Mémoire présenté dans le cadre des auditions publiques relatives à l'étude du projet de loi 50 - Loi édictant la Loi sur la sécurité civile visant à favoriser la résilience aux sinistres et modifiant diverses dispositions relatives aux centres de communications d'urgence et à la protection contre les incendies de forêt

Commission de l'aménagement du territoire

Par l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ)

Le 19 mars 2024, 16 h 55

Table des matières

1. Présentation de l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ) 1
2. Position de l'ACUQ – Loi sur les centres de communications d'urgence 1
3. Recommandations 1
   - *3.1. Recommandation # 1 : Apporter un amendement à l'article 1 afin de soumettre les centres de communication santé à l'application de la Loi sur les centres de communications d'urgence 2*
   - *3.2. Recommandation # 2 : Apporter un amendement à l'article 17 afin de prévoir la notion d'omission à l'exonération de responsabilités 5*
   - *3.3. Recommandation #3 : Apporter un amendement à l'article 23 pour alléger le fardeau associé à la présomption d'infraction afin de répondre à la réalité des organisations visées 5*

Annexe A – Gouvernance de l'ACUQ
Annexe B – Liste des membres de l'ACUQ
Annexe C – Chaîne d'intervention d'urgence
Annexe D – Portée des différentes législations canadiennes relatives au 9-1-1
Annexe E – Écosystème préhospitalier
Annexe F – Notion d'omission dans les différentes législations canadiennes relatives à l'exonération de responsabilités

N. B. Prendre note que le terme centre de communications d'urgence est utilisé dans son application large à l'égard des centres primaires et secondaires de communications d'urgence

1. Présentation de l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ)

Le 9 mars 2001, l'Association des centres d'urgence 9-1-1 du Québec est créée. Initialement, son objectif n'était que la valorisation et la promotion du mandat 9-1-1 de certains centres. Il faut se rappeler à l'époque que le numéro 9-1-1 a fait graduellement son apparition dans l'offre de service des municipalités au cours de la décennie des années 1990. Le 26 novembre 2009, l'Association change de dénomination et devient l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ)[1] afin de refléter la réalité de ses membres et de leur offre de service à la population. Aujourd'hui, l'ACUQ représente tous les centres d'urgence du Québec, que leur mandat soit un centre d'urgence 9-1-1, de répartition d'un service de sécurité incendie, d'un corps de police ou d'un centre de communication santé[2].

La mission de l'ACUQ est de représenter et soutenir les centres d'urgence du Québec dans leur mandat d'offrir des services de qualité pour assurer la sécurité des citoyens.

Pour remplir sa mission, l'ACUQ doit notamment s'assurer de représenter les centres d'appels d'urgence du Québec devant les pouvoirs publics afin que la législation et la réglementation afférentes aux services d'urgence correspondent aux besoins de notre secteur d'activités, dans une perspective d'amélioration constante du service aux citoyens.

2. Position de l'ACUQ – Loi sur les centres de communications d'urgence

L'ACUQ souhaite confirmer à la Commission qu'elle supporte totalement la mise en œuvre de la *Loi sur les centres de communications d'urgence*.

Cette loi permet de reconnaître le maillon important que représentent les centres de communications d'urgence au sein de la chaîne d'intervention d'urgence[3]. Cette reconnaissance spécifique par une loi facilitera le développement et la mise en valeur de l'expertise de ces centres ainsi que la reconnaissance des personnes qui assurent au quotidien la véritable première ligne du service auprès de la population.

L'ACUQ souhaite aussi profiter de l'occasion pour remercier le ministère d'avoir procédé, le 20 février 2023, à la création d'une direction du 9-1-1 et des télécommunications d'urgence qui témoigne l'importance qu'accorde votre ministère au rôle qu'assument les centres de communications d'urgence auprès de la population. Elle souhaite aussi remercier la qualité de son équipe, sa collaboration et particulièrement son écoute et son respect face à l'expertise de nos centres.

Cette loi est l'aboutissement de travaux conjoints qui ont obtenu l'aval du ministère de la Sécurité publique en 2016 à la suite de représentations de l'ACUQ sur l'importance de moderniser le cadre légal et réglementaire en vigueur. En 2024, considérant l'évolution de l'environnement des centres de communications d'urgence, la mise à jour du cadre légal et réglementaire devenait un incontournable.

3. Recommandations

[1] Annexe A – Gouvernance de l'ACUQ

[2] Annexe B – Liste des membres de l'ACUQ

[3] Annexe C – Chaîne d'intervention d'urgence

3.1. Recommandation # 1 : Apporter un amendement à l'article 1 afin de soumettre les centres de communication santé à l'application de la *Loi sur les centres de communications d'urgence*

Article 1 - *Loi sur les centres de communications d'urgence*

« 1. La présente loi a pour objet d'assurer une réponse appropriée, efficiente et de qualité aux communications que reçoivent les centres de communications d'urgence.

Elle s'applique aux centres de communications d'urgence suivants :

1° un centre d'urgence 9-1-1, soit un centre qui reçoit les communications qui requièrent une ou plusieurs interventions d'urgence, détermine la nature de l'urgence pour chaque communication et la transmet, avec les renseignements pertinents dont il dispose, au centre secondaire de communications d'urgence approprié, qu'il s'agisse d'un centre de répartition d'un service de sécurité incendie ou d'un corps de police ou d'un centre de communication santé au sens de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (chapitre S.6-2) ou, lorsque requis, à un autre centre d'urgence 9-1-1;

2° un centre secondaire de communications d'urgence qui est un centre de répartition d'un service de sécurité incendie ou d'un corps de police. »

Cette recommandation devient une évidence dans le cadre des travaux visant la mise en œuvre du 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) ainsi que l'évolution qu'apportera le nouveau réseau au niveau des technologies et de l'offre de service à la population.

- **L'avènement du 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG)**

En 2014, dans sa décision 2014-342[4], le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) indiquait que les Canadiens devraient avoir accès à des services 9-1-1 nouveaux, améliorés et novateurs dotés de capacités fondées sur la technologie IP aussi appelés services 9-1-1 PG.

En 2018, dans sa décision 2018-188[5], le CRTC révisait sa position quant à la portée de l'application de ses décisions relatives à la mise en œuvre du 9-1-1 PG. Ce dernier redéfinissait la portée des limites du 9-1-1 PG aux centres secondaires de communications d'urgence qui, jusqu'alors, n'étaient pas considérés dans les décisions relatives au 9-1-1. Cette décision a été basée sur l'objectif du Conseil de s'assurer que l'introduction du système 9-1-1 PG sera efficace et rapide et que le service offert sera de haute qualité.

[4] https://crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-342.htm
[5] https://crtc.gc.ca/fra/archive/2018/2018-188.htm

En 2019, dans sa décision 2019-353[6], le CRTC convenait que certaines mesures devaient être établies à l'avance pour qu'une demande d'aide d'urgence puisse être acheminée de façon adéquate, fiable et sécurisée à travers le Canada et puisse être intelligible entre toutes les parties. Comme le Conseil ne réglemente pas les centres de communications d'urgence qui ne sont pas d'autorité fédérale, il impose des conditions dans les ententes de services 9-1-1 types établies entre les fournisseurs du réseau 9-1-1 et les autorités locales afin d'assurer la fiabilité, la résilience et la sécurité des services 9-1-1 PG. La conformité de cette entente est requise pour qu'un centre de communications d'urgence puisse s'interconnecter au réseau 9-1-1 PG.

- **Législations canadiennes relatives au 9-1-1**

Toutes les provinces qui ont légiféré en matière de 9-1-1 ont précisé que la portée de leur législation incluait les centres de répartition d'un service de sécurité incendie, d'un corps de police ou d'un centre de communication santé[7].

- **Ministère de la Sécurité publique (MSP)**

  - **Certification des centres de communications d'urgence**

Les centres d'urgence 9-1-1 sont certifiés par une équipe d'inspecteurs du MSP qualifiée à cet effet. Cette inspection sera étendue à tous les centres secondaires de communications d'urgence[8] à l'exception des centres de communication santé à mandat unique.

  - **Coordination du MSP en vue du déploiement du 9-1-1 PG**

Le 28 avril 2022, le MSP mettait sur pied une table d'échange d'information regroupant toutes les parties prenantes concernées par le déploiement du 9-1-1 PG afin notamment de partager et de coordonner l'information, suivre l'évolution de la prise d'appels d'urgence, produire aux autorités municipales et provinciales des suivis périodiques de l'état d'avancement des travaux, inviter des experts afin d'apporter des pistes de solution aux enjeux, prévoir l'implantation des nouvelles fonctionnalités telles que le texto en temps réel, prévoir et effectuer en temps opportun les communications destinées aux citoyens, etc. Cette coordination s'exprime par la tenue mensuelle de rencontres de type « plénière ». Les documents produits sont approuvés par le MSP.

[6] Décision de télécom CRTC 2019-353 | CRTC

[7] Annexe D – Tableau - Portée des différentes législations canadiennes relatives au 9-1-1

[8] L'élargissement actuel de la portée de la loi ajoute quatre centres secondaires de communications d'urgences soit : le Centre secondaire d'appels d'urgence police de la Régie intermunicipale Memphrémagog, le Centre secondaire d'appels d'urgence police de la Direction de la police de la Ville de Trois-Rivières, le Centre secondaire d'appels d'urgence incendie du Service de sécurité incendie de la Ville de Montréal et les Centres de gestion des appels de la Sûreté du Québec

- **Financement des centres de communications d'urgence concernant le déploiement du 9-1-1 PG**

Le 27 mars 2023, le ministre de la Sécurité publique, M. François Bonnardel, annonçait un financement de 45,5 M$ sur trois ans pour tous les centres de communications d'urgence[9].

- **L'inclusion des centres de communication santé au projet de *Loi sur les centres de communications d'urgence***

L'inclusion des centres de communication santé dans le projet de *Loi sur les centres de communications d'urgence* est essentielle pour éviter la création de deux classes de centres secondaires. Exclure les centres de communication santé de cette législation pourrait entraîner des disparités dans les normes, les critères de qualité et les pratiques entre les centres secondaires, ce qui pourrait compromettre l'interopérabilité et la coordination entre les différents services d'urgence. Il nous apparaît donc crucial que tous les centres de communications d'urgence soient régis par des normes et des critères similaires pour assurer une réponse efficace et cohérente pour la population.

Si les centres de communication santé demeurent exclus, le ministère de la Santé et des Services sociaux devra assurer le relai sur tous les éléments qui concernent les centres de communication santé. Conséquemment, il y a un risque réel de diminuer ou de perdre l'alignement stratégique entre tous les centres de communications d'urgence. Cette cohérence est d'autant plus évidente que certains centres cumulent à la fois des fonctions à titre de centre d'urgence 9-1-1, de centre de répartition de services de sécurité incendie et de centre de communication santé, sans compter que le volet préhospitalier inclut notamment à son offre de service des premiers répondants municipaux et l'utilisation de défibrillateurs externes automatisés (DEA) dont la réponse est assumée par des corps policiers.

Il est important de souligner que le ministère de la Santé et des Services sociaux n'adresse pas les enjeux couverts par la *Loi sur les centres de communications d'urgence* parce qu'il ne s'agit pas de son expertise. La performance des services publics prend racine sur l'identification de porteurs appropriés des dossiers et sur la mise en œuvre de processus communicationnels et administratifs simples et efficaces en appui à l'expertise des acteurs locaux.

La responsabilité de la réponse aux événements d'urgence est une responsabilité partagée entre les différents acteurs que sont notamment les centres de communications d'urgence. Cette réponse doit être abordée selon une approche globale et intégrée afin de favoriser la concertation et la cohérence des décisions et des actions au bénéfice du service à la population. D'ailleurs, l'importance de cette collaboration, réciprocité et interopérabilité était représentée par l'écosystème préhospitalier[10] dans le cadre des travaux du Comité national de transformation du système préhospitalier d'urgence (CNTSPU), présidé par M. Michel C. Doré. Cette approche systémique place le citoyen au cœur des décisions.

[9] Seules la Sûreté du Québec et Urgences-Santé à titre d'organisations du gouvernement du Québec n'y étaient pas incluses

[10] Annexe E - Écosystème préhospitalier

Finalement, il y a lieu de réitérer que la chaîne d'intervention d'urgence[11] est le processus dans lequel doit s'inscrire un citoyen en détresse, sans égard à ses besoins, pour obtenir le service d'intervenants d'urgence. Cette chaîne doit représenter pour le citoyen un parcours fluide et transparent.

3.2. Recommandation # 2 : Apporter un amendement à l'article 17 afin de prévoir la notion d'omission à l'exonération de responsabilités

Article 17 - *Loi sur les centres de communications d'urgence*

« 17. Les centres d'urgence 9-1-1 certifiés ainsi que les personnes à leur service sont exonérés de toute responsabilité pour le préjudice qui peut résulter de leurs interventions, à moins que ce préjudice ne soit dû à leur faute intentionnelle ou à leur faute lourde.

Il en est de même pour les centres secondaires de communications d'urgence qui respectent les normes, les spécifications, les critères de qualité ou les lignes directrices qui leur sont applicables en vertu de la présente section. »

Bien qu'il y eût un consensus dans le cadre des travaux concernant l'ajout de la notion de l'omission à l'exonération de responsabilités, cette notion n'apparaît pas au libellé de l'article 17 du projet de *Loi sur les centres de communications d'urgence*.

Le travail du personnel en centres de communications d'urgence inclut, à l'intérieur d'une séquence d'actions relatives à la gestion d'une intervention, plusieurs microactions qui peuvent toutes individuellement, selon les circonstances, avoir un impact significatif sur le service obtenu par le citoyen. Cette réalité amène le personnel des centres de communications d'urgence à être plus à risque d'omettre certaines actions.

La législation canadienne relative à l'exonération de responsabilités

Toutes les provinces qui ont légiféré en matière d'exonération à l'égard de leur centre de communications d'urgence ont considéré la notion d'omission involontaire au libellé de leur article de loi[12].

3.3. Recommandation #3 : Apporter un amendement à l'article 23 pour alléger le fardeau associé à la présomption d'infraction afin de répondre à la réalité des organisations visées

Article 23 - *Loi sur les centres de communications d'urgence*

« 23. Lorsqu'une personne morale, un agent, un mandataire ou un employé de celle-ci, d'une société de personnes ou d'une association non personnalisée commet une infraction à la présente loi, l'administrateur ou le dirigeant de la personne morale, de la société ou de l'association est présumé avoir commis lui-même cette infraction, à moins qu'il n'établisse qu'il a fait preuve de diligence raisonnable en prenant toutes les précautions nécessaires pour en prévenir la perpétration.

[11] Annexe C - Chaîne d'intervention d'urgence

[12] Annexe F - Notion d'omission dans les différentes législations canadiennes relatives à l'exonération de responsabilités

Pour l'application du présent article, dans le cas d'une société de personnes, tous les associés, à l'exception des commanditaires, sont présumés être les administrateurs de la société en l'absence de toute preuve contraire désignant l'un ou plusieurs d'entre eux ou un tiers pour gérer les affaires de la société. »

L'article tel que proposé par le Projet de loi 50 a pour effet d'imposer une importante présomption de commission d'infraction pour tout administrateur ou dirigeant d'une personne morale, société ou association non personnalisée lorsqu'une personne morale, un agent, un mandataire ou un employé de celle-ci a commis une telle infraction. De plus, le moyen de défense qui est prévu à cet article est trop lourd à rencontrer dans le contexte particulier des centres de communications d'urgence.

Le libellé proposé par le Projet de loi se retrouve dans certaines lois provinciales québécoises, dont la *Loi concernant la lutte contre le tabagisme*, la *Charte de la langue française*, la *Loi sur certaines mesures permettant d'appliquer les lois en matière d'environnement et de sécurité des barrages* et la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes*. L'objet de ces lois diffère de celui que vise la *Loi sur les centres de communications d'urgence* laquelle s'inscrit dans un tout autre contexte. En effet, les infractions prévues aux lois susmentionnées visent principalement des propriétaires et des exploitants d'entreprises à but lucratif, qu'ils soient des personnes physiques ou morales.

Compte tenu notamment de la nature particulière de la gouvernance des centres d'urgence, il est important de considérer qu'une telle disposition insérée dans la *Loi sur les centres de communications d'urgence* impose une présomption et un fardeau de preuve injustifiés.

Les centres d'urgence 9-1-1 sont opérés par des organismes à but non lucratif (OBNL) dont les administrateurs sont régulièrement des bénévoles, ou par des corps policiers qui sont des organismes publics. Un seul est opéré par une entreprise privée.

Il s'agit également d'un libellé à caractère général et imprécis quant aux critères à rencontrer par les administrateurs et les dirigeants de ces organismes afin d'assumer le fardeau qui leur sera imposé. Au surplus, la confusion qui risque de découler de cette disposition pénale représente un défi d'application pour le ministère comme pour les organisations, administrateurs et dirigeants qui devront composer avec une incertitude quant aux critères d'application du moyen de défense. De plus, ce libellé est susceptible de susciter des inquiétudes chez les administrateurs, parmi lesquels des personnes bénévoles s'impliquent sur un conseil d'administration par intérêt ou simplement pour redonner à la société.

Conséquemment, l'ACUQ considère qu'il n'est pas justifié d'imposer un fardeau de preuve aussi important à des organisations et des administrateurs en les obligeant à démontrer qu'ils ont fait preuve de diligence raisonnable en prenant « toutes les mesures nécessaires » si une infraction à la présente loi est commise par une autre personne.

Dans ce contexte, le législateur devrait éviter d'inclure les centres de communications d'urgence dans le même groupe de justiciables que les entreprises à but lucratif et d'exiger le même fardeau pour les dirigeants et les administrateurs. L'ACUQ propose donc de conserver ce qui est actuellement prévu à l'article 130 de la *Loi sur la sécurité civile*.

Article 23 – *Loi sur les centres de communications d'urgence* tel que modifié

« 23. Tout administrateur ou dirigeant d'une personne morale qui aide ou consent à la perpétration d'une infraction par celle-ci, qui l'a ordonnée, conseillée ou autorisée commet une infraction et est passible de la peine prévue pour cette infraction. »

Subsidiairement, si la Commission souhaite conserver une présomption d'infraction envers les dirigeants et les administrateurs malgré les motifs qui précèdent, l'ACUQ propose la formulation suivante utilisée notamment dans la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (chapitre S-2.1) :

L'article 23 de *la Loi sur les centres de communications d'urgence* qu'il propose est modifié par le remplacement du premier alinéa par le suivant :

« 23. Lorsqu'une personne morale, un agent, un mandataire ou un employé de celle-ci, d'une société de personnes ou d'une association non personnalisée commet une infraction à la présente loi, l'administrateur ou le dirigeant de la personne morale, de la société ou de l'association est présumé avoir commis lui-même cette infraction, à moins qu'il n'établisse que cette infraction a été commise à son insu, sans son consentement et malgré les dispositions prises pour prévenir sa commission. »

L'ACUQ réitère que le fardeau initialement proposé à l'article 23 de la *Loi sur les centres de communications d'urgence* doit être allégé afin de répondre à la réalité des organisations visées.

En dernier lieu, dans l'hypothèse où la commission ne retenait aucune des propositions précédentes, l'ACUQ souhaite que le moyen de défense qui impose à la personne visée par un constat d'infraction d'établir qu'elle « a fait preuve de diligence raisonnable en prenant toutes les précautions nécessaires pour en prévenir la perpétration » soit clarifié puisque sa formulation actuelle est imprécise.

Annexe A

Gouvernance de l'ACUQ

Mission

Représenter et soutenir les centres d'urgence du Québec dans leur mandat d'offrir des services de qualité pour assurer la sécurité des citoyens.

Vision

Le lieu de rassemblement des organisations œuvrant dans le domaine des communications d'urgence du Québec en fournissant une expertise unique et des services de qualité basés sur une connaissance approfondie du milieu.

Valeurs

- *Professionnalisme*

  S'engager à offrir à ses membres des services empreints d'une grande expertise dans notre domaine d'activité.

- *Intégrité*

  Réaliser sa mission dans la transparence, l'honnêteté et la loyauté dans l'intérêt général de ses membres.

- *Compétence*

  Mettre l'expertise de nos membres au cœur de nos actions.

Composition de son conseil d'administration

Les administrateurs sont issus des organisations suivantes :

Centrale 9-1-1 de la Ville de Lévis
Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec
Centre d'appels d'urgence 9-1-1 et de répartition de la Ville de Repentigny
Centre d'urgence 9-1-1 de la Ville de Montréal
Centre d'urgence 9-1-1 et de répartition police et incendie de la Ville de Sherbrooke
Centre de communication santé Estrie
Centre de traitement des appels d'urgence de la Ville de Blainville
Service centralisé des appels d'urgence 9-1-1 Thérèse-de Blainville
Service centralisé des appels d'urgence de Saint-Eustache

Annexe B

Liste des membres de l'ACUQ

Il y a 38 centres de communications d'urgence au Québec, 10 centres ont des mandats en vertu de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (LSPU).* Selon le projet de loi actuel, sept centres ne seraient pas soumis à la *Loi sur les centres de communications d'urgence*.

Nom du centre	Type de gouvernance	Mandat	Loi sur les centres de communications d'urgence
Centrale 9-1-1 de la Ville de Lévis	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Centrale d'appels d'urgence Chaudière-Appalaches (CAUCA)	Organisme à but non lucratif	9-1-1, incendie, ambulance	Oui
Centrale d'urgence 9-1-1 du Service de police de la Ville de Saint-Jérôme	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre 9-1-1 de le Ville de Québec	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec (CAUREQ)	Organisme à but non lucratif	9-1-1, incendie, ambulance	Oui
Centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la MRC des Collines-de-l'Outaouais	Service de police MRC	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville d'Alma	Service de sécurité incendie	9-1-1, incendie	Oui
Centre d'appels d'urgence 9-1-1 de Laval	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre d'appels d'urgence 9-1-1 de Roussillon	Régie intermunicipale de police	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre d'appels d'urgence 9-1-1 et de répartition de la Ville de Repentigny	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue (CAUAT) / Centre de communication santé de l'Abitibi-Témiscamingue[1]	Organismes à but non lucratif (2)	9-1-1, incendie, ambulance	Oui
Centre d'appels d'urgence de la Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent	Régie intermunicipale de police	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre d'urgence 9-1-1 de Saguenay	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre d'urgence 9-1-1 de la Ville de Granby	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre d'urgence 9-1-1 de la Ville de Mascouche	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre d'urgence 9-1-1 de la Ville de Mirabel	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui

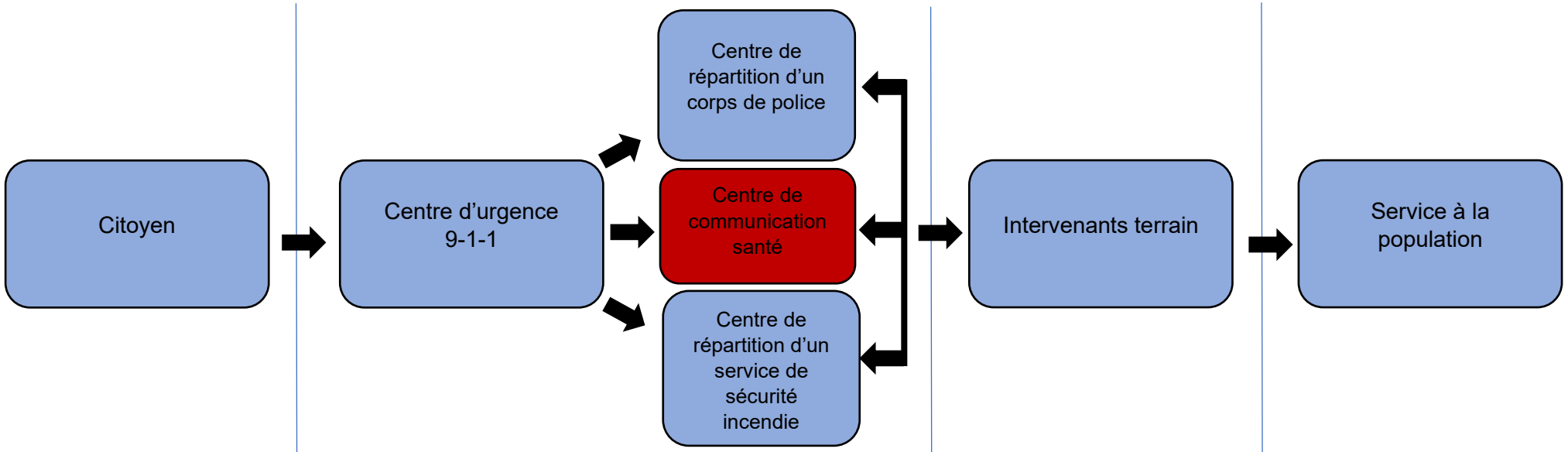
[1] Deux entités juridiques qui utilisent les mêmes infrastructures et les mêmes ressources à l'intérieur d'une offre intégrée de services

Nom du centre	Type de gouvernance	Mandat	Loi sur les centres de communications d'urgence
Centre d'urgence 9-1-1 de la Ville de Montréal	Service de police municipal	9-1-1, police	Oui
Centre d'urgence 9-1-1 du Service de police de l'agglomération de Longueuil	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre d'urgence 9-1-1 et de répartition police et incendie de la Ville de Sherbrooke	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre d'urgence 9-1-1 Saint-Jean-sur-Richelieu	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre d'urgence 9-1-1 Ville de Gatineau	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre de communication santé de la Mauricie et du Centre-du-Québec	Organisme à but non lucratif	Ambulance	Non
Centre de communication santé des Capitales	Organisme à but non lucratif	Ambulance	Non
Centre de communication santé Estrie	Organisme à but non lucratif	Ambulance	Non
Centre de communication santé Laurentides-Lanaudière	Organisme à but non lucratif	Ambulance	Non
Centre de communication santé Outaouais	Organisme à but non lucratif	Ambulance	Non
Centre de communications d'urgence 9-1-1 de Chateauguay	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre de traitement des appels d'urgence de la Ville de Blainville	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Centre secondaire d'appels d'urgence incendie du Service de sécurité incendie de la Ville de Montréal	Service de sécurité incendie	Incendie	Oui
Centre secondaire d'appels d'urgence police de la Direction de la police de la Ville de Trois-Rivières	Service de police municipal	Police	Oui
Centre secondaire d'appels d'urgence police de la Régie intermunicipale Memphrémagog	Régie intermunicipale de police	Incendie, police	Oui
Centres de gestion des appels de la Sûreté du Québec (SQ)	Service de police provincial	Police	Oui
Groupe Alerte-Santé	Organisme à but non lucratif	Ambulance	Non
Service centralisé d'appels d'urgence 9-1-1 de Terrebonne	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Service centralisé d'appels d'urgence 9-1-1 Groupe CLR	Entreprise à but lucratif	9-1-1, incendie	Oui
Service centralisé d'appels d'urgence Thérèse-de Blainville	Régie intermunicipale de police	9-1-1, incendie, police	Oui
Service centralisé des appels d'urgence de Saint-Eustache	Service de police municipal	9-1-1, incendie, police	Oui
Urgences-Santé	Entreprise d'État	Ambulance	Non

Annexe C

Chaîne d'intervention d'urgence

Cette chaîne représente la démarche dans laquelle doit s'inscrire un citoyen en détresse pour obtenir un service



Rôles :

- Qualité de l'information transmise
- Contribution à titre de premier intervenant

- Projet de Loi sur les centres de communications d'urgence

Toutefois, les centres de communication santé sont exclus de l'application du projet de Loi sur les centres de communications d'urgence.

- Loi sur la sécurité incendie (chapitre S-3.4)
- Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (chapitre S-6.2)
- Loi sur la police, (chapitre P-13.1)

Toutes ces lois quant aux caractères spécifiques de leur mandat génèrent des obligations et responsabilités sur leur centre de communications d'urgence respectif

Annexe D

Portée des différentes législations canadiennes relatives au 9-1-1

Province	Réf.	Loi ou règlement	Texte	Hyperlien
Alberta	Art. 1.4	Alberta 9-1-1 Standards V 3.0	Primary or Secondary Public Safety Answering Point (PSAP): A communication centre which receives 9-1-1 calls from a defined geographic area and processes those calls according to a specific operational policy. i. Primary PSAP: A communication centre connected to the 9-1-1 network to which 9-1-1 calls are routed directly from a telecommunication provider. Primary PSAPs provide direct 9-1-1 service to the public before the call is transferred to a Secondary PSAP, if required. ii. Secondary PSAP: A communication centre connected to the 9-1-1 network to which 9-1-1 calls are routed directly from a Primary PSAP.	Alberta 9-1-1 Standards Version 3.0 : Appendices A-D to ministerial order no. PSES 2-2022
B.C.	Art.1	Emergency communications corporations Act	Emergency services agency" means: (a)the Royal Canadian Mounted Police, (b)an organization operating a police force or police department providing police services to the public, including a municipal police board under the *Police Act*, (c)an organization operating a fire department providing fire protection services to the public, (d)British Columbia Emergency Health Services under the *Emergency Health Services Act*, and (e)any other organization designated by regulation;	https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/00_97047_01
Manitoba	Art. 1	Loi sur les centres de réception des communications d'urgence pour le service 911	Fournisseur de services d'urgence a)La Gendarmerie royale du Canada ou tout service de police établi ou maintenu sous le régime de la Loi sur les services de police; b)services d'incendie ou services de protection contre les incendies organisés pour desservir une région quelconque de la province ou garde-feu au sens de la Loi sur les incendies échappés; c)services d'ambulance fournis conformément à la Loi sur les services d'ambulance ou services d'ambulance ou groupe contrôle de mesures d'urgence locale que constitue une municipalité ou un district d'administration locale; d) les autres personnes et services que désigne le ministre. ("emergency service provider")	https://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/_pdf.php?cap=e85
N-B	Art. 1	Loi sur les services d'urgence 911	« Fournisseur de services d'urgence » Selon le cas :*(emergency service provider)* a) un corps de police comme le définit la *Loi sur la police*; b) un service d'incendie organisé pour servir une région quelconque de la province; c) un service d'ambulance fourni conformément à la *Loi sur les services d'ambulance*;	https://laws.gnb.ca/fr/showfulldoc/cs/2011-c.146//20170818

			d) sauf à l'article 3, la Gendarmerie Royale du Canada lorsque celle-ci consent à participer à l'élaboration, à la mise sur pied ou au fonctionnement du service d'urgence 911, N.-B.; e) les personnes ou les services désignés ainsi par le ministre.	
Saskatchewan	Art.2	The Emergency 911 System Act	**"emergency service provider"** means: (i) a police service or regional police service as defined in *The Police Act, 1990*; (ii) the Royal Canadian Mounted Police; (iii) a fire department as defined in *The Fire Safety Act*; (iv) an ambulance service; (v) a ministry, agency or Crown corporation of the Government of Saskatchewan that provides emergency services; (vi) any person, organization or agency, other than one mentioned in subclauses (i) to (v), designated as an emergency service provider by the minister;	https://www.canlii.org/en/sk/laws/stat/ss-1996-c-e-7.3/latest/ss-1996-c-e-7.3.html
Terre-Neuve-et-Labrador	Art. 2	An act respecting a province-wide 911 service for the reporting of emergencies	(f) "emergency service provider" means (i) the Royal Newfoundland Constabulary, (ii) the Royal Canadian Mounted Police, (iii) a fire department organized to serve an area of the province, (iv) an ambulance service organized to serve an area of the province, and (v) those other persons or services which may be designated as emergency service providers by the minister;	https://www.assembly.nl.ca/Legislation/sr/statutes/e07-03.htm

Annexe E

Écosystème préhospitalier

Source : Gouvernement du Québec

Annexe F

Notion d'omission dans les différentes législations canadiennes relatives à l'exonération de responsabilités

Province	Réf.	Loi	Texte de loi	Hyperlien
Alberta	Art. 11	Emergency 911 Act	The Government, the Minister, a wireless telecommunication provider, an operator of a public safety answering point or an employee or volunteer engaged by any of them is not liable for any loss or damage suffered by any person by reason of anything done or omitted to be done by any of them in good faith in respect of 911services or acting under the authority of this Act or the regulations	https://kings-printer.alberta.ca/1266.cfm?page=e07p5.cfm&leg_type=Acts&isbncln=9780779825646&display=html
B.C.	Art.10	Emergency communications corporations Act	No action lies and no proceedings may be brought against a protected person, and a protected person is not liable for any loss or damages suffered by any person, in relation to anything done or omitted to be done by the protected person in relation to the provision of or failure to provide emergency communications services by an emergency communications corporation.	https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/00_97047_01
Manitoba	Art. 7	Loi sur les centres de réception des communications d'urgence pour le service 911	La province, le ministre, les municipalités, les districts d'administration locale, les fournisseurs de services d'urgence, les services CRCU titulaires d'un permis et gérés à des fins non lucratives ainsi que leurs employés et leurs bénévoles ne peuvent faire l'objet d'aucune demande et bénéficient de l'immunité pour les pertes, dommages et blessures, y compris les blessures mortelles, subis en raison des actes accomplis de bonne foi et des omissions commises non intentionnellement lorsque, selon le cas : a) ils répondent à une communication d'urgence; b) ils agissent à la demande d'un fournisseur de services d'urgence qui répond à une communication d'urgence; c) ils exploitent un centre de réception des communications d'urgence; d) ils exercent les attributions qui leur sont conférées en vertu de la présente loi.	https://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/_pdf.php?cap=e85
N-B	Art. 8	Loi sur les services d'urgence 911	La province, le ministre, une personne qui a conclu une entente avec le ministre en application du paragraphe 4(1), un fournisseur de services de télécommunication, un gouvernement local, un fournisseur de services d'urgence ou un de leurs employés ou bénévoles ne peut être tenu responsable pour les pertes ou les dommages subis par toute personne en raison d'une action que l'un d'eux aurait accomplie de bonne foi ou omis d'accomplir en agissant en application de l'autorité conférée par la présente loi ou ses règlements.	https://laws.gnb.ca/fr/showfulldoc/cs/2011-c.146//20170818

Saskatchewan	Art.9		No action lies or shall be instituted against the Crown, the minister, a municipality, an Indian band, a telco, an emergency service agency or provider, a government organization, a public safety answering point, or an operator, responder or employee engaged by any of them, a volunteer or a volunteer organization by reason of anything in good faith done, caused, permitted or authorized to be done, attempted to be done or omitted to be done by any of them in carrying out or in the supposed carrying out of any responsibility, duty or power while (a) responding to an emergency 911 telecommunication; (b) acting at the request of an emergency service provider who is responding to an emergency 911 telecommunication; (c) operating a public safety answering point; or (d) carrying out any responsibility or duty or exercising any power pursuant to this Act.	https://www.canlii.org/en/sk/laws/stat/ss-1996-c-e-7.3/latest/ss-1996-c-e-7.3.html
Terre-Neuve-et-Labrador	Art. 21	An act respecting a province-wide 911 service for the reporting of emergencies	The Crown, an agent or contractor of the Crown, the minister, a delegate of the minister, a person who enters into an agreement under section 15 or an employee of any of them is not liable for any loss or damage suffered by any person by reason of anything in good faith done or omitted to be done in the provision of the emergency 911 service by the province, the minister, the delegate of the minister, the person who enters into an agreement under section 15 or the employee under the authority of this Act or the regulations.	https://www.assembly.nl.ca/Legislation/sr/statutes/e07-03.htm