



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



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC

CAUCA
Centre d'expertise multiservice

Le 31 août 2021

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

Objet : Observations de la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec
Avis de consultation de télécom CRTC 2021-191, Mise en œuvre d'un numéro de composition abrégé de trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide
Dossier public [1011-NOC2021-0191](#)

Monsieur le Secrétaire général,

- 1- La **COALITION POUR LE SERVICE 9-1-1 AU QUÉBEC**, ci-après la COALITION, intervient dans l'instance citée en objet. Elle est formée de :
 - a. 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) du Québec par l'Union des municipalités du Québec, la Fédération québécoise des municipalités locales et régionales et la Ville de Montréal;
 - b. L'**ASSOCIATION DES CENTRES D'URGENCE DU QUÉBEC (ACUQ)**, qui regroupe les centres d'appels de la sécurité publique primaires 9-1-1, secondaires ou spécialisés de la province;
 - c. La **CENTRALE DES APPELS D'URGENCE DE CHAUDIÈRE-APPALACHES (CAUCA)**, centre d'appels d'urgence assurant le service 9-1-1 de plus de 580 municipalités dans plusieurs régions de la province.
- 2- La COALITION souhaite être considérée comme une partie à l'instance.
- 3- La COALITION s'intéresse depuis plusieurs années au dossier de l'instauration du service 988 aux États-Unis d'Amérique, de même qu'aux démarches menées depuis un certain temps au Canada en vue de l'établissement d'un tel service, dont les

31 août 2021

demandes ministérielles expresses adressés au président du CRTC le 27 janvier 2021.

- 4- Les centres d'appels d'urgence 9-1-1 (CASP) sont parfaitement au fait de l'importance du phénomène et des enjeux liés au suicide et à la santé mentale. Ils sont, quotidiennement, des témoins, des acteurs et des intervenants avec les services d'urgence de ce malheureux phénomène.
- 5- Le personnel des CASP bénéficie d'une formation à ce sujet et contribue régulièrement à sauver des vies par des interventions hautement professionnelles. De nombreuses personnes suicidaires ou des proches appellent directement au 9-1-1 : il est parfois adéquat de les diriger vers les services d'aide spécialisés, mais il faut aussi souvent gérer, en direct, des situations dramatiques ou immédiatement dangereuses.
- 6- D'entrée de jeu, la COALITION informe le Conseil qu'elle **appuie** la proposition d'instaurer au Canada, comme aux États-Unis d'Amérique, un numéro national abrégé de trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise en santé mentale ou de suicide. Rappelons que cette mesure avait été requise, chez nos voisins du Sud, par la loi fédérale *Implementation of the National Suicide Hotline Improvement Act of 2018*¹.
- 7- Tout comme le Conseil, la COALITION est d'avis que le numéro national unique, s'il est établi au Canada, devrait dans la mesure du possible être le même qu'aux États-Unis, soit le 988. Nous y voyons des avantages quant à la notoriété du numéro, puisque les médias et séries dramatiques américains où il pourrait être mentionné sont très présents au Canada. Par analogie et pour la même raison, le numéro 9-1-1 est connu partout dans le monde, bien qu'il ne soit en usage que dans un relativement petit nombre de pays.
- 8- Nous avons pris connaissance de l'énoncé du paragraphe 24° de l'Avis de consultation (durée des appels, capacité du réseau 9-1-1). La COALITION est d'avis, en prenant les précautions requises, d'utiliser le réseau 9-1-1 ou l'ESInet afin d'acheminer les appels aux centres de prévention du suicide ou de counseling en cas de crise ou, comme l'énonce le paragraphe 28° de l'Avis de consultation, d'utiliser le réseau public pour le numéro à trois chiffres et de l'interconnecter aux réseaux 9-1-1. Cela permettrait le transfert direct des appels entre les deux systèmes et faciliterait, lorsque requis, l'envoi rapide et efficace des secours urgents. Cette solution doit, selon nous, être étudiée sérieusement.

RÉPONSES AUX QUESTIONS DE L'AVIS DE CONSULTATION

- 9- **Q 1 – Critères de la décision 2001-475** : Selon nous, la réponse est OUI. Il s'agit d'un cas clair « *de fins qui requièrent l'utilisation d'un numéro court et facile à retenir* »

¹ Public Law [No 115-233](#)

31 août 2021

pour accéder à des services qui répondent à des urgences ». Le même cadre réglementaire que les numéros N11 nous semble donc approprié dans ce cas. Une fois le numéro composé, l'appel devrait être acheminé sans frais par tous les fournisseurs de services de télécommunication à un centre de réponse spécialisé qui offre des services directs d'aide contre le suicide.

- 10- **Q 2 – Composition locale à dix chiffres** : Selon nous, la réponse est OUI. Pour les motifs énoncés par le Conseil aux paragraphes 19° et 20° de l'Avis de consultation, il faut que la composition locale à dix chiffres soit mise en œuvre partout où elle ne l'est pas déjà et ce, dans les meilleurs délais. Nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer quant au temps requis pour ce faire, ni sur d'hypothétiques coûts. À notre connaissance, là où cela a déjà été effectué au Canada, aucun mécanisme spécial de récupération de coûts n'était requis.
- 11- **Q 3 – Modifications au réseau** : Les éléments de cette question relèvent des fournisseurs de services de télécommunication et nous ne sommes pas en mesure d'émettre un avis éclairé à ce sujet. Nous nous réservons toutefois la possibilité de revenir en réplique aux informations fournies par ces derniers, au besoin.
- 12- **Q 4 – Déploiement simultané** : Idéalement, le numéro national à trois chiffres «988» devrait, dans la mesure du possible, être déployé simultanément partout au pays. Toutefois, le déploiement progressif, au minimum par grandes régions (par exemple, Maritimes et Atlantique, Québec, Ontario, Prairies, Colombie-Britannique et Nord), pourrait s'avérer une approche plus pratique, si cela permet un déploiement plus rapide dans certains cas, parce que les parties prenantes régionales sont prêtes ou que de longs délais sont à prévoir dans d'autres régions. Il faut faciliter les efforts coordonnés de publicité du nouveau numéro national et éviter toute confusion dans la population.
- 13- Nous sommes conscients que de nombreuses parties prenantes concernées par ce projet ne relèvent toutefois pas de l'autorité du Conseil ou du gouvernement fédéral. Cela pourrait complexifier le déploiement et nécessiter une volonté clairement partagée d'atteindre l'objectif dans un délai raisonnable. La Table nationale des ministres de la Santé et celle des ministres de la Sécurité publique constituent peut-être des forums permettant d'atteindre rapidement les accords requis avec les provinces, territoires et autres parties prenantes si le Conseil ou un ministère fédéral se charge activement de faire progresser le dossier.
- 14- **Q 5 – Prise en charge des appels au SRV et VoIP mobiles** : Il faudra sans doute développer de nouveaux services pour l'interface requis avec les utilisateurs dans ces cas. Mais comme le Conseil le sait sûrement, aux États-Unis, la FCC a ordonné en 2020 que le service 988 soit accessible à tous, comme pour le service 9-1-1. Vu la présence requise d'un interprète pour le service de relais vidéo et la nature délicate de ces appels, il est néanmoins possible que d'autres modes de communication plus discrets (comme, éventuellement, le Texte en temps réel lorsque disponible) soient

31 août 2021

privilegiés par la clientèle. Les observations éventuelles à l'instance à ce sujet des organismes spécialisés et bénéficiaires de ce service seront éclairantes.

- 15- **Q 6 – Interconnexion au réseau 9-1-1** : Nous sommes d'avis que l'interconnexion avec les réseaux 9-1-1, là où la sécurité et la confidentialité peuvent être assurés, devrait être permise et favorisée, de même qu'avec le futur réseau ESInet (9-1-1 de prochaine génération), si les divers organismes spécialisés de réponse au futur numéro à trois chiffres « 988 » peuvent être accrédités aux normes de sécurité. Les centres 9-1-1 transfèrent régulièrement des appels aux centres de réponses spécialisés et inversement, ces derniers le font également lorsqu'il faut faire intervenir rapidement les services d'urgence. Si le bien commun constitue l'objectif poursuivi et que la volonté politique d'agir et le financement requis sont présents, il devrait être possible de mettre sur pied le service 988 à l'échelle nationale, avec la collaboration de l'ensemble des parties prenantes. NENA, dans un document préliminaire de consultation de ses membres² du 22 juin 2021, aborde d'ailleurs la liste des questions qu'il faut examiner quant aux liens éventuels entre le 9-1-1 et le 988. Enfin, en ce qui concerne les coûts, ils devraient, comme aux États-Unis, être entièrement assumés par les fournisseurs de services de télécommunication.
- 16- **Q 7 – Saisie automatique des renseignements de localisation** : OUI, selon nous les appels vers le futur numéro à trois chiffres devraient pouvoir saisir automatiquement des renseignements sur l'emplacement d'acheminement, sous réserve des commentaires qui suivent sur la gestion de la confidentialité. Les données de localisation de l'appelant au futur numéro à trois chiffres devraient être disponibles pour les télécommunicateurs du 9-1-1, afin de disposer rapidement de renseignements sur l'emplacement d'acheminement, comme l'adresse ou les coordonnées satellitaires (GPS ou autres), si un appel au numéro à trois chiffres est transféré au 9-1-1. Lors du transfert d'un appel par un centre anti-suicide à un CASP 9-1-1, il s'agit généralement d'une urgence nécessitant une intervention immédiate.
- 17- Nous sommes conscients des questions délicates de protection de la vie privée, de confidentialité des renseignements et donc, des enjeux juridiques soulevés par cette proposition, comme ce fut le cas aux États-Unis, où cette option n'a finalement pas été retenue en juillet 2020³ dans l'Ordonnance de la Federal Communications Commission établissant le service 988 devant entrer en fonction au plus tard en 2022. Le fait que les données d'identification soient recueillies pourrait constituer, pour certaines personnes, un frein à utiliser le service de soutien et d'intervention sur le suicide.
- 18- Mais ceux qui appellent actuellement directement au 9-1-1 avec des idées suicidaires renoncent, implicitement, à cette protection. D'importantes précautions préalables seraient sûrement requises, afin d'éviter tout usage non autorisé ou fuite de données hautement sensibles, car la crédibilité du service 988 en serait grandement affectée.

² [NENA Issue Submission Form](#) (ISF), 9-8-8 / 9-1-1 Interaction, 22 juin 2021

³ WC Docket No. 18–336 - [FCC 20–100](#); 85 FR 57767 FRS 16962

31 août 2021

Il sera intéressant de prendre connaissance des observations de spécialistes à ce sujet qui seront possiblement produites à la présente instance. Toutefois, l'objectif demeure de sauver des vies et dans ces cas, chaque seconde compte. Il serait peut-être préférable, si cela est possible, de ne saisir ces données que dans les seuls cas où l'appel est effectivement transféré à un CASP 9-1-1.

- 19- **Q 8 – Messages textes** : Quant aux messages textes comme mode de communication direct au numéro à trois chiffres, cela pourrait possiblement venir plus tard, lorsque le service de texte en temps réel (TTR) sera disponible, répandu et sécuritaire et que les centres d'aide contre le suicide seront en mesure de traiter ce mode de communication. La Federal Communications Commission a toutefois décidé, le 22 avril 2021, de lancer aux États-Unis une consultation additionnelle⁴, afin de revoir sa décision initiale de 2020 à ce sujet. Si le Conseil décidait de rendre obligatoire le service de communications par texte, les coûts devraient, comme annoncé de façon préliminaire aux États-Unis (paragraphe 49° de la consultation en cours), être assumés par les fournisseurs de services de télécommunication,
- 20- Il faudrait aussi examiner la possibilité réelle de transférer de telles communications en mode texte en toute sécurité par un centre anti-suicide directement à un CASP 9-1-1. Les travaux du Groupe de travail Services d'urgence du Conseil (Formulaire d'identification de tâche 89) indiquent des possibilités actuelles limitées ou inexistantes de transfert efficace d'une communication en mode Texte en temps réel entre CASP primaire et secondaire dans le cadre du futur service 9-1-1 de prochaine génération.
- 21- Nous n'avons pas l'expertise afin de déterminer si la possibilité de communication avec des messages textes serait populaire et vraiment utile dans les cas de crises en santé mentale ou de suicides, où le contact humain direct semble, à première vue, primordial. C'est un mode de communication lent, mécanique, qui ne permet pas toutes les nuances et l'instantanéité de la communication vocale. La FCC, dans son avis de consultation additionnelle de 2021, énonce toutefois que les plus jeunes seraient plus susceptibles d'utiliser ce moyen pour demander de l'aide plutôt qu'une conversation vocale téléphonique. Le répondant ne bénéficie toutefois pas alors des bruits ambiants, du ton et d'autres éléments contextuels qui peuvent s'avérer très utiles afin d'évaluer adéquatement la situation.

CONCLUSION

- 22- Nous espérons qu'il sera possible de doter rapidement le Canada d'un service avec un numéro simplifié universel, idéalement le 988, permettant de joindre les services d'aide contre le suicide. Ce projet mérite l'appui, le soutien technique et financier ainsi que la collaboration de toutes les parties prenantes dans une société développée.

⁴ [Further Notice of Proposed Rulemaking](#), WC Docket No. 18-336, FCC 21-47, 23 avril 2021

31 août 2021

23- Nous demeurons à la disposition du Conseil et vous prions d'agrèer, 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****