

### *Téléphone en cas d'urgence*

L'importance d'un numéro d'urgence est, à mon avis, évidente. Lorsqu'il y a urgence, le facteur temps est d'une importance capitale. Lorsqu'on essaie d'obtenir une ambulance ou la police, on utilise le téléphone le plus proche comme moyen de communication. Dans le cas d'accidents ou autres situations urgentes, il est très probable que les intéressés ne se souviendront pas immédiatement du numéro à appeler. Même s'il y a un annuaire téléphonique, on perdra un temps précieux à chercher le numéro pendant que l'état du blessé s'aggrave ou que le brasier s'étend.

De plus, la personne tentant d'appeler doit tout d'abord trouver un 10c. qu'elle n'a peut-être pas. Elle est peut-être originaire d'une autre ville où un système différent d'appels d'urgence est utilisé. Dans beaucoup de villes, elle réussira peut-être à rejoindre la téléphoniste et à lui dire qu'il y a une urgence et cette dernière tentera de communiquer avec les autorités compétentes. Tout ceci prend toutefois du temps, monsieur l'Orateur, du temps qui, dans beaucoup d'urgences, est vital à la vie ou à la propriété. Je préconise donc vigoureusement l'adoption d'un numéro téléphonique d'urgence universel. Il serait un succès.

Au Canada, monsieur l'Orateur, la Société Bell a déjà réservé le numéro universel 911 dans beaucoup d'endroits où elle est en activité. Il y a en outre actuellement six centres utilisant le numéro 911. Quatre d'entre eux sont en Alberta, un à Saint-Jean, Terre-Neuve, et l'autre, à Fredericton. La Bell a également l'intention de mettre fin à l'obligation d'insérer une pièce de monnaie pour rejoindre la téléphoniste ou composer le numéro 911. D'après ce qui a été déclaré hier, cette transformation devrait se faire éventuellement. Il y a toutefois d'autres sociétés de téléphone. J'ai une liste de certaines d'entre elles. Elles utilisent un système différent pour les appels d'urgence. Certaines sociétés dessinent de petites images dans les bottins téléphoniques qu'elles publient; d'autres laissent des espaces en blanc où l'on peut inscrire les numéros de téléphone d'urgence.

L'objectif du bill dont nous sommes saisis est de modifier la loi nationale sur les transports et de prévoir, aux termes de la loi, l'établissement d'un numéro téléphonique universel d'urgence. La réalisation de ce projet implique nécessairement la collaboration de toutes les sociétés de téléphone et de tous les centres où ce numéro universel doit être mis en vigueur. En retour, l'installation de ce numéro signifie que ces centres urbains devront fournir un organisme central à partir duquel tous les genres d'appel peuvent être envoyés et relayés. D'ici là, bien que je sois confiant que l'objet de ce bill suscite l'intérêt des députés, je suis pourtant persuadé, même si je suis l'auteur de cette proposition, que le mieux que nous puissions faire à cette étape, c'est de confier l'étude du fond de ce bill à un comité compétent de la Chambre qui pourra l'examiner, et sans aucun doute l'améliorer, et qui pourra entendre des experts traiter du caractère pratique de ce qui est proposé.

• (1610)

Je ne doute aucunement que s'instituera par étapes un numéro de téléphone universel pour signaler les urgences. En fait, la chose existe déjà en des centaines de régions de l'Amérique du Nord. Pour assurer son plein succès, il faudrait que ce système soit universellement connu et utilisé. Ce système devrait être aussi universellement répandu que la signalisation routière internationale par l'image en Amérique du Nord qui indique la proximité d'une pente prononcée, d'un pont étroit ou d'une courbe.

[M. Mather.]

J'exhorte les honorables députés à permettre l'étude du sujet de ce bill en comité.

**M. Paul McRae (Fort William):** Monsieur l'Orateur, il est sûr qu'il existe un besoin pressant d'un numéro 911 ou d'un autre numéro d'urgence connu de chacun au pays en sorte que, en cas d'urgence, il serait possible d'obtenir rapidement de l'aide. Ce système de numéro d'urgence devrait être établi de façon que quiconque n'aurait pas de pièce de 10c. pourrait le composer. Le gouvernement appuie l'objectif de cette mesure, et je crois opportun que nous en parlions cet après-midi et que nous l'appuyions.

Toutefois, l'établissement d'un tel système suscite certaines difficultés. L'un des résultats du présent débat pourrait être de presser l'industrie des communications à évoluer un peu plus vite. Les sociétés de téléphone ont eu des consultations avec le gouvernement au sujet de l'établissement de numéros 911 et la conclusion a été qu'il faudra parvenir à des développements de grande portée en collaboration étroite avec toutes les municipalités en cause. D'abord, il faudra que ces municipalités établissent une organisation centrale et prévoient le fonctionnement convenable des installations d'urgence. Cela existe déjà dans certaines villes. Je crois comprendre que London et Toronto l'ont déjà fait.

Le numéro 911 a été utilisé et d'autres numéros ont été employés dans diverses villes. Dans les villes qui n'ont pas établi de centres de signalement, il est toujours possible bien entendu de composer le numéro des centres d'urgence comme la police ou le service des incendies. Ici encore un délai se produit parce que l'utilisateur doit consulter un annuaire pour trouver le numéro et nous savons tous qu'il n'est pas possible parfois de trouver un annuaire à la portée de la main. Cela s'applique spécialement aux téléphones publics. Il est bien sûr qu'un numéro universellement connu comme 911 serait beaucoup plus commode.

Je le répète, certains problèmes m'ont été signalés. Pour pouvoir fonctionner, les systèmes d'urgence doivent être simples et rattachés à un réseau prédéterminé qui assure à celui qui appelle qu'il atteindra le centre d'urgence désiré avec le minimum d'effort et une grande exactitude. A moins que le système ne soit conçu et adapté à tous les genres de centres d'acheminement, il en résultera la confusion à cause des exigences différentes des régions territoriales. Nous savons tous que divers genres d'équipement sont en usage dans des régions différentes. C'est l'une des raisons du retard.

La communication d'une urgence nécessite d'atteindre un central auquel on peut adresser des questions bien précises pour assurer l'envoi rapide et exact des personnes appropriées. Dans un central manuel, un mode de centralisation des appels d'urgence serait essentiel; un personnel formé à cette fin prendrait l'appel et le transmettrait pour qu'on y donne la suite voulue. Comme les députés le savent, il existe encore dans certaines régions du pays des centraux téléphoniques à système manuel. Dans les endroits non pourvus d'un système de composition directe, une sorte d'auto-guidage des appels d'urgence s'imposerait comme avertissement préalable.

La question de la responsabilité en cas d'erreurs est grave. Pour réduire celles-ci au minimum, il faudrait installer un réseau d'urgence. Supposons que l'on fasse un appel urgent, que la téléphoniste l'interprète de façon erronée, n'obtienne pas la bonne adresse ou ne rappelle pas l'intéressé. Qui est responsable en l'occurrence? C'est une question qu'il serait bon d'examiner en étudiant le bill actuel.