



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



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC

Le 22 juin 2023

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

Appel aux observations – Permettre les appels directs au 9-1-1 et au 9-8-8 à partir de systèmes téléphoniques multilignes

Dossier public [1011-NOC2023-0156](#)

Monsieur le Secrétaire général,

- 1- La **COALITION POUR LE SERVICE 9-1-1 AU QUÉBEC**, ci-après la COALITION, intervient dans l'instance décrite 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 (CASP) primaires 9-1-1, secondaires ou spécialisés de la province;
- 2- La COALITION souhaite être considérée comme une partie à l'instance.
- 3- La COALITION appuie le Conseil dans son objectif de mettre en œuvre des mesures en vue d'améliorer le traitement des appels 9-1-1 par les systèmes multilignes et d'imposer à ce titre des conditions à toutes les entreprises canadiennes à l'intérieur du cadre permis par sa réglementation.
- 4- La COALITION prend également acte des obligations déjà émises depuis le 26 septembre 2022, à ces mêmes entreprises canadiennes dans l'attente du dénouement

22 juin 2023

de la présente instance ainsi que de la publication des meilleures pratiques pour les systèmes multilignes.

RÉPONSES AUX QUESTIONS DE L'AVIS DE CONSULTATION

Q1. En tenant compte des pratiques exemplaires énoncées dans l'annexe de la décision de télécom [2022-265](#) (qui figure également dans l'annexe du présent avis) ainsi que d'autres pratiques exemplaires potentielles, quelles obligations exécutoires devraient être imposées par le Conseil pour assurer la santé et la sécurité physique de la population canadienne lorsqu'elle utilise un MLTS?

Le Conseil devrait imposer les obligations suivantes aux entreprises canadiennes ainsi qu'à toute personne offrant des services de télécommunication pour tous les systèmes multilignes :

1. L'appelant n'a pas à composer un préfixe pour joindre le 9-1-1 ou le 9-8-8;
2. L'appel 9-1-1 est directement acheminé au CASP primaire qui dessert le territoire d'où provient l'appel;
3. L'appel 9-1-1 comporte un numéro de rappel valide afin de permettre au personnel du CASP de rappeler sur les lieux pour connaître l'évolution de la situation ou pour donner des consignes avant l'arrivée des secours;
4. Les informations de localisation, telle l'adresse civique complète, sont transmises au CASP simultanément à l'appel. (Dans le cas d'un campus, chaque édifice possède des informations de localisation qui permettent de le distinguer des autres édifices);
5. Un responsable ou la sécurité de l'organisation est alerté simultanément à l'appel fait au 9-1-1.

Q2. Pour chaque obligation que vous estimez devoir être imposée, répondez aux questions suivantes :

a. Quels sont les avantages pour la population canadienne d'imposer cette obligation?

L'imposition de chacune des obligations décrites ci-dessus fera en sorte que les Canadiens qui font un appel au 9-1-1 à l'aide d'un système téléphonique multilignes obtiendront une réponse d'une qualité comparable à celle des appels faits d'une ligne filaire de classe résidentielle. De plus, l'alerte d'un responsable ou de la sécurité (obligation 5) permet de guider les secours rapidement vers le lieu de l'urgence.

b. À qui le Conseil devrait-il imposer cette obligation? Les entreprises canadiennes, toute personne offrant et fournissant des services de

22 juin 2023

télécommunication, ou les deux? À quels défis les fournisseurs de services pourraient-ils être confrontés dans la mise en œuvre de cette obligation?

Ces obligations devraient être imposées tant aux entreprises canadiennes qu'à toute personne offrant et fournissant des services de télécommunication. Les fournisseurs de services pourraient devoir ajouter des lignes filaires possédant des numéros de téléphone propres à la circonscription où se trouve l'édifice desservi par un système téléphonique multilignes en plus de reconfigurer le traitement des appels 9-1-1 et de prévoir une nouvelle configuration pour les appels 9-8-8. Ils pourraient également devoir ajouter des équipements et créer des bases de données pour le traitement des appels 9-1-1.

c. Cette obligation devrait-elle s'appliquer de la même manière aux appels 9-1-1 et aux appels 9-8-8?

Dans le but de respecter les règles de confidentialité associées aux services de prévention du suicide, seule l'obligation 1 devrait s'appliquer aux appels 9-8-8. Pour les appels 9-1-1, la jurisprudence reconnaît que l'appelant renonce à la confidentialité des informations qui accompagnent l'appel en composant le 9-1-1. Les obligations 1 à 5 devraient s'appliquer à tous les appels 9-1-1.

d. Quand cette obligation devrait-elle s'appliquer : à la base existante de MLTS installés ou seulement aux nouvelles installations de MLTS à partir d'une certaine date? (À noter que le lancement du service 9-8-8 est actuellement prévu pour novembre 2024).

Les obligations devraient s'appliquer à tous les systèmes téléphoniques multilignes (STML) existant dans les délais les plus courts possibles. À cet effet, novembre 2024 nous apparaît raisonnable pour que tous les STML existants et toute nouvelle installation se conforment à l'ensemble des obligations décrites ci-haut.

Q3. Compte tenu du fait que le Conseil a le pouvoir d'imposer des conditions de service juridiquement exécutoire aux entreprises et revendeurs canadiens en vertu des articles 24 et 24.1 de la Loi :

a. Quel devrait être le rôle des entreprises et des revendeurs dans l'application des nouvelles règles?

La Coalition considère que les entreprises et les revendeurs doivent informer les entreprises canadiennes ainsi que les personnes offrant et fournissant des services de télécommunications des nouvelles obligations qui s'appliquent aux STML. Les entreprises et les revendeurs devront également informer le conseil de tout défaut à ces obligations qu'ils pourraient déceler.

b. Y a-t-il d'autres mesures que le Conseil peut prendre, dans les limites de ses pouvoirs, pour atteindre le résultat escompté, à savoir assurer la

22 juin 2023

santé et la sécurité physiques de la population canadienne qui passe des appels d'urgence au moyen d'un MLTS?

La Coalition n'entrevoit pas d'autres mesures à prendre par le Conseil dans le cadre de cette instance.

AUTRES OBSERVATIONS

La COALITION considère que les appels 9-1-1 et les appels 9-8-8 diffèrent par leur nature et le type de réponse requise. Alors que le service 9-1-1 se doit de localiser rapidement le lieu de l'événement et de déterminer la nature de l'urgence pour y acheminer les services qui portent secours aux citoyens, les services de prévention du suicide impliquent une intervention à plus long terme qui se termine rarement par l'envoi des secours.

RENSEIGNEMENTS

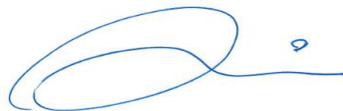
- 5- Pour toutes questions concernant les avis formulés dans le présent document, veuillez nous écrire à l'adresse courriel suivante :

Info@agence911.org

CONCLUSION

- 6- Veuillez agréer, Monsieur le Secrétaire général, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

Pour la COALITION,



Lise Rémillard, directrice générale
*Agence municipale de financement et de développement
des centres d'urgence 9-1-1 du Québec*

****Fin du document****