

Le 2 juillet 2021

M. Claude DOUCET
Secrétaire général
Conseil de la radiodiffusion et
des télécommunications canadiennes
GATINEAU (Québec)
K1A 0N2

Objet : Observations

Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102 et 102-1, *Appel aux observations – Examen du service de relais vidéo*
Dossier 1011-NOC2021-0102

Monsieur le Secrétaire général,

1. La **COALITION POUR LE SERVICE 9-1-1 AU QUÉBEC**, ci-après la COALITION, dépose par la présente ses observations dans le cadre de l'Avis de consultation de télécom **CRTC 2021-102** du 11 mars 2021, tel que modifié par l'Avis de consultation de télécom **CRTC 2021-102-1** du 26 avril 2021 (changement à la procédure). Elle est formée de :
 - a. L'**AGENCE MUNICIPALE DE FINANCEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1 DU QUÉBEC** (l'[Agence](#)), constituée et administrée selon la *Loi sur la fiscalité municipale*¹ du Québec par l'**UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC** ([UMQ](#)), la **FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES MUNICIPALITÉS** ([FQM](#)) et la **VILLE DE MONTRÉAL**;
 - b. L'**ASSOCIATION DES CENTRES D'URGENCE DU QUÉBEC** ([ACUQ](#)), qui représente les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) primaires 9-1-1, secondaires ou spécialisés de la province;
 - c. La **CENTRALE DES APPELS D'URGENCE DE CHAUDIÈRE-APPALACHES** ([CAUCA](#)), qui offre le service 9-1-1 à près de 580 municipalités québécoises dans plusieurs régions de la province.
2. La COALITION désire d'abord souligner l'excellent travail accompli par l'Administrateur canadien du service de relais vidéo Inc. (*Administrateur du SRV*) et ses interprètes depuis la mise sur pied du service. Les défis ont été relevés rapidement et avec brio, permettant d'offrir aux Canadiens utilisant une langue des

¹ Recueil des lois et règlements du Québec, RLRQ, [chapitre F-2.1](#), article 244.68 et suivants.

signes pour communiquer un service de classe mondiale. Le nombre d'abonnés et d'appels effectués démontre l'intérêt de ce service. Nos commentaires ne porteront toutefois que sur le service 9-1-1 offert grâce au SRV et sur certains éléments qui devraient obligatoirement, selon nous, être publiés systématiquement au rapport annuel de l'Administrateur du SRV.

3. La COALITION a également pris connaissance des réponses fournies par l'Administrateur du SRV, le 17 mai, aux questions adressées par le Conseil dans sa lettre du 11 mars 2021, en particulier les réponses à la **question n° 14** sur le service 9-1-1.

LE SERVICE 9-1-1 DU SRV

4. La question n° 4 de la section *Expérience utilisateur du SRV* de l'Avis de consultation se lit « *L'accès au 9-1-1 par le SRV a-t-il été problématique? Le cas échéant, veuillez décrire les problèmes et proposer des améliorations à l'accès au 9-1-1* ». Après vérification auprès des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) du Québec, aucune difficulté particulière n'est rapportée quant aux appels 9-1-1 effectués par l'intermédiaire du SRV au Québec.

LE RAPPORT ANNUEL DE L'ADMINISTRATEUR DU SRV

5. La COALITION demande au Conseil d'exiger que le rapport annuel publié par l'Administrateur du SRV comporte obligatoirement, entre autres, les renseignements suivants, qui ne constituent pas, selon nous, d'éléments confidentiels, commerciaux ou concurrentiels, avec les chiffres comparatifs pour l'exercice précédent :
 - a) Le nombre total d'abonnés au SRV à la fin de l'exercice;
 - b) Le nombre total d'abonnés utilisant le SRV par langue des signes (LSQ et ASL) ou utilisant les deux (ou éventuellement, une autre langue si le service est ajouté);
 - c) Le nombre d'abonnés au SRV par province et par territoire;
 - d) Le nombre total d'appels effectués au service d'urgence 9-1-1 grâce au SRV au cours de l'exercice, la langue parlée utilisée ainsi qu'une ventilation par province et territoire.

Au fil des ans, certains de ces renseignements ont disparu du rapport ou n'y ont pas été publiés systématiquement ou ne sont pas regroupés. Un tableau identique, repris d'un exercice à l'autre, serait utile. Comme il s'agit d'un service public financé avec des fonds publics, le tout nous semble normal afin de suivre l'évolution de la situation, sans créer de fardeau indu pour l'organisme.

LES RÉPONSES À LA QUESTION N° 14 DU CONSEIL

6. Nous avons pris connaissance avec satisfaction des réponses fournies par l'Administrateur du SRV à la question n° 14. Nous avons noté que 90 % des appels au 9-1-1 sont traités en dix secondes durant les heures de pointe, et 95 % de tous les

appels 9-1-1 sont traités dans les vingt secondes pour l'ensemble des heures de service. Compte tenu de certaines limites décrites dans la réponse, le Service de relais vidéo canadien nous semble agir de façon hautement responsable, à l'avantage de la clientèle desservie. Aucun incident malheureux lors d'un appel d'urgence n'a été porté à notre attention, ni rapporté par les médias.

7. Nous demeurons à la disposition du Conseil et vous prions d'agréer, Monsieur le Secrétaire général, l'expression de nos salutations 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
sallen@agence9-1-1.org
300 - 2954, boulevard Laurier
Québec (Québec) G1V 4T2
Téléphone: 418 653-3911, poste 222
Télécopieur: 418 653-6198

Fin du document