition pour le 9-1-1 au Québec
Avis de consultation de télécom CRTC 2013-155
Dossiers 8665-C12-201303536 et 8665-C12-200807943**

Monsieur le Secrétaire général,

1- La **COALITION POUR LE SERVICE 9-1-1 AU QUÉBEC**, ci-après la COALITION, répond à l'invitation formulée par le Conseil par l'[Avis de consultation de télécom CRTC 2013-155 du 27 mars 2013](#), *Enjeux relatifs à la faisabilité de créer un service de relais vidéo*. Elle est formée :

1° de l'[Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec](#): constituée et administrée selon la *Loi sur la fiscalité municipale* (L.R.Q., chapitre F-2.1) par l'Union des municipalités du Québec, la Fédération québécoise des municipalités et la Ville de Montréal. Elle administre et effectue la répartition entre les municipalités du Québec du produit de la taxe municipale imposée sur les services téléphoniques aux fins du financement du service 9-1-1 et contribue au développement des centres d'urgence 9-1-1 et à l'éducation du public;

2° de l'[Association des centres d'urgence du Québec](#) (ACUQ), qui représente la presque totalité des centres d'urgence 9-1-1, des centres de communication santé du Québec ainsi que divers autres centres d'appels d'urgence spécialisés de la province;

3° de la [Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches](#) (CAUCA), centre d'appels d'urgence qui offre le service 9-1-1 à plus de 500 municipalités québécoises dans plusieurs régions de la province et qui n'est pas représenté par l'ACUQ.

- 2- La COALITION souhaite être considérée comme un intervenant dans la présente instance, mais elle ne désire pas comparaître à l'audience.
- 3- La COALITION suit avec intérêt la démarche du Conseil d'examiner la faisabilité de la mise en place d'un service de relais vidéo (SRV) au Canada pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole qui utilisent une langue des signes (au Québec, principalement la LSQ). Nous avons noté l'interrogation du Conseil formulée au paragraphe 29 de l'avis de consultation, qui est plus particulièrement liée à nos activités :

iii) Décrire de quelle manière les appels d'urgence seraient gérés et acheminés. Mentionner dans la description de quelle manière les renseignements sur les consommateurs sont enregistrés et fournis aux administrations concernées (le souligné est de nous).

- 4- Nous avons consulté les documents mis à disposition par le Conseil dans l'instance:

Le **RAPPORT SUR LA FAISABILITÉ TECHNIQUE D'IMPLANTER UN SERVICE DE RELAIS VIDÉO AU CANADA** commandé par le Conseil en novembre 2012 à *Groupe Consult-Com Techno*. Les pages sur le service 9-1-1 (54 à 56) ont particulièrement retenu notre attention.

Le rapport de *Mission Consulting, LLC*, **ÉTUDE DE FAISABILITÉ DU SRV**, rapport final, avril 2012, dernier élément du point 9.9, et ses annexes traitant des appels d'urgence, soit la **Phase 2, Contexte juridique du SRV au Canada**, **Phase 4, Modèles de SRV dans d'autres pays**, **Phase 7, Qualité de service**, **Phase 8, Services connexes possibles** et **Phase 11, Modèles possibles de SRV au Canada** commandé par Bell Canada.

Enfin, le rapport de *CONNECTUS Consulting inc.*, **L'ÉVOLUTION DES TECHNOLOGIES DE COMMUNICATION DE REMPLACEMENT POUR LES PERSONNES SOURDES, LES PERSONNES MALENTENDANTES ET LES PERSONNES SOUFFRANT D'UN TROUBLE DE LA PAROLE**. Sa revue des technologies existantes et l'identification de leurs limites actuelles quant au service 9-1-1 dans certains cas (téléphone à sous-titrage et service de relais par IP) ont retenu notre attention.

Nous apprécions le fait que ces rapports soient disponibles dans les deux langues officielles.

- 5- Nous avons également pris connaissance du rapport daté du 14 mars 2012 des essais réalisés à la demande du Conseil par la Société TELUS Communications. Nous avons noté qu'il y est mentionné (paragraphe 30) que l'accès aux services d'urgence 9-1-1 avait été spécifiquement exclu des essais en raison de certains risques. Il n'y a donc aucune conclusion utile et pratique soumise à cet égard.

16 mai 2013

- 6- Le besoin des personnes vivant avec un handicap de la parole ou des troubles d'élocution de pouvoir communiquer rapidement et efficacement avec les services d'urgence est reconnu. L'introduction prochaine du service de messages textuels (T9-1-1) au Canada va dans le sens de l'amélioration des services offerts aux personnes concernées par les centres d'appels de la sécurité publique (CASP), comme le prévoit la [Décision de télécom CRTC 2013-22 du 24 janvier 2013](#), *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*.
- 7- Bien que la LSQ (*langue des signes québécoise*) soit la plus utilisée au Québec, il semble que l'ASL (*American Sign Language*) le soit également par un certain nombre de personnes de langue anglaise qui n'utilisent pas la LSQ dans certaines régions de la province. Cela supposera donc de prévoir l'interface requis.
- 8- Si le Conseil décide que le SRV doit être établi au Canada **et** que des appels d'urgence aux CASP pourront être effectués par ce service, nous croyons, selon l'information à notre disposition que cela soulève des questions pratiques, techniques et juridiques sérieuses. Nous recommandons donc que le Conseil demande à ce sujet l'avis du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CDIC et que des essais soient réalisés. La solution retenue éventuellement devra être fiable, sécuritaire et permettre de respecter les règles provinciales applicables aux CASP.
- 9- Nous offrons notre collaboration afin de participer au développement d'une solution fiable et sécuritaire adaptée au contexte québécois.
- 10- Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Secrétaire général, l'expression de nos salutations les plus distinguées.

Pour la Coalition,



M^e Serge ALLEN, avocat, MAP

Directeur général

*Agence municipale de financement et
de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec*

2954, boulevard Laurier, bureau 300

Québec (Québec) G1V 4T2

sallen@agence911.org

Téléphone: 418 653-3911, poste 222

Télécopieur: 418 653-6198

****Fin du document****