



MÉMOIRE DU COMITÉ 9-1-1 DU SCFP-QUÉBEC

Présenté à la Commission de l'aménagement du territoire
de l'Assemblée nationale du Québec

Dans le cadre de l'étude du projet de loi n° 50
***Loi édictant la Loi sur la sécurité civile visant à
favoriser la résilience aux sinistres et modifiant
diverses dispositions relatives notamment aux centres
de communications d'urgence et à la protection contre
les incendies de forêt***

28 mars 2024

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
RECONNAÎTRE LES CENTRES DE COMMUNICATION SANTÉ COMME CENTRES SECONDAIRES.....	4
METTRE UN TERME AU PRIVÉ DANS LES CENTRES DE COMMUNICATIONS D'URGENCE 9-1-1	5
Éviter les bris de service dans les appels 9-1-1.....	6
Éviter les délais supplémentaires inutiles	7
Rapprocher la réponse aux appels 9-1-1 du lieu de l'urgence	7
SPÉCIFIER LE CONTENU DU RAPPORT ANNUEL DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1.....	9
INFORMER LE PUBLIC DES LIMITES DE LA TÉLÉPHONIE IP POUR LE 9-1-1.....	11
CONCLUSION	13

INTRODUCTION

Le Comité 9-1-1 du SFCF-Québec (ci-après, Comité 9-1-1 ou Comité) représente quelque 700 personnes préposées aux télécommunications d'urgence dans les centres d'appels 9-1-1 des municipalités du Québec (centres 9-1-1). Nos membres sont les premiers à répondre et répartir les appels d'urgence dans plusieurs grandes villes de la province – Montréal, Laval, Longueuil, Gatineau et Lévis, notamment – ainsi que dans la plupart des municipalités de Lanaudière, des Laurentides et de la Montérégie.

Le Comité 9-1-1 intervient depuis plus de dix ans au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC ou Conseil) qui réglemente les entreprises de télécommunication et leurs réseaux essentiels à la prestation de services 9-1-1.

Par ses interventions – notamment à l'égard du 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG), – le Comité 9-1-1 poursuit l'objectif de faire connaître le point de vue des personnes employées par les centres de communications d'urgence, afin que les décisions du CRTC tiennent compte de leurs besoins tout en assurant la performance du service 9-1-1 au bénéfice de l'ensemble de la population.

Dans ce mémoire à la Commission de l'aménagement du territoire (Commission), le Comité 9-1-1 poursuit le même objectif en se positionnant pour la reconnaissance officielle des centres de communication santé à titre de centres secondaires de communications d'urgence.

Il fait aussi valoir que le secteur privé n'a pas sa place dans la réponse aux appels d'urgence et que le projet de loi n° 50 devrait être modifié en ce sens. Personne ne devrait être autorisé à faire du profit ou à financer d'autres activités avec les fonds publics dédiés à la réponse aux appels 9-1-1 et à la sécurité du public.

Le Comité propose également que le projet de loi n° 50 spécifie une liste d'items à intégrer dans le rapport annuel des centres de communications d'urgence qui doit être remis au ministre.

Il suggère enfin qu'une modification soit apportée à la *Loi sur la protection du consommateur* afin que les Québécoises et Québécois soient mieux informés des limites de la téléphonie IP en matière de services 9-1-1.

Le Comité espère par ailleurs être consulté lors de l'élaboration de tout règlement de mise en œuvre de la loi adoptée au terme des travaux de la Commission.

RECONNAÎTRE LES CENTRES DE COMMUNICATION SANTÉ COMME CENTRES SECONDAIRES

Le projet de loi n° 50 modifie la *Loi sur la sécurité civile* pour n'en conserver que les dispositions visant les centres d'appels d'urgence 9-1-1 et modifie son titre qui devient la *Loi sur les centres de communications d'urgence*¹. Ces changements mettent en lumière l'importance des services 9-1-1 pour la population québécoise.

Toutefois, le Comité 9-1-1 déplore que le projet de loi n° 50 ne considère pas les centres de communication santé comme des centres secondaires de communications d'urgence au même titre que les centres de répartition des corps de police ou des services de sécurité incendie². Inclure les centres de communication santé dans cette loi-cadre, comme le demande l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ)³, comporterait pourtant l'avantage important de donner les mêmes obligations de base à tous les centres de communications d'urgence 9-1-1.

Cela étant dit, le Comité 9-1-1 s'interroge sur la faisabilité de l'intégration des centres de communication santé dans la nouvelle loi. Il faut dire que ceux-ci sont déjà exclus de la *Loi sur la sécurité civile* et relèvent du ministre de la Santé et des Services sociaux, tandis que les centres secondaires de répartition des services de police et de sécurité incendie sont de la responsabilité des Villes et encadrés par la Sécurité publique.

Cependant, ne pas reconnaître de façon officielle les centres de communication santé comme des centres secondaires d'urgence pourrait entraîner leur exclusion du réseau 9-1-1 PG et, éventuellement, des nouvelles fonctionnalités qui y sont associées (transfert de photos, vidéos, messages textes en temps réel, etc.)

Depuis 2018, le CRTC traite en effet tous les centres de répartition des appels d'urgence de la même façon dans le cadre de ses processus portant sur le 9-1-1 PG⁴. La définition retenue par le Conseil d'un centre d'appels de la sécurité publique (CASP) secondaire est la suivante :

« Un CASP secondaire est un CASP auquel les appels au 9-1-1 PG sont transférés d'un CASP primaire et qui est interconnecté directement à un réseau 9-1-1 PG, permettant ainsi de recevoir et d'afficher les données sur les appels au 9-1-1 PG⁵. »

L'interconnexion directe de tous les centres secondaires d'appels d'urgence avec le réseau 9-1-1 PG implique que les centres de communication santé devront avoir les mêmes caractéristiques technologiques que les centres d'urgence 9-1-1 afin d'être autorisés par le CRTC à se connecter au 9-1-1 PG et à interagir avec les centres primaires. Des mesures de cybersécurité équivalentes devront également être mises en place dans tous les centres secondaires pour protéger l'ensemble du service 9-1-1 d'attaques informatiques comme celle qui a durement affecté les services d'urgence des régions

¹ Projet de loi 50 – Loi édictant la *Loi sur la sécurité civile visant à favoriser la résilience aux sinistres et modifiant diverses dispositions relatives notamment aux centres de communications d'urgence et à la protection contre les incendies de forêt*, art. 24.

² *Idem*, art. 26.

³ Commission parlementaire de l'Aménagement du territoire, [audience du 19 mars 2024](#), de 3 min. 37 à 7 min. 12.

⁴ CRTC, *Bureau du Service d'urgence 9-1-1 du Nouveau-Brunswick, au nom d'organisations de centres d'appels de la sécurité publique – Demande de révision et de modification de la politique réglementaire de télécom 2017-182 concernant les services 9-1-1 de prochaine génération*, [Décision de télécom CRTC 2018-188, Ottawa](#), 28 mai 2018.

⁵ *Ibidem*, par. 55.

de Québec, de Chaudière-Appalaches, du Saguenay-Saint-Jean et du Nord-du-Québec à la fin janvier 2024⁶.

Pour éviter que les centres de communication santé ne soient considérés différemment des autres centres d'appels secondaires dans l'élaboration de la réglementation 9-1-1 PG du CRTC, le Comité 9-1-1 recommande de modifier la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* afin de leur accorder le statut de centre secondaire d'urgence, s'il n'est pas possible de les intégrer dans la *Loi sur les centres de communications d'urgence*.

RECOMMANDATION 1

Spécifier, dans la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* que les « centres de communication santé » sont des centres secondaires de communications d'urgence.

METTRE UN TERME AU PRIVÉ DANS LES CENTRES DE COMMUNICATIONS D'URGENCE 9-1-1

Le Comité 9-1-1 est d'avis que l'entreprise privée ne devrait pas être autorisée à exploiter un centre de communications d'urgence 9-1-1. Personne ni aucune entreprise ne devrait pouvoir faire des profits grâce aux fonds publics disponibles pour la réponse aux appels d'urgence ni bénéficier de ceux-ci pour prendre de l'expansion, ou encore développer ou offrir d'autres services⁷. Le financement public devrait être entièrement consacré à ce pour quoi il a été octroyé⁸, soit la réponse aux appels 9-1-1 et leur répartition aux services d'urgence concernés.

Il existe actuellement au Québec 23 centres d'appels d'urgence 9-1-1 publics et quatre centres d'appels d'urgence privés⁹ : trois d'entre eux sont des organismes à but non lucratif (OBNL)¹⁰; le quatrième est une entreprise commerciale¹¹. Plusieurs centres secondaires de communication d'urgence effectuant la répartition des effectifs ambulanciers et pompiers sont aussi de propriété privée.

La plupart des villes qui ont décidé de transférer la réponse aux appels d'urgence 9-1-1 ou la répartition de leurs premiers répondants au privé – que ce soit à un OBNL ou au Groupe CLR¹² –, l'ont fait pour des raisons budgétaires. Bien que légitimes, ces raisons ont cependant mené à une plus grande opacité des finances des Villes, et surtout, elles ont dans bien des cas entraîné une baisse de la qualité du service 9-1-1 pour les populations desservies.

⁶ Benjamin Aubert, [Une attaque informatique perturbe la répartition des ambulances de Québec](#), Ma Beauce, 26 janvier 2024.

⁷ Léa Arnaud, [Rencontre avec CAUCA : Savez-vous comment ça se passe lorsque vous appelez le 9-1-1?](#), EnBeauce.com, 10 mars 2024.

⁸ Marie-Pier Bouchard, [Une course contre la mort](#), Enquête, Radio-Canada.

⁹ Gouvernement du Québec, [Centres d'urgence 9-1-1](#), 2024.

¹⁰ Le Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue (CAUAT), le Centre d'appels d'urgence Chaudière-Appalaches (CAUCA) et le Centre d'appels d'urgence des régions de l'Est du Québec (CAUREQ).

¹¹ Le Groupe CLR.

¹² [Groupe CLR](#).

Éviter les bris de service dans les appels 9-1-1

Nos membres ont été au cœur de nombreuses situations au cours desquelles une entreprise privée desservant un grand nombre de municipalités a été dans l'incapacité de répondre aux appels d'urgence. En voici une courte liste non exhaustive :

- En 2018, le Centre d'appels d'urgence Chaudière-Appalaches (CAUCA), un OBNL situé à Saint-Georges, en Beauce, a été incapable de répondre aux appels d'urgence de plusieurs municipalités pendant environ cinq heures au cours d'une tempête de vent qui a balayé plusieurs régions du Québec. CAUCA avait à l'époque des contrats avec 530 municipalités;
- Les pompiers de la MRC de Thérèse-De Blainville ont pour leur part été incapables d'obtenir l'assistance de CAUCA pour contacter les équipes d'Hydro-Québec lors d'un second événement du même genre, toujours en mai 2018¹³.
- Le centre de communications d'urgence de Blainville a dû prendre la relève de CAUCA pour la répartition des effectifs pompiers, en avril 2019 et en mai 2022, en raison d'une surcharge des systèmes de l'OBNL.

L'entreprise a tout de même réussi à poursuivre sa croissance et compte maintenant 560 municipalités parmi ses clients pour divers services¹⁴. La compagnie se targue même d'être le centre d'appels 9-1-1 de près de la moitié des municipalités du Québec¹⁵. La taille de CAUCA et l'étendue de son empreinte géographique¹⁶, soulèvent des inquiétudes quant à sa capacité de traiter l'ensemble des appels lors de situations d'urgence majeures. Les mêmes réserves s'appliquent au Groupe CLR qui dit desservir « ...une population de plus de 425 000 habitants répartis dans 88 villes et municipalités régionales de comté (MRC), ainsi que 5 territoires non organisés¹⁷... »

La diversité des services offerts par les deux entreprises soulève également des doutes quant à l'allocation de la totalité du financement public à l'exploitation des centres d'appels 9-1-1. En plus de répondre aux appels d'urgence de certaines municipalités et de faire la répartition des effectifs pompiers de plusieurs d'entre-elles, CAUCA a en effet créé deux autres divisions : le Centre d'impartition et de traitement des appels municipaux (CITAM) et le Centre de communication santé Chaudière-Appalaches (CCS). Les personnes à son service sont donc appelées à répondre aux questions de citoyennes et citoyens (l'équivalent d'un service 3-1-1)¹⁸, en plus de répondre aux communications d'urgence (9-1-1, incendies, santé)¹⁹, puisque les activités des deux divisions ont été regroupées²⁰. L'entreprise a aussi étendu sa gamme de produits en développant des applications mobiles pour les services d'urgence²¹.

¹³ Dave Parent, *Quand la centrale d'appels d'urgence ne répond pas*, Agence QMI, 26 juillet 2018.

¹⁴ CAUCA : <https://www.cauca.ca/>. [consulté le 25 mars 2024]

¹⁵ Léa Arnaud, *Rencontre avec CAUCA : Savez-vous comment ça se passe lorsque vous appelez le 9-1-1?*, EnBauce.com, 10 mars 2024.

¹⁶ CAUCA : <https://www.cauca.ca/>, voir la carte au bas de la page.

¹⁷ Groupe CLR, *centres d'appels*. [consulté le 25 mars 2024]

¹⁸ CAUCA, *Prise des appels municipaux*. [consulté le 25 mars 2024]

¹⁹ Voir la section « Nos divisions » au bas de la page : <https://www.cauca.ca/a-propos/>. [consultée le 25 mars 2024]

²⁰ CAUCA, *Des changements à notre structure organisationnelle*, 5 septembre 2023. [consultée le 25 mars 2024]

²¹ <https://www.cauca.ca/>

Le Groupe CLR, de son côté, est actif dans la vente et la location d'équipement, l'installation de tours de télécommunication, la télémétrie, la gestion de réseaux et de flottes de véhicules, la réparation et l'entretien d'équipements de communication, ainsi que les centres d'appels commerciaux, en plus d'offrir le service 9-1-1²².

Devant les problèmes de surcharge expérimentés par CAUCA, des municipalités ont pris diverses mesures pour améliorer la répartition de leurs appels secondaires, ce qui inclut des mises en demeure²³ et le rapatriement du service 9-1-1 à l'interne²⁴.

Éviter les délais supplémentaires inutiles

Par ailleurs, le recours à un OBNL ou une entreprise à but lucratif pour l'offre de services 9-1-1 engendre souvent des délais supplémentaires pour la réponse aux appels d'urgence puisqu'on y ajoute un intervenant.

Nos membres – qui doivent rester en ligne lors du transfert d'un appel au centre de communication secondaire – ont en effet constaté que CAUCA effectuait une seconde réponse primaire avant de procéder à la répartition des pompiers dans les Villes où seul le centre secondaire avait été sous-traité. Cela ajoute un délai de 30 à 60 secondes à tout appel d'urgence et peut entraîner des conséquences graves lors d'un incendie, par exemple, puisque le feu double de taille toutes les 45 secondes.

Dans une municipalité qui avait un contrat avec CAUCA pour la sécurité incendie, nos membres ont ainsi assisté, impuissants, au transfert d'un appel d'urgence à l'OBNL qui a mis plus de trois minutes à se rendre au service de sécurité incendie. Le même appel traité de bout en bout par le centre d'appels 9-1-1 de la Ville aurait été transmis aux pompiers en moins de 60 secondes, conformément à l'article 10 du [Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence](#), si la sous-traitance au privé était interdite.

Rapprocher la réponse aux appels 9-1-1 du lieu de l'urgence

Le Comité 9-1-1 est d'avis que les trop grands regroupements territoriaux sous la responsabilité d'un centre d'appels éloignent les préposés aux télécommunications du lieu de l'urgence et mènent à davantage de problèmes de localisation et d'insatisfactions des citoyennes et citoyens.

Ce fut notamment le cas, en avril 2019, lorsqu'un appelant a contacté le 9-1-1 d'une municipalité des Laurentides pour l'incendie d'une génératrice dans une remorque attenante à une maison et un garage. L'appel a été transféré à CAUCA à Saint-Georges, en Beauce, où la personne préposée aux télécommunications d'urgence soutenait que la rue où se déroulait l'incendie n'existait pas. L'appelant a dû insister pour que l'appel soit finalement transmis aux pompiers. Ce problème de méconnaissance

²² Groupe CLR.

²³ Dave Parent, [Quand la centrale d'appels d'urgence ne répond pas](#), Agence QMI, 26 juillet 2018.

²⁴ La Régie intermunicipale Thérèse De Blainville a cessé de faire affaire avec CAUCA pour la répartition des pompiers de Boisbriand et Sainte-Thérèse en 2022. Blainville a fait de même en 2022 également.

du territoire a retardé les sapeurs de deux à trois minutes et aggravé les dommages causés par le feu. L'incendie, au départ circonscrit à l'intérieur de la remorque, avait fait éclater les pneus du véhicule et les flammes atteignaient le garage à l'arrivée des pompiers.

Il arrive aussi que nos membres doivent aider une victime à identifier le lieu où elle se trouve lorsque la localisation de l'appelant à partir de l'appareil utilisé pour faire l'appel ne fonctionne pas. Sans connaître le territoire, cette aide est impossible et un temps précieux est perdu.

Ces exemples démontrent clairement l'importance que la géographie occupe dans le travail des personnes préposées aux télécommunications d'urgence du Québec. Sur une formation de cinq semaines, 20 % du temps peut être consacré à la familiarisation avec le territoire couvert. Certains corps policiers ou services de sécurité incendie offrent même une journée complète de familiarisation et de repérage aux nouveaux membres du personnel pour s'assurer qu'ils comprennent bien leur travail et peuvent localiser certains lieux importants de la région et non répertoriés sur les cartes²⁵.

Les réalités sociodémographiques (forte population immigrante, expressions locales, anciens noms toujours utilisés pour certains lieux, municipalités ou rues portant des noms identiques ou similaires, etc.) constituent également une barrière à la compréhension des appels faits au 9-1-1 si la personne ne connaît pas la région.

Afin de garantir à toutes les citoyennes et tous les citoyens du Québec un accès équivalent aux services d'urgence 9-1-1, il est recommandé à la Commission de l'aménagement du territoire d'amender le projet de loi n° 50 de façon à ce qu'il ne soit plus possible pour les municipalités de sous-traiter les communications d'urgence 9-1-1 à des entreprises privées.

L'approche proposée par le Comité 9-1-1 verrait les services de communications d'urgence confiés à des OBNL ou des entreprises à but lucratif réintégrer le giron public graduellement sur cinq ans. Les Villes qui le souhaitent pourraient confier la réponse et la répartition des appels d'urgence à une autre municipalité ou régie intermunicipale, idéalement située à proximité. Cela permettrait de limiter au maximum les bris de service, les délais inutiles et les problématiques liées à la géographie identifiées ci-dessus.

²⁵ Par exemple, aucune carte ne mentionne la présence, à LaPrairie, sur la Rive-Sud de Montréal, du « Pit à Langlois ». Il s'agit d'une carrière inondée, inaccessible par la route, qui constitue un danger certain pour toute personne qui s'y aventure.

RECOMMANDATION 2

Modifier l'article 30 du projet de loi n° 50 comme proposé ci-dessous :

« 30. L'article 52.2 de cette loi est renuméroté 3 et modifié comme suit :

3. Pour assurer la réponse aux **communications** d'urgence sur son territoire, une municipalité locale peut prendre l'une ou l'autre des mesures suivantes:

1° mettre en place son propre centre d'urgence 9-1-1;

2° conclure une entente avec une autre municipalité locale afin de recourir aux services du centre d'urgence 9-1-1 que cette dernière a mis en place.

~~3° conclure un contrat avec une entreprise privée ou un organisme à but non lucratif exploitant un centre d'urgence 9-1-1.~~

Elle informe le ministre des coordonnées du centre d'urgence 9-1-1 qui assure la réponse aux **communications** d'urgence sur son territoire.

Nonobstant les alinéas 1° et 2°, il est permis aux municipalités locales de continuer de confier l'exploitation d'un centre de communications d'urgence 9-1-1 primaire ou secondaire à une entreprise privée ou un organisme à but non lucratif si le contrat a été conclu avant le 31 mars 2024. Ce contrat doit cependant prendre fin à la première échéance ou, au plus tard, au 31 mars 2029. »

SPÉCIFIER LE CONTENU DU RAPPORT ANNUEL DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1

Le projet de loi n° 50 propose de renuméroter l'article 52.20 de l'actuelle *Loi sur la sécurité civile* sans apporter de changement au texte. Le nouvel article 18 de la *Loi sur les centres de communications d'urgence* se lirait donc ainsi :

« **18.** Chaque centre d'urgence 9-1-1 certifié doit remettre au ministre, au plus tard le 31 mars de chaque année, un rapport de ses activités.

Ce rapport doit aussi contenir tous les renseignements que le ministre peut exiger. »

Le Comité 9-1-1 suggère au législateur de profiter de la constitution d'une loi spécifique aux centres de communications d'urgence pour préciser le contenu des rapports annuels qui doivent être remis au ministre dans la législation.

La présentation de rapports quantitatifs uniformes permettrait à la nouvelle Direction du 9-1-1 et des télécommunications d'urgence du ministère de la Sécurité publique²⁶ d'effectuer un suivi comparatif des opérations des centres 9-1-1 primaires et secondaires, au bénéfice de la population. Le ministère disposerait ainsi de l'information nécessaire pour intervenir en cas de besoin.

²⁶ Québec, [Organigramme du ministère de la sécurité publique](#).

Parmi les mesures pertinentes à inclure dans un tel rapport, le Comité 9-1-1 propose les suivantes :

- La population desservie;
- Le nombre total d'appels d'urgence reçus au centre primaire 9-1-1;
- Le nombre total d'appels d'urgence traités par chacun des centres secondaires de communication d'urgence (police, incendie);
- Le nombre total d'appels 9-1-1 transférés à un centre de communication santé;
- Le nombre total d'appels 9-1-1 perdus ou auxquels il a été impossible de donner suite (avec explications);
- Le nombre de pannes de l'équipement ou du réseau informatique²⁷ du centre de communication d'urgence par catégorie :
 - pannes prévues pour l'entretien préventif²⁸;
 - pannes causées par tout bris d'équipement (incluant le réseau interne);
 - pannes reliées à une attaque informatique, une intrusion ou une tentative d'intrusion²⁹.
- Le nombre d'intrusions, de tentatives d'intrusion et de transactions informatiques non autorisées³⁰ n'ayant pas causé de panne;
- Le nombre de mises à jour du système de géomatique utilisé;
- Le nombre et le motif des plaintes reçues (y compris l'information sur leur résolution ou non)³¹;
- L'utilisation par le centre ou l'intention d'utiliser tout système d'intelligence artificielle (IA) ou tout système ayant recours à l'IA, de même que les fins pour lesquelles il est ou est prévu qu'il sera utilisé.

RECOMMANDATION 3

Ajouter à l'article 42 du projet de loi n° 50 une liste des éléments essentiels à inclure dans le rapport annuel remis au ministre, dont les points ci-dessus.

²⁷ Il est prévu dans le cadre de la mise en place du 9-1-1 PG que les réseaux 9-1-1 internes des centres de communications d'urgence devront être aussi sécurisés que ceux des fournisseurs de télécommunication.

²⁸ Québec, [Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence](#), art. 17, alinéa 2°.

²⁹ *Ibidem*, art. 16.

³⁰ *Idem*.

³¹ *Ibidem*, art. 15, 2° alinéa.

INFORMER LE PUBLIC DES LIMITES DE LA TÉLÉPHONIE IP POUR LE 9-1-1

Plusieurs histoires de personnes ayant appelé au 9-1-1 et n'ayant pas été servies en français – ce qui a retardé l'intervention d'urgence –, ont fait la manchette au cours des derniers mois³². Nombreux sont ceux qui ont été surpris d'apprendre cette triste réalité. Pour les employés des centres de communications d'urgence, c'est pourtant un problème récurrent et maintes fois dénoncé.

Depuis l'arrivée de la téléphonie sur protocole Internet (téléphonie IP ou VoIP³³) qui permet de faire des appels sur un appareil portable branché à Internet, il est impossible technologiquement d'identifier le centre de communications 9-1-1 le plus près de l'appelant. Pourquoi? Tout simplement parce que les appels téléphoniques IP ne peuvent être localisés avec certitude, car il s'agit d'une technologie nomade³⁴. Ainsi, ni l'adresse inscrite au compte de l'entreprise de télécommunications de l'abonné ni l'adresse IP utilisée ne permettent de savoir où se trouve l'appelant physiquement dans les temps requis par une urgence.

Les appels au 9-1-1 réalisés grâce à un abonnement à la téléphonie IP sont donc envoyés à un centre d'appels d'urgence par défaut retenu par leur fournisseur. Le plus souvent, il s'agit du centre de l'entreprise privée ontarienne Northern 9-1-1³⁵ qui a pour tâche de prendre les informations de l'appelant verbalement et de transférer l'appel au centre de communications d'urgence desservant la localité où il se trouve. Ce dernier relaie ensuite l'appel au centre de répartition secondaire pertinent.

Ce mode de fonctionnement rajoute minimalement 30 secondes à tout appel d'urgence – comme le recours à un centre secondaire de communications d'urgence privé³⁶ –, mais dans le cas des appels VoIP, ce délai supplémentaire est inévitable étant donné les limites technologiques.

Une perte de temps additionnelle peut s'ajouter si le centre de communications d'urgence par défaut offre un service unilingue anglais³⁷. Ce genre de situation doit cesser. Les fournisseurs de téléphonie IP doivent avoir recours à un tiers réellement capable d'offrir le service 9-1-1 en français – en tout temps – et à toute personne située au Québec.

La *Charte de la langue française* stipule, à l'article 5, que : « Les consommateurs de biens ou de services ont le droit d'être informés et servis en français. » Il s'agit d'un droit fondamental. Bien que les fournisseurs de téléphonie IP sont de compétence fédérale et ne sont pas tenus de respecter la Charte, il reste que les gouvernements ont le devoir et la responsabilité de s'assurer que les Québécoises et Québécois ont accès à des services d'urgence en français, peu importe la technologie utilisée. C'est une question de santé et de sécurité qui peut faire la différence entre la vie et la mort.

³² Isabelle Porter, [Quand le 911 ne comprend pas le français](#), Le Devoir, 24 avril 2023; Hugo Joncas, [Appel au 911 : in English only](#), La Presse, 15 janvier 2024.

³³ Voice over IP.

³⁴ La téléphonie IP permet de se déplacer (de la maison au chalet ou au bureau, par exemple) sans changer le numéro par lequel on peut être joint sur un appareil électronique. Toutefois, contrairement au téléphone cellulaire, la téléphonie IP utilise Internet pour établir la communication et non des ondes relayées par des tours.

³⁵ « We are also the largest 911 Call Transfer organization for VoIP 911 calls in the country. », in Northern911, [VoIP 911 Services](#) (site en anglais seulement), consulté le 26 mars 2024.

³⁶ Voir la section « Éviter les délais supplémentaires inutiles », p. 7.

³⁷ *Op. cit.*, note 32.

Par ailleurs, les consommateurs devraient être avisés clairement des limites de la téléphonie IP lors de l'abonnement à ce service. Le CRTC prévoit – depuis 2005 – que les fournisseurs de services VoIP doivent informer leurs clients et obtenir leur consentement à ce sujet :

« Compte tenu des questions de sécurité publique associées aux limites d'accès aux services 9-1-1/E9-1-1 fournis dans le contexte des services VoIP locaux, le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes d'aviser leur clientèle de toute limite, avant de commencer à fournir le service et pendant la durée du contrat de service. Les entreprises canadiennes sont également tenues d'obtenir de leurs clients le consentement exprès à l'égard de ces limites³⁸. »

[notre soulignement]

Les messages des fournisseurs de téléphonie IP sont d'ailleurs révisés par le CRTC qui s'assure que le texte est clair et complet³⁹.

Malgré ces exigences en vigueur depuis près de 20 ans, les problèmes récemment rapportés par les médias démontrent que le message ne se rend pas aux consommatrices et consommateurs québécois concernées. Le Comité 9-1-1 émet l'hypothèse que des consignes supplémentaires liées à la *Loi sur la protection du consommateur* pourraient avoir une plus grande portée et améliorer significativement la sécurité de la population en l'informant en plus des limites linguistiques actuelles.

RECOMMANDATION 4

Ajouter au projet de loi n° 50 un amendement à la *Loi sur la protection du consommateur* obligeant les fournisseurs de téléphonie IP à informer leurs clients situés au Québec :

- des délais supplémentaires d'accès au service 9-1-1 par un encadré dans le contrat, une feuille additionnelle, ou de toute autre manière attirant l'attention;
- du fait que la réponse aux appels 9-1-1 peut se faire en anglais;
- qu'ils disposent de dix jours pour annuler leur contrat de téléphonie IP. Une mesure similaire est déjà prévue à la Loi pour les contrats de vente itinérante⁴⁰.

³⁸ CRTC, [Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence](#), Décision de télécom CRTC 2005-21, Ottawa, 4 avril 2005.

³⁹ CRTC, [Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard du service 9-1-1 au Canada](#), Voir à ce sujet les sections « Renseignements exigés par le Conseil » et la « Pièce jointe 2 de la lettre » et CRTC, [Suivi de la décision Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence, Décision 2005-21 - Exigences relatives à un avis aux clients](#), Décision de télécom CRTC 2005-61, Ottawa, 20 octobre 2005.

⁴⁰ <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/sujet/vente-itinerante/contenu-contrat/>.

CONCLUSION

Le Comité 9-1-1 du SCFP-Québec souhaite que le Gouvernement du Québec profite du projet de loi n° 50 pour remettre de l'ordre et bonifier les obligations des centres de communications d'urgence au bénéfice de la population québécoise.

Il demande à la Commission de l'aménagement du territoire de faire en sorte qu'au terme de son étude détaillée du projet de Loi :

- les centres de communication santé soient officiellement considérés comme des centres secondaires de communications d'urgence;
- les municipalités ne puissent plus sous-traiter au privé les centres de communications d'urgence 9-1-1 et les centres secondaires d'urgence dans un horizon de cinq ans;
- l'article 42 fasse mention des informations de base à inclure dans le rapport annuel des centres de communications d'urgence, et;
- la *Loi sur la protection du consommateur* soit modifiée pour mieux informer et protéger les consommateurs qui optent pour la téléphonie IP quant aux limites de ce service en situation d'urgence.

Le Comité 9-1-1 remercie la Commission pour son écoute et demeure disponible pour répondre à toutes questions que ses membres pourraient avoir.