

## Public Hearing

## Audience publique

### Commissioners / Commissaires

The Honourable / L'honorable J. Michael MacDonald,  
Chair / Président

Leanne J. Fitch (Ret. Police Chief, M.O.M)

Dr. Kim Stanton

## VOLUME 22

INTERPRÉTATION FRANÇAISE

### Held at :

Halifax Convention Centre  
1650 Argyle Street  
Halifax, Nova Scotia  
B3J 0E6

Thursday, May 12, 2022

### Tenue à:

Centre des congrès d'Halifax  
1650, rue Argyle  
Halifax, Nouvelle-Écosse  
B3J 0E6

Jeudi, le 12 mai 2022

INTERNATIONAL REPORTING INC.

[www.irri.net](http://www.irri.net)  
(800)899-0006

## II Appearances / Comparutions

Ms. Krista Smith

Commission Counsel /  
Conseillère de la commission

Dr. Emma Cunliffe

Commission Director for Research and  
Policy / Directrice pour la commission pour  
les recherches et politiques

### III

## Table of Content / Table des matières

	<b>PAGE</b>
<b><u>TABLE RONDE: COMMUNICATIONS PUBLIQUES ET LES ENVOIS D'ALERTE</u> <b><u>LORS D'ÉVÈNEMENTS : CONCEPT ET</u> <b><u>IMPLÉMENTATION</u></b></b></b>	2
<b><u>TABLE RONDE: COMMUNICATIONS PUBLIQUES ET LES ENVOIS D'ALERTE</u> <b><u>LORS D'ÉVÈNEMENTS : PLANIFICATION POUR</u> <b><u>L'ACCESSIBILITÉ ET L'ÉGALITÉ</u></b></b></b>	56

**IV**  
**Exhibit List / Liste des pièces**

<b>No</b>	<b>DESCRIPTION</b>	<b>PAGE</b>
-----------	--------------------	-------------

Halifax, Nouvelle-Écosse

--- L'audience débute le jeudi 12 mai 2022 à 9 h 30

**COMMISSAIRE FITCH:** Bonjour et bienvenue.

On est bien serrés à la plateforme aujourd'hui.

Nous vous rejoignons aujourd'hui de Mi'kma'ki, le territoire ancestral et non cédé du peuple Mi'kmaq.

Aujourd'hui, comme à tous les jours, on se rappelle de ceux qui ont perdu la vie ou qui ont été blessés, leurs familles, et tous ceux qui ont été touchés par les pertes massives en avril 2020 en Nouvelle-Écosse.

Hier, on a entendu parler du témoin Michael Hallowes, qui a permis d'établir un contexte plus élargi au niveau des systèmes d'alerte au public. Il va nous rejoindre encore aujourd'hui via Zoom.

On a également entendu davantage d'arguments des participants à ce sujet. Aujourd'hui, il y a une table ronde des membres avec toute une gamme de perspectives focalisées sur les communications publiques et les envois d'alertes lors d'évènements.

Nous remercions aux participants qui ont fourni des apports pour aider à façonner nos questions pendant les tables rondes.

Un rappel que les tables rondes et les rapports commandés sont parmi les nombreuses façons que nous (inintelligible) comment et pourquoi les pertes massives se sont produites. Notre rapport est actuellement sur notre site web et nous sommes heureux que un de ses auteurs va nous rejoindre aujourd'hui.

Maintenant, je demanderais à Krista Smith de notre équipe de recherche et politiques et de présenter les membres de la table ronde.

**--- TABLE RONDE: COMMUNICATIONS PUBLIQUES ET LES ENVOIS D'ALERTE  
LORS D'ÉVÈNEMENTS**

**Me KRISTA SMITH:** Bonjour et bienvenue à notre deuxième table ronde dans cette série et je suis ravie d'accueillir un panel de membres, d'individus qui

1 travaillent avec des alertes d'urgence au Canada pendant une bonne partie de leur vie  
2 et ils vont partager aujourd'hui quelques-uns des enjeux clés dans la conception des  
3 systèmes, les choses que l'on comprend mal de façon assez commune au Canada,  
4 alors une discussion intéressante.

5 Un rappel du format des procédures de la table ronde. Moi, j'anime  
6 cette session, alors je vais diriger les questions, je vais poser des questions de suivi et  
7 je vais animer les discussions. Les commissaires peuvent choisir de poser des  
8 questions ou demander des clarifications à tout moment.

9 Alors, les discussions de la table ronde font partie du dossier de la  
10 Commission et sont diffusées en direct et seront disponibles au public sur le site web de  
11 la Commission.

12 Comme avec toutes les discussions des tables rondes, l'intention  
13 est de fournir une compréhension plus approfondie des thématiques clés afin que tout  
14 le monde puisse engager une bonne discussion lors de la phase 3 au niveau des  
15 leçons à tirer et des recommandations potentielles.

16 Alors, pour lancer le bal, je vais demander à chacun des membres  
17 de la table ronde de se présenter et expliquer leurs liens au sujet de l'envoi d'alertes en  
18 cas d'urgence.

19 Alors, Jennifer, bienvenue.

20 **Mme JENNIFER JESTY:** Pjila'si wel'ta'si pejitaiq. C'est bon de  
21 vous revoir. Je m'appelle Jennifer Jesty, je suis un membre de la bande d'Eskasoni, je  
22 suis la gestionnaire des gestions d'urgence pour l'Union des Mi'kmaq en Nouvelle-  
23 Écosse. Nous avons développé notre propre système d'alerte pour les communautés  
24 autochtones.

25 Je suis également la première femme autochtone de se joindre aux  
26 membres des (inintelligible) pompiers en Nouvelle-Écosse et également la première  
27 ambulancière paramédicale.

28 Et merci de m'avoir invitée.

1                   **Mme CHERYL McNEIL:** Bonjour, tout le monde. Je m'appelle  
2 Cheryl McNeil. Je suis là comme une des auteures du rapport sur les communications  
3 et l'interopérabilité du système. J'étais répartiteur au 9-1-1 pendant 20 ans pour le  
4 système et preneur d'appels pour le système de la police à Toronto.

5                   J'ai rentré dans le quartier général et je suis rentrée dans le monde  
6 de la gestion d'urgences. Assez régulièrement, je faisais... j'assurais la liaison avec le  
7 Bureau de gestion des urgences de la ville de Toronto. J'étais impliquée dans plusieurs  
8 évènements d'urgence et des évènements majeurs – en fait, dans le milieu de la  
9 planification et de la rétroaction.

10                  J'ai également obtenu une maîtrise en gestion des urgences et j'ai  
11 fait une transition au niveau national et provincial comme la coordonnatrice du Comité  
12 d'état de préparation aux urgences des chefs de police de l'Ontario. J'ai été beaucoup  
13 impliquée dans la rédaction de la résolution à laquelle vous avez fait référence hier.

14                  C'est un privilège d'avoir été invitée aujourd'hui. Merci bien.

15                  **M. PAUL MASON:** Je m'appelle Paul Mason, directeur général du  
16 Bureau de gestion des urgences de la province de la Nouvelle-Écosse. Je surveille le  
17 Bureau du commissaire aux incendies aussi.

18                  Je suis impliqué dans ce milieu depuis près de 10 ans sur le  
19 Conseil de gouvernance au niveau fédéral, également comme membre parmi les  
20 cadres supérieurs responsables pour la gestion des urgences.

21                  Alors, je suis vraiment heureux de pouvoir partager à ce sujet.

22                  **Me KRISTA SMITH:** Je ne me suis pas présentée moi-même. Je  
23 m'appelle Krista Smith, je fais partie de l'équipe de la recherche et des politiques de la  
24 Commission des pertes massives.

25                  **M. TIM TRYTTEN:** Je m'appelle Tim Trytten. Je suis... encore une  
26 fois, je voulais remercier la Commission à l'occasion d'assister et de présenter ces  
27 renseignements.

28                  J'étais responsable du système d'alerte en Alberta pendant

1 huit ans, c'est le programme d'alerte qui existe depuis le plus longtemps au Canada.  
2 J'ai été également beaucoup impliqué au niveau local, national et provincial pour faire  
3 avancer les systèmes d'alerte au Canada et dans le monde entier.

4 **Me KRISTA SMITH:** Michael.

5 **M. MICHAEL HALLOWES:** Bonjour, et encore une fois merci  
6 encore une fois du privilège de faire partie d'un panel tellement distingué.

7 Je m'appelle Michael Hallowes. Je suis un conseiller stratégique  
8 indépendant au gouvernement sur les systèmes d'alerte. Mes connaissances viennent  
9 de 30 ans dans les forces policières à Londres au Royaume-Uni et 6 ans en Australie  
10 comme service aux commissaires d'urgence... commissaires aux services d'urgence en  
11 Australie. Également, j'étais un responsable du système, l'équivalent de « En alerte »  
12 en Australie.

13 On m'a invité hier d'offrir un témoignage devant la Commission et  
14 j'ai des années d'expérience à travailler avec des collègues au Canada sur ce sujet  
15 même, il s'agissait de maximiser les occasions d'un système d'alertes publiques  
16 efficace.

17 Merci encore de l'invitation.

18 **Me KRISTA SMITH:** Merci bien, Michael.

19 Alors, nous sommes vraiment ravis que vous soyez là. C'est une  
20 énorme contribution et on va apprendre beaucoup de vous, j'en suis sûre.

21 Alors, je vais commencer aujourd'hui en reprenant certains des  
22 sujets d'hier.

23 Michael Hallowes nous a expliqué hier qu'il y a plus qu'un genre de  
24 système d'alerte dans le monde. En fait, on pourrait le décrire comme centralisé,  
25 décentralisé et hybride, et il y a également des plateformes privées pour l'envoi  
26 d'alertes en cas d'urgence dans certaines collectivités locales. Je vais prendre un  
27 instant pour discuter ce que comporte chacun de ces systèmes-là.

28 Alors, Michael, si vous voulez, s'il vous plait, nous rappeler les



1 options au niveau de l'envoi d'alertes.

2 **M. MICHAEL HALLOWES:** Oui. Merci.

3 Avec une version centralisée de cette capacité, on a établi un pôle  
4 qui agit au nom de toutes les organisations qui ont une responsabilité d'avertir les  
5 collectivités en cas d'urgence quelconque qu'elles mènent au nom de l'instance  
6 fédérale, provinciale ou territoriale. Et l'alternative, ce n'est pas noir ou blanc, c'est que  
7 ce soit distribué à chacune des organisations, et là, eux, ils puissent avoir accès direct  
8 au système.

9 Il peut toujours y avoir des modèles hybrides ou les deux travaillent  
10 ensemble, ou l'un fournit un service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et l'autre n'a pas  
11 cette capacité-là, mais voilà l'essentiel des deux options. Mais c'est pas noir et blanc,  
12 on peut avoir des versions hybrides aussi.

13 **Me KRISTA SMITH:** Merci, Michael.

14 Alors, Paul, je vous cède la parole. Pouvez-vous nous parler du  
15 système en Nouvelle-Écosse et comment cela a changé au fil du temps.

16 **M. PAUL MASON:** Certainement. Le système a été premièrement  
17 déployé à ses tout débuts en 2011.

18 Comme on l'a indiqué plus tôt, c'est un système centralisé. C'était  
19 commun de toutes les compétences à travers le Canada, à l'exception de l'Alberta, qui  
20 avait une façon plus décentralisée. La façon de faire les affaires est restée en place  
21 avec nous-mêmes, le Bureau de gestion d'urgence Nouvelle-Écosse pouvait émettre  
22 des alertes et réagir à certains événements comme on l'a fait référence dans certaines  
23 discussions. Il y avait une liste de 32 messages intrusifs sur lesquels on s'était entendu  
24 au niveau national et cela offrait une ligne directrice des événements spécifiques,  
25 notamment un ouragan ou une défaillance critique de sécurité.

26 Voilà le modèle qui existe en Nouvelle-Écosse, suite aux pertes  
27 massives, on est maintenant passé à un système hybride où le Bureau de gestion  
28 d'urgence a encore l'option d'offrir des alertes pour le genre d'urgence qui peuvent avoir

1 un impact sur la province, mais au niveau des forces policières et leur utilisation des  
2 systèmes, certains de nos partenaires dans ce domaine-là ont opté de prendre,  
3 d'accéder à un accès direct, notamment la GRC et la police régionale d'Halifax. Ils  
4 peuvent maintenant émettre des alertes pour des domaines qui relèvent de leur  
5 compétence. Parmi, dans la liste des 32 types d'alertes, ceux qui auraient une  
6 utilisation en fonction de la police, les urgences civiles, terrorisme, les explosifs. Là, ils  
7 peuvent maintenant les émettre de façon directe. Les autres services policiers peuvent  
8 les demander par l'entremise de nous, et moi, je dirais que maintenant qu'on a un  
9 modèle hybride...

10 **Mme KRISTA SMITH:** Vous avez mentionné la police régionale  
11 d'Halifax ?

12 **M. PAUL MASON:** Oui.

13 **Mme KRISTA SMITH:** Jennifer c'est à vous. Vous venez de  
14 Unama'ki et vous avez eu un rôle ou vous avez mis, déployé un système là ?

15 **Mme JENNIFER JESTY:** Oui, et merci de l'occasion de partager  
16 ce que nous avons fait jusqu'à date. Nous avons décidé de passer avec la plateforme...  
17 d'opter la plateforme Everbridge comme notre système d'alerte. On l'a nommé le  
18 Système d'alerte Unama'ki. Depuis son inception, il y a 18 mois on a envoyé  
19 102 alertes et on a réuni 35 jeunes avec leurs familles. Alors les gens doivent s'adhérer  
20 au système afin de recevoir le système, alors vous nous dites comment vous voulez  
21 qu'on soit notifié. Averti. On peut l'envoyer par texto, un appel à votre maison, à votre  
22 téléphone cellulaire ou à votre courriel et quand vous vous inscrivez au système vous  
23 dites comment vous voulez être contacté.

24 Quand le chef envoie l'alerte, il met son nom d'utilisateur, son mot  
25 de passe et il saisit le message et il l'envoie. Nous avons deux options séparées où il y  
26 a une option « texto seulement » où le message est envoyé via texto et courriel, et il y a  
27 une option « tout canaux », c'est là où on sonne chez l'ainé, peu importe le moment du  
28 jour ou de la nuit. Ce qui nous a vendu sur la plateforme Everbridge, c'est le fait que ce

1 soit approprié du point de vue culturel. Le chef peut enregistrer sa voix dans sa propre  
2 langue, alors que lorsque l'ainé reçoit le message, l'ainé peut clairement comprendre le  
3 message.

4 **Mme KRISTA SMITH:** Vous avez combien d'abonnés ?

5 **Mme JENNIFER JESTY:** Jusqu'à date, à travers les cinq  
6 collectivités, nous avons juste au-delà de 3000 abonnés.

7 **Mme KRISTA SMITH:** Alors ça, c'est un rappel finalement, afin  
8 qu'on comprenne les genres de systèmes. Maintenant passons, on va parler des  
9 avantages et désavantages de chacun des systèmes. Cheryl, est-ce que vous pouvez  
10 commencer ? Pouvez-vous nous donner des avantages de centraliser, contre  
11 décentralisés ? Et les désavantages aussi.

12 **Mme CHERYL McNEIL:** Je pense que pour des collectivités plus  
13 petites, bien serrées, tricotées serrées, Everbridge est très utile. C'est un bon outil de  
14 communication pour une collectivité. Et la capacité culturelle, à une collectivité tricotée  
15 serrée. Mais ce qui pourrait être un enjeu, disons dans une région métropolitaine, il y a  
16 beaucoup de gens qui entrent et qui sortent, il y a des touristes, des gens qui travaillent,  
17 qui ne recevraient pas forcément ce genre d'alerte, parce qu'ils ne sont pas un abonné  
18 au système. Comme M. Hallowes avait répondu hier, on veut englober les gens qui  
19 entrent dans une zone particulière, qui seront touchés par un désastre ou une urgence  
20 juste par le fait de là où ils se retrouvent à ce stade-là. Et c'est une préoccupation.  
21 L'interopérabilité entre les systèmes doit être élaborée. Ce serait malheureux qu'il y ait  
22 des messages en concurrence que si on n'avait pas bien réglé tout cela entre ceux qui  
23 émettent.

24 **Mme KRISTA SMITH:** C'est quoi l'interopérabilité ?

25 **Mme CHERYL McNEIL:** Ça a été mentionné hier, il y a une  
26 définition formelle d'interopérabilité. Dans ma conception, j'aime bien « c'est un résultat  
27 et un état » c'est finalement, il s'agit d'envoyer les bons renseignements aux bonnes  
28 personnes au bon moment. Il y a tout un processus, on a vu les cinq voies d'opérabilité

1 qui fourni un modèle de comment arriver à cet état-là d'interopérabilité, mais l'essentiel  
2 dans mon esprit, c'est on doit lancer, commencer la relation de communication, on doit  
3 communiquer avec toutes les parties prenantes au sujet d'un enjeu particulier, qui exige  
4 l'interopérabilité de la collaboration et la communication.

5 **Mme KRISTA SMITH:** Et vous parlez d'interopérabilité entre les  
6 deux systèmes. Lesquels des deux systèmes auxquels vous faisiez référence ?

7 **Mme CHERYL McNEIL:** Par exemple En Alerte, comparé à une  
8 entité privée comme Everbridge ou un modèle alternatif à ce que l'on offre au Canada,  
9 sur le plan national.

10 **Mme KRISTA SMITH:** Alors vous avez souligné le potentiel que si  
11 une alerte qui est envoyée via le système national devait contredire et n'était pas  
12 cohérent avec ce qui a été envoyé de façon locale.

13 **Mme CHERYL McNEIL:** Oui, ça pourrait être un enjeu.

14 **Mme KRISTA SMITH:** Je voulais juste m'assurer que je vous avais  
15 bien compris. Alors maintenant c'est Tim, et on parle des avantages et des  
16 désavantages de la centralisation, la décentralisation des modèles hybrides.

17 **M. TIM TRYTTEN:** Le modèle centralisé a plusieurs forces. C'est  
18 plus facile à mettre en application, on a limité le nombre d'utilisateurs à un ensemble  
19 bien formé, on peut contrôler l'approbation des messages. C'est une approche bien  
20 plus formelle. L'avantage c'est qu'on espère contrôler le nombre d'erreurs. On envoie  
21 des messages normalisés et approuvés. Le désavantage du modèle centralisé c'est  
22 que ça prend du temps. Et on doit comprendre que les urgences ne sont pas toutes  
23 pareilles. Il y a des urgences qui sont longues ou courtes. Et l'évolution peut être rapide  
24 ou l'évolution lente, comme on voit maintenant en Nouvelle-Écosse, notamment les  
25 incendies. Il y a des points forts, oui, mais ça prend quand même du temps de préparer  
26 les messages. Le message décentralisé est plus rapide. Il y a des gens sur la scène qui  
27 peuvent émettre les alertes. La qualité de renseignement est en fonction de la  
28 perception de l'individu à ce moment-là, mais ça peut être plus rapide, mais quand

1 même. Il y a une plus grande occasion pour les erreurs.

2 Ce sont des événements à faible fréquence et à haute gravité,  
3 alors l'utilisateur a peu de chance de se pratiquer, à moins qu'il décide de faire de façon  
4 consciente soudainement, c'est une situation au stress et on doit émettre une alerte au  
5 sujet de quelque chose de grave. Est-ce qu'on se rappelle de son mot de passe, la  
6 séquence que l'on doit saisir. Ayant émis environ 150 alertes, on est un peu terrorisé  
7 quand on doit envoyer un message à toute la population. C'est un événement tout à fait  
8 significatif d'émettre une alerte, surtout si c'est diffusé à l'échelle de la province.

9 Le mode hybride flotte entre les deux modèles. Il y a des  
10 utilisateurs désignés dans les collectivités et dans les organisations. En Alberta,  
11 Saskatchewan, utilise ce modèle-là et cela donne l'occasion à la personne sur les lieux  
12 de réagir rapidement. S'ils ont besoin d'aide, en Alberta, on utilise le « pop916 »  
13 (phon.). Ça signifie « avertir », c'est un mnémonique. On peut appeler un professionnel  
14 pour avoir de l'aide. Faible fréquence, haute gravité consomme beaucoup de  
15 ressources et il faut avoir des gens qui sont prêts à travailler 24 heures sur 24, 7 jours  
16 sur 7. Alors il y a toujours des... on n'a jamais tout réussir à tout avoir. Il y a certaines  
17 compétences malheureusement, il y a les événements majeurs, il y a des événements  
18 majeurs, des urgences sont plus communs, ils sont prêts à consacrer ces ressources-là  
19 parce qu'ils savent que ça va s'en venir, c'est prévisible. Alors que d'autres... chez  
20 d'autres, c'est plutôt rare. Les événements qui constituent des urgences sont plutôt  
21 rares, alors ils sont prêts à faire des... faire des décisions en fonction des facteurs  
22 économiques.

23 **Me KRISTA SMITH** : Est-ce que vous avez quelque chose à  
24 ajouter, Michael?

25 **M. MICHAELS HALLOWES** : Non, tout le monde a fait des  
26 réponses assez compréhensives, j'ai rien à ajouter.

27 **Me KRISTA SMITH** : Alors, on va considérer, il y a une question de  
28 fausses conceptions au niveau des alertes publiques – j'aimerais les explorer. Alors,

1 tout d'abord, les gens ont déjà dit que le fait d'envoyer une alerte d'urgence pourrait  
2 causer une panique générale parmi la population, ça pourrait bloquer la réaction à  
3 l'incident critique si les gens appellent le 9-1-1 et débordent le système. Alors, je  
4 voudrais entendre parler chacun de vous à ce sujet et quelles sont les préoccupations  
5 au niveau de ce... à ce sujet.

6 **Alors, est-ce qu'on peut commencer avec Paul?**

7 **M. PAUL MASON :** Oui, merci. Depuis les pertes massives, on  
8 utilise le système souvent en Nouvelle-Écosse. On a eu environ 12 délivrances... on a  
9 délivré 12 messages liés à la police et séparément de cela aussi, notamment en ce qui  
10 a trait à l'eau. On a pas vu ce que je décrirais comme une panique générale quand on a  
11 utilisé le système. Une partie de cela, c'est quand il y a eu déploiement du système au  
12 niveau national; on a testé le système assez régulièrement. Ça commence en 2015 et  
13 on l'a fait de façon trimestrielle jusqu'aux pertes massives et cela a continué. Alors, il y  
14 avait une sensibilisation au niveau de la population. Au-delà de ces tests-là, il y avait les  
15 campagnes médiatiques, des annonces à la télé, dans les réseaux sociaux. Il y avait  
16 certainement des efforts consacrés afin que les gens soient au courant du système afin  
17 que lorsqu'on... que ce soit utilisé, que ce ne soit pas la première fois qu'ils entendent  
18 ce son. On n'a pas vu ça, quelques instances où il y a eu un pic d'appels vers le 9-1-1.  
19 Selon ma perception des choses, on n'a pas vu une panique générale en réaction à  
20 l'utilisation du système.

21 **Me KRISTA SMITH :** Cheryl?

22 **Me CHERYL McCNEIL :** Je suis... je sais qu'il y a des recherches  
23 universitaires qui abordent le mythe de la panique. Alors, ça n'existe pas – une réaction  
24 de peur ou une réaction de fuite est une réaction plutôt rationnelle lorsqu'il y a du  
25 danger. Je ne me rappelle pas l'étude précise, mais le résultat, c'est que le moment où  
26 les gens paniquent, c'est là où ils n'ont plus d'options qui leur restent. En ce qui a trait  
27 aux alertes, si les alertes sont claires, concises et fournissent une directive, je ne vois  
28 pas comment cela pourrait susciter la panique de faire savoir... de faire que le public

1 connaissent des informations dont ils ont besoin.

2 **Me KRISTA SMITH** : Jennifer, c'était quoi l'expérience au sein des  
3 Unama'ki au niveau des alertes?

4 **Mme JENNIFER JESTY** : On n'a pas vu ça non plus; en fait, à ce  
5 stade-ci, s'il y a quelque chose qui se passe dans la collectivité, ils vont sur les réseaux  
6 sociaux ou c'est l'alerte. Alors, ils s'attendent aux renseignements, maintenant et la  
7 communication. Comme la plupart des gens sont au courant, la plupart de nos  
8 collectivités autochtones sont plutôt éloignées, alors le fait de l'envoyer de façon  
9 opportun, c'est important. Si une de nos collectivités devait connaître une fusillade, il y  
10 avait une fusillade qui a causé pas mal de panique dans les les médias sociaux, on a  
11 pu envoyer une alerte qui a dit « Oui, il y a quelque chose qui se passe dans la  
12 collectivité, nous vous conseillons de prendre des précautions, mais ce n'est pas le  
13 moment de paniquer, on va vous véhiculer davantage de renseignements ». Et d'autres  
14 incidents dans nos collectivités, notamment une plainte liée à une arme à feu et il y a  
15 une grande présence policière. Alors, afin de ne pas entraver cette enquête-là, on  
16 envoie une alerte : oui, il y a une grande présence policière dans votre collectivité, mais  
17 ce n'est pas une menace à la sécurité publique.

18 Alors, le fait de véhiculer le message a été beaucoup avantageux  
19 pour nos collectivités et c'est au stade... maintenant, les gens demandent les alertes.  
20 Alors non, nous n'avons vu aucune panique générale.

21 **Me KRISTA SMITH** : Alors, merci bien! Michael?

22 **M. MICHAEL HALLOWES** : Merci. J'ai une seule expérience et  
23 c'était vraiment assez précoce dans nos apprentissages. À partir de l'invitation, du  
24 lancement du système; si un feu d'herbes qui se déplaçait rapidement vers une zone où  
25 il y avait des maisons dans le partie rurale de Melbourne, il y avait deux conséquences :  
26 les parents se sont rendus à l'école rapidement pour récupérer les enfants et l'autre  
27 question, c'était tout le monde embarquait sur les routes en même temps, ce qui veut  
28 dire que ceux qui étaient le plus près du danger, près de la clôture là où le feu était le

1 plus près, ils ne pouvaient pas s'évacuer assez rapidement parce que toutes autres  
2 personnes étaient devant eux. C'était pas une panique, mais des conséquences qu'on  
3 n'avait pas prévues. C'était ponctuel et là, on avait appris que ce qu'il fallait mettre dans  
4 le contenu du message, c'était un peu comme s'embarquer dans un avion; ceux qui  
5 sont dans les sièges en arrière de l'avion embarquent en premier et ainsi de suite,  
6 alors, on avait envoyé des messages plus spécifiques et également, les parents ont été  
7 sensibilisés que l'école a un système d'évacuation, vous n'avez pas à vous rendre à  
8 l'école. Alors à la suite, il n'y avait aucune forme de pratique, une meilleure  
9 compréhension des comportements humains et de s'assurer que le contenu, le contrôle  
10 du contenu aide aux services d'urgence à pouvoir contrôler la situation.

11 **Me KRISTA SMITH** : Alors Tim, quelle était votre expérience en  
12 Alberta?

13 **M. TIM TRYTTEN** : Je me permets de renchérir sur ce que Cheryl  
14 et Mike et Jennifer viennent de mentionner. Nous n'avons pas vu des instants de  
15 panique. L'un des instants spécifiques, c'était à Fort McMurray, on a évacué 80 000  
16 personnes en raison d'un incendie qui s'approchait de la ville. Je pense que ce que l'on  
17 discute, c'est le comportement humain et la réaction à un avertissement. Les humains  
18 vivent leur vie avec la notion qu'ils ne sont pas à risque; c'est comme ça qu'on vit nos  
19 vies de tous les jours. Alors, le grand défi pour celui-là qui envoie une alerte d'une  
20 organisation, c'est de motiver les gens de prendre des mesures qui vont les protéger.  
21 C'est ce qu'on leur demande de faire; ils doivent croire le message, ça doit être vérifié  
22 que ça vient d'une source de confiance et ça a un impact directement sur leurs vies.

23 Quand on parle de panique générale, on parle de deux choses  
24 séparées : c'est un comportement de peur. C'est pas vraiment la panique – c'est un  
25 comportement de peur, les gens font des choses farfelues parce qu'ils ont peur. Et  
26 certaines des recherches sortent de l'Université d'Albany, leur Centre pour la gestion  
27 des urgences et des avis et ce qu'eux ils disent, c'est de retenir des renseignements est  
28 plus apte à produire une réaction de panique parce que les gens ne savent pas, ils



1 doivent s'inventer un scénario qui correspond à la situation. Si on voit des flammes, il y  
2 a clairement une menace; qu'est-ce que je fais?

3                   Alors, utiliser des avis ou des messages d'alertes : soyez prêts à  
4 évacuer – ça, c'est plutôt normalisé. Vos pilules, vos passeports, vos animaux de  
5 compagnie, faites le plein du véhicule, c'est le genre d'alerte qu'on envoie sur les feux  
6 d'incendie. C'est sûr que c'est ce que vous connaissez maintenant; alors, les gens sont  
7 prêts à partir. Ils ont déjà des renseignements, ils ont déjà une source de confiance et  
8 ils sont prêts. Mais à ce stade-là, vous avez déjà abordé la panique parce que vous  
9 avez donné de l'information de meilleure qualité; Jennifer, vous avez parlé de cela  
10 précisément.

11                   La deuxième partie, c'est le processus d'évacuation, comme  
12 mentionnait Mike. Cela fait référence à la notion que les gens, la personne qui envoie  
13 l'alerte doit pouvoir jouer le jeu – qu'est-ce qui se passe ensuite. On doit penser à  
14 l'avenir, alors il incombe à l'émetteur de préparer des alertes à l'avance, de songer à  
15 ces situations d'avance afin qu'on puisse parler des routes d'évacuation. Je vais vous  
16 parler de Fort McMurray; c'est il y a six ans. Il y a seulement une façon de rentrer, une  
17 façon de sortir, alors on doit penser à l'évacuation. Et souvent, ce qu'on fait, c'est qu'on  
18 envoie les alertes en séquence; si vous êtes dans telle ou telle communauté, dans une  
19 zone au nord de la rivière, faites ceci. Si vous êtes au sud de la rivière, faites ceci.

20                   Ça, c'est... il s'agit de donner des bons renseignements de qualité  
21 et le plus tôt qu'on peut envoyer l'avis, le moins qu'il est susceptible d'avoir de la  
22 panique parce que les gens ont plus de temps à se préparer. La conception du  
23 message avec un outil puissant est critique pour obtenir des bonnes réactions au  
24 niveau des comportements : simple, clair, concis, complet – c'est trois, et également  
25 opportun. Vous pouvez y ajouter cela. Si on fait la planification d'avance, c'est toute une  
26 différence au niveau de la planification opérationnelle pour livrer des messages  
27 opportuns et efficaces.

28                   Rod, dans son témoignage, il a parlé de son cartable; dans le

1 milieu des alertes, ça s'appelle des gabarits. Lorsqu'on prépare des modèles, ça peut  
2 nous aider... on ne prévient pas ce qui se passe, mais on sait comment ça va se passer  
3 pour certains évènements et y être préparé. Donc, si on fait ça, le monde va nous faire  
4 confiance et la panique va vraiment être réduite. Donc, le mythe de la panique est plus  
5 probablement réflexif, il représente... il en dit long sur un manque de préparation, de  
6 bonne préparation.

7 **Me KRISTA SMITH:** Merci, Tim. Je prendrai sur ça.

8 Michael, vous avez dit quelque chose plus tôt cette semaine  
9 lorsqu'on préparait. Vous aviez parlé de trois niveaux d'alerte en Australie, donc la  
10 surveillance. Permettez-moi de revoir mes notes. Donc, l'action est l'avertissement...  
11 oui, voulez-vous nous en dire plus?

12 **M. MICHAEL HALLOWES:** Oui, bien sûr, oui, en particulier, Tim.  
13 Les dynamiques d'une urgence sont très rapides, et donc, les premiers intervenants  
14 vont avoir... être... prendre conscience de la situation, ils vont faire référence ou se  
15 retourner au commandement ou... et donc, ça va déterminer... justement, il sera  
16 question d'escalader, et donc, je vais lancer un message consultatif pour justement que  
17 le monde se prépare et qu'ils doivent bouger.

18 Donc, au fur et à mesure que la situation avance, on va devoir se  
19 préparer et devoir agir lorsqu'on a reçu l'alerte, c'est-à-dire de l'urgence, on va agir à ce  
20 moment-là. Certains évènements, il est question de... il n'y a pas de préparation, c'est  
21 carrément une alerte sur l'urgence, et donc, quand, par exemple, au fur et à mesure  
22 que le scénario avance, il y aurait plus de distribution comme justement des espèces de  
23 mises à jour au fur et à mesure que des... par exemple, l'incendie de buissons qui va  
24 avancer dans une autre direction en fonction des vents, et donc, à ce moment-là, il est  
25 question de savoir... donc, oui, nous avons le conseil et aussi pour être prêt pour, par  
26 exemple, agir en cas d'urgence.

27 **Me KRISTA SMITH:** Merci, et puis est-ce que c'est l'exactitude de  
28 sources crédibles d'informations? C'est le sujet dont je voudrais parler maintenant.

1 Vous avez mentionné hier, Michael, que... je pense que c'était l'exactitude, c'est  
2 comme ça que vous l'avez dit? Et aussi, il y a une autre, paralysie d'analyses. Donc, je  
3 voudrais que vous en parliez tous les deux. De quoi vous parlez justement? Pouvez-  
4 vous nous en dire plus sur ça et comment ça peut arriver de façon efficace en réaction  
5 à une urgence. Je pense que, Michael, vous aviez parlé ensuite...

6 On va écouter Cheryl, ensuite on va vous revenir.

7 **Mme CHERYL McNEIL:** La paralysie d'une analyse est  
8 essentiellement... il est question... c'est-à-dire que ça implique un grand montant, une  
9 grande quantité d'informations avant d'agir. On peut devenir tellement... c'est-à-dire  
10 qu'il y a tellement... cent pour cent d'exactitude que... il y aussi le concept dans le  
11 maintien de l'ordre qui est appelé « Qu'est-ce que vous saviez, quand est-ce que vous  
12 l'avez su et qu'est-ce que vous avez fait pour... » Donc, même pour la question de  
13 l'urgence, il y a aussi le concept de communication de ce que l'on sait, de ce que l'on  
14 sait sur-le-champ, et avoir l'obligation de communiquer avec les communautés, en  
15 particulier avec les personnes qui sont affectées. On ne sait pas tout, mais voilà ce que  
16 nous savons maintenant, et je pense que c'est... ç'a beaucoup d'importance et de  
17 valeur, c'est-à-dire pour ce qui est l'obligation de communiquer avec les personnes qui  
18 sont affectées, de leur communiquer les informations l'on détient sur-le-champ et qu'il  
19 n'y ait pas justement de rupture pour la paralysie de l'analyse parce qu'on ne va pas  
20 avancer, on ne va pas prendre de décision. C'est un risque.

21 **Me KRISTA SMITH:** Michael, vous voulez ajouter quelque chose?

22 **M. MICHAEL HALLOWES:** Oui. Il y a d'autres composantes ou  
23 facteurs qui peuvent contribuer à la paralysie de l'analyse ou à son exactitude, c'est ce  
24 que j'ai vu. C'est le langage utilisé du contenu du message, et donc, c'est-à-dire les  
25 scientifiques ont analysé le comportement de l'humain, il s'est révélé pas nécessaire,  
26 c'est-à-dire de passer par toute une bureaucratie avant de transmettre un message. Et  
27 donc, il y a des canaux ou des chaînes des médias qui ne sont pas contrôlés.

28 On a vu ça en 2005 lorsqu'il y a eu une attaque terroriste. Ç'a pris 7

1 [sic] minutes pour justement maintenir la campagne terroriste, c'était des outils presque  
2 simultanés, on n'avait rien dit, on n'avait rien communiqué au public. J'étais là et c'était  
3 une grande leçon pour nous parce qu'il y avait un grand silence de notre part et ce qui a  
4 laissé place à pas mal de spéculations.

5                   Donc, on doit être en mesure de dire quelque chose, de dire : voilà  
6 ce qu'on sait maintenant, ça peut changer, mais sur la base de ce que nous savons,  
7 nous avons besoin que vous preniez ce genre d'instruc... d'action.

8                   Donc, c'est les trois questions : qu'est-ce que vous saviez, quand  
9 est-ce que vous le saviez, qu'est-ce que vous avez fait pour ça. Et donc, ils vont revenir  
10 et vous les aurez sur le dos parce que vous aviez le contrôle des informations qui  
11 avaient quelque chose à voir avec la sécurité du public.

12                   **Me KRISTA SMITH:** Donc, Tim, je pense comment cette  
13 conversation, c'est-à-dire (inintelligible) entre cette conversation avec les systèmes  
14 centralisés et décentralisés. Comment peuvent les processus contribuer à la paralysie à  
15 l'analyse ou d'une analyse?

16                   **M. TIM TRYTTEN:** Oui, le processus d'approbation, on ne va  
17 jamais avoir toutes les informations que l'on a besoin au moment où on en a besoin.  
18 Donc, on comprend qu'on fait ce qu'on peut. Personnellement, j'ai toujours cru que je  
19 pourrais m'excuser pour les choses qui n'ont pas été faites comme il se doit et... plutôt,  
20 de m'excuser de n'avoir rien dit, donc, la préparation. La préparation est essentielle. On  
21 se prépare pour les évènements, on tient le public informé, le grand public informé pour  
22 ce qui est de la préparation par rapport à ce qui s'est passé la semaine passée. Se  
23 préparer pour des accidents, pour des erreurs, c'est un bon processus d'apprentissage  
24 de ce programme. On peut tous se trouver dans des situations par accident ou autre, ça  
25 fait partie du processus.

26                   L'une des autres choses que je vois très régulièrement, c'est  
27 comment... c'est-à-dire le monde... comment éduquer le monde ou former de recevoir  
28 les alertes et que comment les informations reçues sont prises. Donc, c'est des

1 situations de... très fluides, et donc, on doit prendre des décisions sur la base de ce  
2 que l'on sait. Donc, la préparation pour l'avertissement doit être... doit faire partie de  
3 l'affaire. Il y a trois phases : il y a le lancement de l'alerte, la mise à jour au fur et à  
4 mesure que la situation change, et il y a des processus d'annulation aussi. Chacun de  
5 ces processus est une phase prédictible et on doit agir avec, on doit faire avec, ils sont  
6 prévisibles. Et donc, les gens qui se trouvent sur... comme Mike l'a dit, doivent se  
7 préparer à toute éventualité. Ça doit être réitéré encore et encore. Il doit y avoir de la  
8 pratique. Toutes les préoccupations que nous avons, c'est qu'il est question de la  
9 séparation entre le lancement, la publication et l'approbation.

10                   Ça peut prendre du temps, par rapport à la mise à jour du  
11 message, mais aussi l'annulation lorsque c'est requis. Parce qu'on doit recevoir des  
12 approbations d'une certaine entité. Donc on dit quelque chose qui n'était pas vrai ou  
13 que ce n'était pas correct, donc si on admet cela, il y aurait problème. C'est la réalité  
14 des communications de masse. Lorsqu'il est question d'agir, on n'a pas toutes les  
15 informations, donc on essaie de se préparer pour ça. C'est une bonne formation, c'est  
16 une bonne préparation pour ça.

17                   **Mme KRISTA SMITH:** Et je suis en train de penser à tout le  
18 matériel, comme de la documentation que nous avons à notre table ronde, le classeur  
19 de la couverture des médias récemment. Un exemple, c'était à Pickering, je crois,  
20 voulez-vous nous en dire plus sur ça et comment ce concept, c'est-à-dire les relations...

21                   **M. TIM TRYTTEN:** Mes connaissances, c'était que j'étais au centre  
22 opérationnel, je pouvais assurer le suivi par des rapports, tel que cela a été présenté.  
23 Donc la situation de Pickering, le système sur lequel ils étaient formés c'était les  
24 procédures et ils se formaient, c'était le dimanche matin et ils utilisaient ce système de  
25 formation et ensuite ils étaient en direct et le message était qu'il n'y avait pas  
26 d'événement. Donc ensuite il y a eu un retard de 40 minutes, quelque chose comme ça.  
27 On va dire 40 minutes. Ça, carrément, ça va remettre en question tout le système,  
28 parce que les gens ils ont dit : « On a envoyé un message, ils ont dit il n'y a pas

1 d'événement. » Et au lieu d'avoir cette capacité d'être en mesure de le dire : « Oh  
2 excusez-nous, c'est une erreur. » Et donc il est question d'annuler le message et il y a  
3 eu un retard et ce retard a causé, à engendré une préoccupation du monde. Le grand  
4 public ne savait pas ce qui se passait et donc, ça fait, il y a eu des étapes. Bien sûr  
5 suite à cette expérience donc alerter le comportement humain était un résultat, c'est la  
6 réalité. Donc on peut faire beaucoup de choses pour minimiser cela, pour le réduire,  
7 mais ça ne s'est pas fait. Ça peut arriver avec n'importe quel humain.

8 **Mme KRISTA SMITH:** Paul, je me demande qu'est-ce que vous en  
9 pensez ? Comment vous gérez cette sorte de pression, de tension, de relations entre  
10 l'exactitude, bien avancer, s'assurer qu'on a une information crédible dans une situation  
11 à contexte de haute urgence.

12 **M. PAUL MASON:** Oui bien sûr, donc ça va vraiment dépendre de  
13 l'utilisation du système. C'est l'objectif pour lequel le système est utilisé. Donc il y a une  
14 utilisation conventionnelle. Donc ça peut être un ouragan, ou un problème quelconque  
15 par rapport aux procédures, si ça arrive. Donc la première des choses que l'on fait, c'est  
16 une cellule de crise ou de coordination au niveau provincial et aussi on va faire appel à  
17 d'autres agences qui ont quelque chose à voir avec l'événement. Par exemple s'il y a  
18 une grosse tempête ou une panne technique majeure, ou en termes de  
19 télécommunication ou d'électricité, ou alors un grand ouragan. Donc nous avons les  
20 partenaires clés qui seront avec nous et il y aura des scénarios de commandement  
21 unifié, ou unis pour pouvoir répondre et intervenir bien sûr. Donc on regarde cette liste  
22 de 32 types d'urgences et ensuite on va voir c'est quoi les normes, c'est quoi les  
23 procédures qui y sont relatives sur la base des informations que nous recevons par  
24 rapport à ce qui se passe.

25 Et aussi la gravité de ce qui se passe, pour justement, pour voir, on  
26 va utiliser les réseaux sociaux aussi, certaines technologies. C'est-à-dire, on va voir la  
27 gravité, dépendamment de la gravité de l'événement, au fur et à mesure que nous  
28 allons recevoir de l'information de la part de tous nos partenaires, ça va venir de

1 départements, de structures différentes, donc nous avons cela au poste de  
2 commandement, sur lequel nous sommes déjà formés. On va élaborer le message et  
3 on va le lancer. Donc tout ça se passe très rapidement. Donc si c'est un scénario où par  
4 exemple il n'y a pas... où on dépend de l'entité qui est... qui va gérer cela et qui va  
5 déterminer cela de façon indépendante et donc, il y a d'autres outils... ce qui va par  
6 exemple, exiger d'autres outils ou moyens de communication. Et donc ils vont le  
7 contacter avec... on va finir avec le message qu'il y a lieu de transmettre. Donc voilà  
8 comment ça se passe en général.

9                   Pour ce qui est de gérer et d'unifier un scénario, on est en position  
10 d'avancer très rapidement sur ça, si c'est un événement avec lequel on n'est pas  
11 directement... on n'a pas de relation directement avec, donc il y aurait une tension bien  
12 sûr par rapport au système centralisé ou décentralisé. Donc pour ce qui est du  
13 message lui-même, c'est clair qu'on ne veut pas se retrouver avec des scénarios où il  
14 est question d'attendre. Donc très récemment nous avons eu des scénarios pour des  
15 glissements de terrain et donc il était question de le faire très rapidement. On peut  
16 structurer un message sur la base de l'expérience. On ne va pas être très spécifique si  
17 on n'a pas les détails, si on ne détient pas les détails. Donc on va élaborer le message  
18 de façon à ce que, il va refléter les informations que nous avons et ensuite, on va lancer  
19 ce message.

20                   **Mme KRISTA SMITH:** Donc lorsque vous êtes dans une situation  
21 où par exemple l'EMO ou le Bureau d'urgence n'est pas concerné, comment vous allez  
22 équilibrer ou trouver la balance entre recevoir de bonnes informations, de sources  
23 crédibles ?

24                   **M. PAUL MASON:** L'agence, c'est à elle de déterminer c'est-à-dire,  
25 dans pas mal de situations on n'a pas eu d'alerte, mais essentiellement cette agence,  
26 ce sera à elle de déterminer cela, ils vont nous contacter, nous allons recevoir les  
27 informations de leur part et on va finir par les ajouter au système et les distribuer. Il n'y  
28 a pas de prise de conscience ou de sensibilisation de situation.

1                   **Mme KRISTA SMITH:** Et donc, je dirais que dans une situation où  
2 en particulier s'il y a des agences de police ou des départements de police dans des...  
3 à la campagne, pourraient être assez petits, donc il se peut que les personnes qui ont  
4 l'autorité de vous contacter pour lancer une alerte sont très impliqués, interviennent.  
5 Donc comment vous allez vérifier que c'est la bonne personne qui vous donne ces  
6 directives lorsque c'est... il est question d'une situation d'urgence qui va très, très vite ?

7                   **M. PAUL MASON:** Oui. Parfois il y a des données, depuis les  
8 pertes massives, nous avons mis en place pas mal de données par rapport aux  
9 agences de police, qui n'ont pas justement accès. Donc qu'est-ce qu'ils vont faire, ils  
10 vont nous contacter, nous avons un formulaire que nous avons élaboré, et bien sûr on  
11 s'est assuré d'organiser l'information requise dans un format, dans le sens pour l'avoir  
12 de façon très rapide et de la mettre bien sûr sur l'interface du web. Donc la façon dont  
13 nous vérifions qui est cette personne, bien sûr pour des raisons de sécurité, pour les  
14 raisons que vous savez, nous en avons parlé, par exemple sur ce qui s'est passé à  
15 Pickering, donc parce qu'on veut protéger le système en entier. On ne veut pas avoir de  
16 fausse information, en particulier lorsqu'il est question de scénario de mise en vigueur.  
17 Donc pour ces agences, et si jamais elles identifient des officiers précisément, ils vont  
18 les former, et juste pour s'assurer qu'ils sont assez à l'aise avec la plateforme et que si  
19 jamais ils auraient des préoccupations, des soucis, ils seraient en mesure de les utiliser.  
20 On place aussi des protocoles, de suite à ce qu'ils puissent être identifiés lorsqu'ils  
21 nous contactent, pour nous assurer que la personne qui s'en vient avec cette demande  
22 on sait c'est qui, c'est comme ça que l'on aborde la question en fait.

23                   **Mme KRISTA SMITH:** Merci beaucoup. Je pense qu'on va passer  
24 à un autre domaine, si c'est correct pour tout le monde. Quelque chose d'autre qu'on a  
25 entendu de Michael c'était... Je pense que, moi, c'est comme ça que je l'ai pensé moi,  
26 mais on a entendu le terme « fatigue d'alerte » et je voudrais parler de ce concept un  
27 petit peu. L'autre chose dont j'ai retenu ce que vous avez dit hier, Michael, c'était que  
28 vous utiliserez l'alerte lorsque les premiers intervenants normaux vont le faire. Dont on



1 a besoin de quelque chose de plus. Donc, ça peut être, il peut y avoir des moments où  
2 il y a une réaction ou... excusez. Ou lorsqu'une alerte est lancée et qu'elle ne va pas  
3 atteindre ce seuil. Je voudrais parler de seuil, mais j'étais en train de penser à ce genre  
4 de spectre. Donc vous avez lancé une alerte, on va dire pour une situation donnée, et  
5 donc, sur ce spectre, il est question de fatigue, et à l'autre bout du spectre, vous avez la  
6 vue qu'une alerte ne peut être lancée... ne peut être qu'un dernier recours. Donc, je  
7 voudrais explorer c'est quoi le point ici, c'est quoi le bon point, c'est-à-dire à quel point  
8 sur ce spectre l'alerte doit être lancée.

9                                   Donc, par rapport à vos preuves hier, je vais commencer avec  
10 vous, Jennifer, si c'est correct. En particulier, étant donné... peut-être que si vous  
11 pouvez parler de... nous parler des types d'alertes, il y a différents types d'alertes pour  
12 différentes situations.

13                                   **Mme JENNIFER JESTY:** Oui, nous sommes préoccupés par la  
14 fatigue aussi. Everbridge est une plateforme fantastique, elle pourrait servir même à  
15 laver la vaisselle. Alors, nous avons demandé à Everbridge qu'ils adaptent leur  
16 programme à nos besoins, et nos besoins sont particuliers. Ce qui nous intéresse, c'est  
17 les alertes seulement. Nous n'envoyons pas d'informations sur un événement ou  
18 différents types dans la communauté. Lorsque nous émettons quelque chose, c'est  
19 parce qu'il y a quelque chose, c'est une vraie alerte.

20                                   Alors, nous avons eu une communauté où il y avait une plainte  
21 d'armes à feu, il y a eu des tirs, et alors nous avons envoyé des alertes en ce qui  
22 concerne l'eau potable, ça concerne toute la communauté et la plupart de nos  
23 communautés n'ont qu'une voie de sortie et d'entrée. Un membre de la communauté a  
24 eu un accident qui a fait arrêter... qui a bloqué la route et, avec le système d'alerte, les  
25 gens de notre communauté pouvaient savoir qu'ils ne pouvaient pas rentrer à la maison  
26 à cause de cette route. La route a été bloquée pendant quatre heures. Alors,  
27 heureusement, ces membres de la communauté savaient que ce n'était pas un moment  
28 où ils pouvaient revenir à la communauté et qu'ils ne pouvaient pas sortir non plus.

1 Les alertes que nous avons émises pour les enfants disparus et  
2 lorsque l'on parle du langage, il faut faire très attention parce qu'on ne veut pas causer  
3 de la panique et on peut... on ne veut pas non plus émettre... diffuser des informations  
4 qui ne sont pas pertinentes. Nous... par exemple, il y a eu des enfants qui sont disparus  
5 et nous savions qu'ils pourraient se causer un tort à eux-mêmes, alors... et ce qu'on  
6 fait, c'est qu'on dit : « Nous sommes préoccupés par... pour le bien-être pour ce jeune,  
7 cet enfant. » Et tous... dans tous les cas, nous avons eu des gens qui sont venus... qui  
8 ont été retrouvés en moins d'une heure et la GRC nous a dit que « vous réussissez à  
9 faire en une heure ce que nous n'arrivons pas à faire en 24 heures ». Et lorsque nous  
10 avons eu l'incident, nous ne savions pas ce qui se passait, nous n'avions pas  
11 d'informations à ce sujet. Il y avait une panique dans la communauté et c'est pourquoi  
12 nous sommes ici aujourd'hui. Il fallait que les informations sortent rapidement et la  
13 situation évoluait dans les médias sociaux avant que nous ayons les informations dans  
14 notre communauté, et lorsque nous avons émis l'alerte, nous avons dû faire attention  
15 au langage qui était approprié pour cette situation.

16 Lorsque l'on parle d'un tireur actif, ça va générer un niveau de peur  
17 encore plus élevé, alors il fallait dire : « Il y a quelque chose qui se passe, mais ce n'est  
18 pas le temps de paniquer et voici pourquoi. »

19 **Me KRISTA SMITH:** Je pensais aussi à ce que vous venez de  
20 décrire. Je pense qu'il y a quelques méthodes de diffusion des alertes et vous avez  
21 parlé de la première fois que vous avez diffusé une alerte.

22 **Mme JENNIFER JESTY:** Je ne mentirai pas, je fais des erreurs, et  
23 on s'attend à cela. C'était un système nouveau pour moi. Et la première alerte que nous  
24 avons diffusée, le système devait être en fonction à partir du 1<sup>er</sup> septembre, et c'était le  
25 27 août. Le système était en fonction, nous avions mille personnes inscrites dans une  
26 communauté. Les gens connaissaient le système, mais tout le monde que... tous les  
27 gens savaient que la date de lancement était le 1<sup>er</sup> septembre. Et on a appris très tôt le  
28 matin qu'il y avait une jeune fille qui était absente et la personne nous a dit : « Est-ce

1 que vous pouvez envoyer une alerte même si le système n'est pas actif? » La GRC  
2 était impliquée dans l'enquête et on nous a... nous nous sommes entendus pour  
3 envoyer l'alerte. Alors, j'allais réveiller mille personnes dans la communauté pour les  
4 informer de ce problème et j'ai demandé à la GRC s'ils étaient certains et j'ai envoyé le  
5 message, et c'était notre première alerte. Elle va être bien reçue ou mal reçue, on va en  
6 parler dans les médias sociaux, et en quelques secondes, c'était affiché dans les  
7 médias sociaux. Ça été très bien reçu, sauf que nous avons appelé quelques... une  
8 maison de... et on a dit qu'il... et on a pensé qu'il y avait une meilleure façon de faire  
9 cela où on n'aurait pas eu à réveiller toute la communauté. Et nous avons pu travailler  
10 avec les gens à Everbridge pour en venir à une option texte seulement et courriel, et ça  
11 ne téléphone pas la maison des aînés. Et c'était une menace immédiate aussi.

12 Et l'ordre d'ébullition d'eau est dans ce cas, nous téléphonons, il y  
13 a une alerte téléphonique pour la résidence des personnes âgées, alors... et dans  
14 certains cas, nous réveillons les gens au milieu de la nuit.

15 **Me KRISTA SMITH:** Merci.

16 Cheryl, est-ce que vous pouvez parler du point idéal en ce qui  
17 concerne l'émission d'alertes et si c'est trop fréquent ou pas assez fréquent.

18 **Mme CHERYL McNEIL:** Je pense que je n'ai pas une réponse à  
19 cette question. Je peux partager quelques idées.

20 Nous vivons dans un monde riche en informations où il y a une  
21 surabondance d'informations, où nous avons beaucoup de sources d'informations.  
22 Nous avons... dans le passé, nous avons eu les médias traditionnels, les médias  
23 sociaux, et maintenant cet outil, et je pense que le travail ardu doit être fait pour  
24 démêler ces différents types et niveaux de communication lorsque, par exemple, il y a  
25 une menace contre la vie, il y a un niveau d'avis supé... très élevé où on a des alertes  
26 qui interrompent la radiodiffusion, et ensuite avoir une échelle où il y a des informations  
27 importantes à partager, mais que ça n'exige pas ou ça ne nécessite pas d'alerter toute  
28 une province dans tous les médias.

1                   Comme, par exemple, les alertes Amber. Nous avons eu une alerte  
2 à Thunder Bay et qui couvre toute la province de l'Ontario, admettons qu'il y a eu un  
3 cas où ils ont reçu une alerte à 4 heures du matin dans toute la province de l'Ontario. Il  
4 y a certains points de vue qui pensent que ce n'est pas pertinent et d'autres disent,  
5 « oui, envoyez-nous toutes les alertes que vous avez ».

6                   Je pense qu'il faut faire un travail sérieux au niveau de la  
7 communication et consulter toutes les parties intéressées pour avoir leur rétroaction  
8 pour trouver le point idéal, que ce soit... et qu'on ait comme des étendues plus ou  
9 moins grandes lorsqu'il y a émission et qu'il y ait une réflexion à l'avance sur les  
10 différents types d'alertes.

11                   Lorsque les communautés sont plus petites, je crois que c'est plus  
12 facile dans ce cas, mais dans une région métropolitaine d'une grande ville, c'est  
13 différent. Nous avons un pays très diversifié et nous avons des populations régionales  
14 avec des attentes qui varient et il faut en tenir compte, et ce travail ardu consiste à  
15 planifier la gestion des urgences. C'est un travail difficile et détaillé, c'est là qu'on fait  
16 toute l'atténuation et la planification, et il y a certains problèmes qui sont plus faciles à  
17 émettre des réponses, mais dans d'autres cas, il faut faire un travail ardu.

18                   **Me KRISTA SMITH:** Merci, Cheryl.

19                   Je pense à un rapport qui a été publié en 2021 en ce qui concerne  
20 les attitudes du public par rapport aux alertes et que ça contribue à établir le point idéal.

21                   **M. TIM TRYTTEN:** Je suis d'accord avec Jennifer et Cheryl, ils sont  
22 en train de parler du problème. Il y a des questions, des zones grises au niveau de la  
23 diffusion où tous les canaux et les types de médias sont utilisés et il y a quatre critères  
24 qui nous permettent de déterminer il faut qu'il y ait... un des critères, c'est que  
25 l'évènement soit rare et extrême et que ce soit une menace contre la sécurité publique,  
26 et ça doit être... c'est une alerte vraiment exceptionnelle, c'est pas comme un accident,  
27 et le risque doit être immédiat et qui est maintenant. Et les canaux de communication  
28 normaux ne sont pas disponibles, alors il faut avoir un moyen pour diffuser l'information

1 et il faut émettre des informations qui vont sauver des vies et il y a des évènements où  
2 on ne peut rien faire. Il y a un exemple, par exemple, une des choses qu'on nous  
3 enseigne, c'est que y'a un vaisseau spatial qui va arriver à la Terre et il va atterrir au  
4 Canada. Est-ce qu'on va émettre une alerte pour cela? La réponse pourrait être non.

5                   Alors, il faut avoir ces quatre critères et sinon on va avoir une  
6 fatigue d'alertes où y'a un grand... un nombre trop grand d'alertes. Alors, il faut trouver  
7 le point idéal en tenant compte de ces critères pour voir s'il est convenable ou qu'il  
8 convient d'émettre une alerte.

9                   Il y a les avis publics et les alertes en santé. On l'a... les méthodes  
10 qu'on utilise selon le type de problème pour atteindre le public avec ces alertes va  
11 dépendre de l'urgence et de la sévérité de l'évènement et de la menace contre le  
12 public. Alors, on ne peut pas parler d'un juste milieu, en fait il faudrait parler de  
13 plusieurs justes milieux.

14                   Par exemple, Jennifer, dans votre situation, c'était approprié pour  
15 votre petite communauté, mais si vous aviez émis une alerte provinciale avec cette  
16 alerte et l'étude... il y a une étude du CRTC qui a été faite et une entreprise privée,  
17 Pizy, (phon.) a effectué des sondages après chaque test d'alerte depuis 2018. Il y a un  
18 test qui a été fait mercredi dernier et ils ont produit des données, il y a eu  
19 100 répondants, et les gens en général, si je peux résumer, les gens appuient les  
20 alertes si ça les concerne, s'ils sentent que ça les concerne. Les gens, si je reste en  
21 haut d'une côte, je ne m'intéresse pas aux inondations, mais si je vis au bas d'une côte,  
22 je vais m'intéresser énormément aux inondations. Alors, les informations doivent être  
23 pertinentes pour ces gens.

24                   Cheryl a parlé d'un évènement où il y a eu beaucoup de réactions  
25 en Ontario parce qu'on a utilisé tous les médias pour une alerte et que ce n'était pas  
26 pertinent pour les gens et les gens se demandaient « pourquoi je reçois cette alerte? ».  
27 Alors, il faut prévoir et il faut... et l'émission d'une alerte pour tout le monde qui ne les  
28 concerne pas vraiment ou pas directement, ça va causer des réactions.

1                   Alors... et le niveau d'alerte, les décisions qui sont prises au niveau  
2 des niveaux d'alerte et autres sont... doivent être prises selon la perception des  
3 responsables et en tenant compte des avantages pour le public.

4                   **Me KRISTA SMITH:** Michael, voudriez-vous ajouter quelque chose  
5 à cette conversation?

6                   **M. MICHAEL HALLOWES:** Je vais être... je vais faire le difficile, je  
7 vais être plus robuste. Selon... dans mon expérience, nous avons commencé avec des  
8 directives sur les alertes et nous avons dit que le message serait plus efficace si...  
9 selon certains critères – et on peut voir cela à la page 8 du document dont j'ai... et que  
10 j'ai mentionné [non interprété] ...

11                   Et merci, Cheryl, de me permettre de présenter à votre public ce  
12 que j'ai fait. Et il y a aussi un autre document, 55-56, et ce que nous avons compris qu'il  
13 faut qu'il y ait des critères très clairs et aussi des critères d'autorisation, et si les  
14 conditions ne sont pas réunies, l'alerte n'est pas émise. Et je peux les parcourir, mais  
15 comme vous les avez eus plus tôt et on en a parlé brièvement hier, voulez-vous que je  
16 les mentionne encore une fois?

17                   **Me KRISTA SMITH:** Oui, si vous pouvez le faire brièvement.

18                   **M. MICHAEL HALLOWES:** Il faut qu'il y ait une menace réelle et  
19 Tim a dit qu'il y a des conditions reliées à ça : est-ce que c'est... le temps est essentiel  
20 et est-ce qu'il y a une tierce... est-ce que c'est circonscrit géographiquement, est-ce  
21 que ça va dire qu'est-ce que les gens doivent faire, et si vous n'avez pas ça, vous ne  
22 pouvez pas utiliser le système. Et vous allez voir dans les pièces que si vous n'avez  
23 pas des « oui » pour chacune des conditions ou critères, vous allez causer une fatigue  
24 d'alerte.

25                   **Me KRISTA SMITH:** Merci, Michael.

26                   Paul, aimeriez-vous ajouter quelque chose à ce sujet?

27                   **M. PAUL MASON:** Je pense que nous l'avons bien couvert. Le  
28 contenu du message était vraiment important, il faut trouver un équilibre entre

1 l'exactitude et l'information utile, et aussi la question du temps, de l'urgence. Et je crois  
2 que les autres l'on bien couvert.

3 **Me KRISTA SMITH:** Merci. Je sais que nous nous référons à  
4 plusieurs documents. Maintenant, je vais confirmer les numéros des pièces, je vais  
5 les... je sais que c'est un peu tôt, mais je... si nous pouvons prendre une pause?

6 **COMMISSAIRE MacDONALD:** Oui, OK.

7 Nous allons prendre une pause de 15 minutes maintenant.

8 --- **L'audience est en pause à 10 h 39**

9 --- **L'audience est reprise à 11 h 02**

10 **Me KRISTA SMITH:** D'accord, je pense qu'on est prêts à reprendre  
11 et, avant de retourner à notre discussion, il y a quelques notes administratives.

12 Donc, la première, et ce que j'aurais dû dire, c'est que ces  
13 procédures sont transcrites et aussi la traduction simultanée est fournie. Juste pour  
14 rappeler... vous rappeler et vous demander de parler un peu lentement pour permettre  
15 aux interprètes de faire leur travail.

16 Et puis le deuxième point, c'est que je voulais mettre en relation  
17 des documents dont on a fait référence, je voudrais m'assurer que c'est clair de quels  
18 documents... de clarifier de quels documents on parle.

19 Donc, je parle de la pièce... je vais donner le numéro des pièces.  
20 Donc, juste avant la pause, j'avais parlé d'Un rapport qui s'intitule « Les systèmes  
21 d'alerte au Canada » et c'est entré comme pièce 1371 et référence COMM0057393.  
22 Nous faisons référence aussi à la diapo que Michael Hallowes avait présentée au  
23 ACCP en mai 2021, c'est la pièce 1348 COMM0057413, et la dernière référence c'est  
24 le classeur, en fait, ce sont quelques pages qui résument les rapports des médias au  
25 sujet des alertes pour ce qui est, qui a été préparé par l'équipe de recherche et  
26 d'urgence. Donc la pièce 1370, le numéro COMM0007392. D'accord. Donc voilà les  
27 pièces ou les notes administratives. Donc maintenant on va reprendre notre discussion.

28 Donc je voudrais maintenant parler des technologies

1 d'apprentissage. Comme vous le savez, on est en train de voir de la conception des  
2 systèmes et aussi de la technologie y afférents. Donc je voudrais avoir vos opinions  
3 respectives, si on peut parler des systèmes de la technologie que vous connaissez, sur  
4 la base de vos expériences et aussi leurs avantages, leurs inconvénients et aussi...  
5 c'est-à-dire où peut aller la technologie, où est-ce qu'on peut aller si on prend en  
6 considération, c'est-à-dire quels sont les facteurs à prendre en considération justement.  
7 Donc, Michael, peut-être que je vais commencer avec vous, parce que nous savons  
8 que vous nous aviez parlé des systèmes utilisés en Europe et en Australie, dont j'ai  
9 entendu parler. Apprentissage bidirectionnel, je pense que vous aviez fait référence à  
10 cela, c'est en fait, c'est des textos, SMS, c'est-à-dire l'apprentissage de SMS à deux  
11 voies. Vous pouvez nous en parler de ça et de leurs inconvénients et de leurs  
12 avantages aussi.

13 **M. MICHAEL HALLOWES:** Oui, bien sûr. Donc je reviens en  
14 Europe, tout comme en Australie, on avait assumé l'un des deux rôles pour ce qui est  
15 de la technologie de la radiodiffusion. Donc on utilisait la technologie de la localisation,  
16 sur la base de SMS et ils ont différentes fonctionnalités. Donc il est question de choix,  
17 de ce que l'on veut, selon les exigences de la situation. Donc on peut aussi faire appel  
18 à des plateformes hybrides qui vont fournir les deux capacités. Donc les exigences,  
19 c'est par exemple il est question de prendre pas mal de services d'urgence et la  
20 capacité, justement de traiter deux différents en même temps, de façon hybride. Donc  
21 le premier nous l'avons de la part du fournisseur, ça donne au destinataire, ça offre au  
22 destinataire l'opportunité de répondre aux SMS, donc ils ont cette capacité de le faire.  
23 Par exemple, type 1, par exemple pour dire « oui, je l'ai reçu », pour confirmer ou  
24 accuser réception. Et que « oui j'ai reçu l'alerte et je respecte les instructions » et, ou  
25 alors « non, je ne vais pas évacuer, je vais rester et défendre... » Et bien sûr, « j'ai  
26 besoin d'aide » aussi. Donc il y a des processus qui sont derrière la plateforme qui vont  
27 enclencher ou déclencher des réactions individuelles, de la part de chaque individu qui  
28 est affecté par la menace. Sinon le système va sauvegarder le tout. Ça peut être utilisé,



1 pas seulement dans un pays, mais aussi lorsqu'on voyage en dehors du pays. Et donc,  
2 lorsqu'on voit que les citoyens par exemple, ils retournent au Canada pendant la  
3 COVID, leur cellulaire, bien sûr l'enregistrement de leur cellulaire est pris et ils reçoivent  
4 un message en fait qui leur confirme qu'ils sont de retour au Canada et qu'ils doivent  
5 continuer par exemple de suivre les mesures de confinement, ou plutôt d'isolement.  
6 Donc bien sûr, on maintient la diffusion sur internet.

7 **Mme KRISTA SMITH:** Peut-être juste pour parler rapidement,  
8 revenir sur votre preuve hier, vous parliez de l'avenir. Maintenant, qu'en est-il du  
9 présent actuellement ? C'est-à-dire que pour être clair là-dessus, vous avez mentionné  
10 le type de radiodiffusion et la diffusion de SMS, pouvez-vous les définir et les clarifier et  
11 nous dire où est-ce qu'on est rendu aujourd'hui avec les... pour ce qui est des SMS ?

12 **M. MICHAEL HALLOWES:** Dans le contexte canadien, on sait que  
13 l'environnement ou le contexte du SMS, on utilise le SMS, c'est-à-dire qu'on les envoie  
14 à la population qu'il va y avoir une simulation d'alerte. Et donc le test va passer par la  
15 radiodiffusion, donc c'est différent. Donc maintenant, pour ce qui est de la  
16 radiodiffusion, elle n'est pas très bonne pour la première fois, lorsqu'on veut ajuster le  
17 message par rapport à un événement, par exemple... et donc, pour ce qui est de, par  
18 exemple... en fait, c'est la valeur, comme dans un cas de tornade, c'est la valeur  
19 ajoutée au SMS. C'est lorsqu'on est dans une zone d'avertissement, lorsqu'on reçoit le  
20 message, ça nous dit combien de numéros ou de cellulaires ont reçu ce message. Il y a  
21 aussi d'autres éléments, d'autres facteurs, pour ce qui est de la diversité, parce qu'on  
22 ne pourrait, par exemple, ça ne reçoit pas de SMS dans le réseau. On peut aussi  
23 arranger pour d'autres éléments. Par exemple, il y a la puce, le numéro de puce ou le  
24 code du pays, pour que l'on sache combien de nationalités nous avons et possiblement  
25 les langues aussi.

26 Donc maintenant c'est exploité pour des raisons de sécurité. L'une  
27 des autres valeurs de SMS, parce que ça prend l'enregistrement du réseau, on va le  
28 voir, par exemple lorsqu'on utilise le système, ça peut afficher la date de l'envoi de

1 l'alerte et aussi la surveillance régulière qui se passe dans la zone de l'avertissement  
2 ou de l'alerte. Donc, et il se peut, on peut par exemple savoir ou localiser des  
3 personnes qui sont piégées ou d'autres qu'il y a lieu d'évacuer. Presque en temps réel.  
4 Donc, on parle d'un retard de deux secondes. Donc ce sont là les types de capacités  
5 qui sont utilisées dans pas mal de pays. Donc la genèse étant qu'ils soient reliés aux  
6 catastrophes, donc c'est une radiodiffusion large, par rapport au maintien de l'ordre et  
7 des urgences qui affectent la sécurité publique dans différents contextes, qui sont  
8 menés par des policiers et donc le commandement de police a besoin d'atteindre plus  
9 de sources de données, pour justement prendre connaissance de façon, à distance, ce  
10 qui se passe sur le terrain. Et aussi, bien sûr, il est clair que la population doit avoir des  
11 cellulaires.

12 **Mme KRISTA SMITH:** Merci Michael. Tim, je vais me retourner  
13 vers vous, je pense que peut-être, pour rebondir sur les commentaires de Michael. Est-  
14 ce qu'il y a d'autres réflexions par rapport à l'utilisation de type de SMS au Canada ?

15 **M. TIM TRYTTEN:** Oui. Michael, vous et moi on est d'accord sur  
16 certains points et on n'est pas d'accord sur d'autres. Donc cette discussion au sujet de  
17 la technologie sans fil par rapport à la recherche qui a été faite pour ce qui est des  
18 décisions de centre, parce que Michael a parlé de ça, il connaît très bien ces sections.  
19 Mike a totalement raison pour les SMS, ils sont utilisés de façon volontaire par les  
20 fournisseurs de télécommunication, par les personnes qui entrent au Canada, qui  
21 reçoivent par exemple des messages de COVID sur leur cellulaire. Et c'était une façon  
22 de fournir de nouvelles instructions de nouvelles informations par rapport à cela. La  
23 Commission de la télévision et la radio demandent des commentaires au sujet de la  
24 décision de mai 2017 qui a été soutenue. Nous comprenons que c'est associé à... qui  
25 ne sont pas fait par le gouvernement, qui ne sont pas assurés par le gouvernement,  
26 mais par les services de radiodiffusion. Donc par la direction du CRTC. Donc il y a eu  
27 des discussions très importantes, très particulières au sujet des SMS. La décision à  
28 laquelle on est arrivé, donc comme Michael l'a dit, l'avantage c'est que c'est rapide, il y

1 a la radiodiffusion sur la radio, la télévision, elle est à la portée de tout le monde.  
2 Chacun qui se trouve dans la région ou dans la zone va les recevoir par SMS. Il y a une  
3 meilleure rétroaction par des communications.

4 Comme Mike l'a dit, c'est un excellent avantage, cependant il est  
5 question de temps, il y a le facteur temps, combien de temps ça va prendre, lorsqu'on  
6 retourne pour les fournisseurs de service sans fil, le facteur temps était un élément pas  
7 facile à gérer; on peut parler des événements pendant les cinq dernières années. Et  
8 donc, c'était ça les préoccupations majeures et les réflexions majeures.

9 **Me KRISTA SMITH** : Merci. Juste pour le bénéfice, c'est-à-dire  
10 pour ceux qui vivent ça, qu'est-ce que c'est, CB?

11 **M. TIM TRYTTEN** : C'est comme une station de radio; chaque  
12 message peut passer par là. Donc, c'est la chaîne 76 du cellulaire; on va recevoir le  
13 message avec, bien sûr, contenant l'alerte et ça va prendre quelques secondes,  
14 justement, pour arriver.

15 **Me KRISTA SMITH** : Et c'est quoi la différence avec un SMS?

16 **M. TIM TRYTTEN** : C'est plutôt le service de message court. Le  
17 message, c'est... tout le monde connaît ça, lorsqu'on envoie des textos à des enfants.  
18 C'est une communication entre deux personnes d'un point A à un point B. Donc,  
19 comme Michael l'a dit, c'est... tous les ponts sont adoptés, que ce soit pour... Donc en  
20 fait, c'est une communication de un à un; ma compréhension est qu'avant qu'une alerte,  
21 l'alerte ne soit publiée, il y a... ils passent par le polygone et vont identifier les nombres,  
22 si vous voulez, les nombres... ou les numéros d'identification de la zone et aussi, pour  
23 envoyer le message. Donc, ils fonctionnent toutes les deux et c'est un très bon exemple  
24 de cela, dans les pays européens; au Canada, aux États-Unis, on adopte la diffusion  
25 cellulaire, aussi la diffusion cellulaire au Canada et aussi a la capacité de cela aux  
26 États-Unis par rapport à... on parlait de l'interopérabilité.

27 **Mme CHERYL McNEIL** : Oui, donc, la technologie n'est pas  
28 vraiment mon domaine, mais j'ai quelques questions à ajouter. Je pense toujours que la

1 technologie a besoin de répondre aux attentes, de satisfaire les besoins de l'utilisateur.  
2 Je pense qu'avant d'offrir un service par rapport à une technologie, c'est juste un  
3 principe que je soutiens. Je pense que nous avons aussi besoin de prendre en  
4 considération certaines des conséquences, à titre d'exemple – par exemple, lorsqu'on a  
5 besoin de clarifier, je ne suis pas très sûre, lorsqu'il est question de... si par exemple, le  
6 diffuseur cellulaire, si les Canadiens ne peuvent pas recevoir d'alarmes s'ils ne sont pas  
7 sur le réseau LTE – je comprends ces questions, s'il y a par exemple génération autre  
8 de téléphone.

9                   Donc, l'image que je donne, c'est que ma fille se trouve dans une  
10 situation difficile – par exemple, elle se trouve à l'école avec un tireur actif et qu'elle ne  
11 peut pas utiliser – enfin, je ne veux même pas y penser... Je pense que nous avons  
12 besoin de réfléchir à quelle... c'est-à-dire à la mise à jour de la technologie parce qu'on  
13 parle depuis cinq ans de SMS, de diffusion cellulaire. Qu'est-ce qui est possible aussi  
14 sur une analyse, sur une base internationale? Parce que la technologie avance de  
15 façon très rapide dans le monde; on communique de différentes façons et donc, nous  
16 communiquons déjà par les émojis, les émoticônes. Donc, je pense qu'on est... on est  
17 en pleine évolution du paradigme de la communication.

18                   Et vous avez mentionné les coûts – je vais reprendre ça. Je pense  
19 que c'est bon pour le public. Et nous avons besoin de... c'est-à-dire de savoir qui  
20 paie... pour ce qui est... qui paie pour ça. Je pense qu'on retrouve ça sur nos factures,  
21 ce qu'on paie pour le 9-1-1, donc ça appartient à tous les Canadiens. Cependant, ce  
22 format, nous devons être ouverts quant à avoir à notre portée la meilleure des  
23 technologies en tant que Canadiens. Voilà, c'était ça mon idée, mes idées.

24                   **Me KRISTA SMITH** : Merci Cheryl. Jennifer, pour ce qui est de  
25 l'évolution de la technologie comme elle est utilisée au sein des communautés avec  
26 lesquelles vous travaillez, où est-ce qu'elle peut aller pour mieux travailler?

27                   Mme JENNIFER JESTY : Alors, comme je l'ai mentionné avant,  
28 c'est très complexe et ceux qui ne l'utilisent pas à plein potentiel... je voudrais relever

1 certains éléments qui ont à voir avec le thème de communications. Donc, la façon dont  
2 nous la séparons, c'est qu'on doit s'abonner au système et dire de quelle communauté  
3 on est. C'est possible aussi et maintenant, nous travaillons avec pas mal de ponts, donc  
4 avant ce qui s'est passé, si quelqu'un voudrait lancer une alerte, il y a des personnes  
5 qui ne vont pas recevoir l'alerte; ils ne savent pas de quelle communauté elle provenait  
6 parce qu'il n'y avait pas d'identifiants qui disait de quelle ou la source de cette alerte.

7                   Donc, nous avons travaillé avec pas mal de bridges et maintenant,  
8 le nom de la communauté est directement imprimé sur... dans le corps ou le contenu  
9 du SMS, du message et donc, on sait de quelle communauté ça provient. Et donc,  
10 chaque pont a été bon pour répondre ou satisfaire le besoin; donc, ça a été donné  
11 comme une option, ça nous a été offert comme une option; donc, si jamais nous  
12 décidons qu'on veut envoyer un message donné dans une zone géographique donnée,  
13 on va aller au pont du système, on va encercler ça et dire : envoyez à cette région-là. Et  
14 tous les textos vont être envoyés, vont être envoyés dans cette région-là.

15                   L'autre bon élément ou caractéristique et c'est quelque chose que  
16 nous n'utilisons pas encore parce qu'on n'est pas encore rendus là, c'est que le  
17 système a évolué même depuis les 18 mois quand on avait commencé. Et je pense que  
18 l'une des caractéristiques, c'est que lorsqu'une personne reçoit un message SMS, ils  
19 doivent clic pour accuser réception de ce message. Donc... mais nous ne considérons  
20 pas ça comme une exigence; si vous ne l'avez pas fait, c'est pas grave.

21                   L'autre chose, c'est que lorsqu'on s'abonne au système, on vous  
22 demande de nous dire, de nous donner votre nom, la méthode de communication, la  
23 meilleure façon de communiquer avec vous et aussi un numéro de téléphone ou une  
24 adresse courriel. Mais on n'a pas besoin de savoir votre nom, c'est-à-dire le nom; ça ne  
25 fait rien si c'est envoyé... ça ne fait rien. On a juste besoin de savoir où est-ce que vous  
26 vous trouvez et comment et si vous êtes affecté par un événement. Et donc, pour nous,  
27 ça nous permet de comprendre, de localiser la personne et la source du SMS, qui est  
28 affecté et comment les contacter, mais pas de nom.

1                   **Me KRISTA SMITH** : Merci Cheryl. Paul, j'aimerais que vous  
2 parliez de l'expérience de la Nouvelle-Écosse avec le système, notamment les  
3 diffusions cellulaires.

4                   **M. PAUL MASON** : Il y a beaucoup de commentaires intéressants  
5 que nous avons entendus et en ce qui concerne les besoins et notamment les modèles  
6 4G qui sont utilisés maintenant. Et ça m'a fait penser à l'évolution du système et son  
7 utilisation éventuelle. Il faut avoir plutôt... on pensait que c'était une plateforme pour  
8 diffuser un message à un grand public rapidement et l'un des avantages que Michael a  
9 mentionnés en ce qui concerne les SMS, est-ce que ce serait une évaluation ou une  
10 utilisation, un autre type d'utilisation? Mais pour la première réponse, ça vous pousse à  
11 penser au-delà de simplement ces messages, comment les gens réagissent et il y a  
12 une certaine... un suivi qui peut... a de la valeur avec cette fonctionnalité  
13 supplémentaire.

14                   En ce qui concerne la communication de manière plus générale,  
15 nous pensons à la communication au milieu des événements de manière holistique.  
16 Alors, je vois les différents systèmes complémentaires, la collaboration avec les  
17 partenaires, si on est dans un événement où nous avons des ressources, des  
18 personnes qui sont déployées dans notre centre de coordination et on va pouvoir  
19 utiliser les médias sociaux et autres et ça peut être les municipalités, les partenaires ou  
20 d'autres partenaires sociaux. Et nous collaborons avec différents ministères aussi et  
21 aussi, dans les médias sociaux. Et nous utilisons plus nos cellulaires pour communiquer  
22 avec nos partenaires, il y a des parties peut-être... partenaires qui pourraient être  
23 intéressés, de divers types, alors nous utilisons cet outil pour produire des rapports  
24 situationnels lorsque nous sommes impliqués dans des événements, alors nous  
25 sommes dans ce spectre.

26                   Et ensuite il y a le système « En alerte » à l'autre bout où nous  
27 regardons les 32 types d'alertes et nous utilisons des outils conventionnels, et si on voit  
28 des choses qui surviennent, nous pouvons réagir en utilisant le système « En alerte ».

1                   Ça, c'est en gros notre expérience et, encore une fois, le SMS,  
2 nous ne sommes pas une agence de première réponse, nous collaborons avec des  
3 agences de première réponse, et alors nous ne déployons pas des ressources de  
4 manière tactique, très rarement.

5                   **Me KRISTA SMITH:** Merci beaucoup.

6                   Avant de passer de la technologie à un autre sujet, vous et moi,  
7 nous avons eu des conversations sur les technologies émergentes. J'aimerais que l'on  
8 mentionne quelles sont certaines de ces technologies possibles.

9                   **M. TIM TRYTTEN:** J'aimerais... je pense qu'il faudrait suivre le  
10 modèle en partant des gens. Du côté des gens, nous voyons l'apprentissage  
11 bidirectionnel où on utilise le public général comme des capteurs à distance et qui nous  
12 alertent. La première fois que ç'a été fait en Amérique du Nord, à Puget Sound où il y a  
13 eu des informations qui ont été envoyées au système. En Alberta, en 2017, nous avons  
14 aussi eu une surveillance des médias sociaux et on a repris ces informations dans le  
15 rapport que l'on a produit sur un incident.

16                   La deuxième partie, c'est... concerne la technologie. Du côté de la  
17 technologie, il y a probablement trois ou quatre points importants qui surviennent. Il y a  
18 l'apprentissage machines. Ce qui est le plus lent dans le système d'alerte, c'est le  
19 processus humain ou de... et Ressources naturelles Canada a un projet où ils  
20 travaillent... qui est basé sur un travail de Steve Frost (phon.) et monsieur Anderson où  
21 on développe des capteurs à distance pour les tremblements de terre et les tsunamis,  
22 et comme il y a des évènements déclencheurs et des modèles qui prédisent l'éventuel  
23 tsunami, alors vous pouvez mettre en lien ces capteurs au système d'alerte et de là à  
24 des casernes de pompiers, au système de transport en commun, vous pouvez arrêter  
25 les ascenseurs et, dans ce cas-là, vous avez des secondes pour réagir, cela vous  
26 donne cette capacité. Et il faut tenir compte du côté humain dans cette équation et je  
27 sais que c'est épouvantable, mais dans certains types d'évènements majeurs, ce serait  
28 possible de le faire et CNRC est en train de travailler là-dessus.

1 Et l'autre, c'est l'internet des objets. Nous voyons de plus en plus  
2 d'appareils, comme, par exemple, votre réfrigérateur, qui sont connectés et on peut  
3 utiliser l'internet des choses pour diffuser des informations.

4 Et le troisième, c'est que nous sommes de plus en plus branchés à  
5 internet, nous le sommes sans même nous en rendre compte, et sous cela... et dans ce  
6 contexte, nous avons... nous venons de finir un projet d'un an qui regardait cela. On  
7 peut utiliser des alertes et les envoyer dans internet à des appareils directement,  
8 comme, par exemple, les Alexa de Amazon où Amazon vous dit qu'un colis arrive.  
9 Alors, ils pourraient aussi... ils sont toujours ouverts et connectés, alors le cout serait  
10 faible pour qu'on les utilise pour ça.

11 Et ensuite, il y a le contrôle de qualité d'un bout à l'autre des alertes  
12 et nous ne devons pas être intrusifs dans la vie des gens sans être... vraiment penser  
13 sérieusement à ce que nous voulons faire et s'assurer qu'il y a pertinence. Et une partie  
14 de cela et la prochaine phase, ça va être de développer des définitions de besoins : de  
15 quoi avons-nous besoin. Tout n'est pas un marteau et tout n'est pas un clou, alors là, ça  
16 devient très important que, dans certains évènements, on fait certaines choses, et dans  
17 d'autres types d'évènements, on fait d'autres choses.

18 Alors ça, c'est les trois grandes tendances que nous voyons en ce  
19 moment : internet des objets, à distance et l'internet.

20 **Mme CHERYL McNEIL:** J'ai un commentaire en ce qui concerne  
21 l'internet des choses, je sais que ça ne fait pas partie de la portée, et la cybersécurité  
22 va être une question énorme. C'est déjà une question énorme à l'échelle internationale  
23 et ne peut pas l'oublier.

24 **M. TIM TRYTTEN:** Oui, et à mesure qu'on devient intrusif, on parle  
25 de la qualité, de la sécurité, et les choix conscients deviennent une partie importante de  
26 ce travail. On peut, par exemple, penser à des applications mobiles et des souscrip...  
27 des abonnements. Ils sont basés sur des gens qui font des choix conscients, qui  
28 décident de recevoir quelque chose et ils ont aussi l'option de refuser de recevoir



1 quelque chose. Avec la radio, la TV et le sans-fil, ce choix est enlevé. Le CRTC a  
2 déclaré que ces questions sont si importantes que vous devez recevoir les alertes. Et  
3 c'est un nouveau champ, et au cours des dix dernières années, ça s'est développé et la  
4 capacité de commencer à avoir des discussions plus nuancées en ce qui concerne  
5 qu'est-ce que l'on reçoit et pourquoi, et cela nous mène à... nous lie à la question de la  
6 cybersécurité.

7 **Me KRISTA SMITH:** Merci d'avoir mentionné cette question de la  
8 cybersécurité, c'est un sujet énorme. C'est bon au moins d'être sensible à que c'est  
9 quelque chose dont nous devons tenir compte.

10 **Mme CHERYL McNEIL:** Je pense que c'est toujours important de  
11 tenir compte des conséquences non intentionnelles dans les choix technologiques que  
12 nous faisons.

13 **Me KRISTA SMITH:** Merci.

14 Ça va? On peut passer à un autre sujet? Maintenant, nous allons  
15 parler de la gouvernance, des questions de gouvernance.

16 Alors, Michael, hier, vous avez parlé des directives et de formes de  
17 gouvernance participatives, de partenariats, et que le Canada a une forme de  
18 gouvernance avec des... à travers des partenariats. J'aimerais qu'on aborde ces  
19 concepts et en tenant compte du fait que nous avons ce type de gouvernance ici au  
20 Canada basé sur des partenariats. J'aimerais vous demander qu'est-ce que... de quoi  
21 avons-nous besoin pur que ça fonctionne bien.

22 Michael, nous pourrions commencer avec vous et vous pouvez  
23 partir de ce que vous avez déjà dit hier.

24 **M. MICHAEL HALLOWES:** Je n'ai pas d'expérience de  
25 partenariats, j'ai de l'expérience avec le système axé sur les directives et, en Australie,  
26 nous avons déterminé que le gouvernement paierait le système et, par conséquent, il  
27 pouvait diriger... dire aux fournisseurs de services comment ils devaient fournir ces  
28 services.

1 J'ai écrit un rapport en 2015 qui a examiné le financement et, si je  
2 me fie à ce qui a été dit ici, et qui a parlé du cout de 9-1-1 et d'autres services. Et hier,  
3 j'ai parlé de l'examen de ces services et, dans un sondage, tout le monde... les clients  
4 ont dit qu'ils étaient prêts à payer pour ces services, alors nous avons conclu que nous  
5 ne pouvions pas être limités par les questions d'argent, mais que... et que la population  
6 d'Australie pourrait contribuer à ces avantages, mais je n'ai jamais vu le modèle de  
7 partenariat au Canada.

8 Et je suis familier avec un système de gouvernance vertical, qui va  
9 du haut vers le bas, comme nous avons ici, et le régulateur et les fournisseurs de  
10 services exécutent les ordres qui viennent... qui proviennent des décideurs. C'est les  
11 organisations de services d'urgence et qui sont responsables en vertu de la Loi  
12 d'émettre, de diffuser des alertes, des messages d'alerte.

13 **Me KRISTA SMITH:** Bon, c'est un bon point de... sur lequel nous  
14 pouvons maintenant faire...

15 Selon l'expérience de la Nouvelle-Écosse, comment ç'a été le style  
16 de gouvernance que vous avez eu avec les partenariats?

17 **M. PAUL MASON:** Mon expérience dans le déploiement et le  
18 modèle de gouvernance, ç'a été avec le Conseil de gouvernance, ç'a été... nous étions  
19 centrés sur... c'était un organisme centré des aspects techniques, et en partenariat  
20 avec ça, il y a les dirigeants responsables du système d'urgence, et puis y'a le  
21 gouvernement fédéral, les responsables du gouvernement fédéral et des provinces et  
22 des territoires. Et avec mon expérience avec SOREM, c'est un organisme de gestion  
23 d'alertes et ce que je me suis concentré dans ce... de voir l'opérationnalisation, ces  
24 objectifs, grands objectifs d'urgence avec les 32 types d'alertes. L'expérience a été  
25 possible, nous avons pu avancer, mais il y a des variations en ce qui concerne le  
26 déploiement par les diverses provinces, leur utilisation et leurs propriétés, et une des  
27 forces de ce système ou une des valeurs potentielles de ce système, c'est d'avoir un  
28 caractère national. On en a... nous nous sommes toujours référés à ce système comme

1 un système national et dont nous sommes partenaires.

2                   Nous avons... nous utilisons les types d'alertes nationaux et, pour  
3 réagir à ce que Michael a dit, il y a certainement des avantages à avoir une présence  
4 plus forte du gouvernement fédéral pour définir la fonctionnalité du système. Alors, y'a  
5 pas juste... nous avons les provinces et les territoires, nous avons les partenaires,  
6 l'industrie, et en ce qui concerne le SOREM, c'est axé sur la gestion des urgences, et  
7 Michael en a parlé dans sa présentation, et d'augmenter les parties intéressées qui  
8 peuvent participer dans cette plateforme, mais je pense que nous... c'est en train  
9 d'évoluer et on... et selon le type d'urgence, on... ça peut être structuré de différentes  
10 façons. Il y a des gens ici qui pourraient probablement parler de cela mieux que moi,  
11 mais en fin de compte, c'est ce qui est important, c'est que toutes les parties qui  
12 utilisent le système soient à la table, présentes à la table.

13                   Et on peut regarder les 32 types d'alertes, on peut en avoir plus ou  
14 moins, modifier cette liste, mais je pense qu'il faut avoir un groupe holistique qui peut  
15 regarder ces types d'alertes pour que tous les utilisateurs potentiels pourraient avoir  
16 leur mot à dire là-dessus et ainsi identifier qui dirigerait les différents types d'alertes et  
17 avoir une structure de gouvernance nationale pour que nous puissions continuer  
18 d'améliorer ces systèmes et ces types.

19                   **Me KRISTA SMITH:** Je pense à votre travail avec le CACP et la  
20 résolution qui est passée il y a environ un an, c'était le 9 août 2021. Ce serait bon  
21 d'avoir un peu d'antécédents en ce qui concerne ce travail et comment c'est lié à notre  
22 conversation sur la gouvernance nationale.

23                   **Mme CHERYL McNEIL:** L'objectif des comités de préparation  
24 d'urgence, c'était de répondre... d'appuyer les réponses aux demandes. En Ontario, on  
25 voulait augmenter la préparation au niveau des réponses, mais au niveau national,  
26 l'atténuation a été un point d'intérêt, mais les répondants doivent... vont devoir toujours  
27 répondre et ils doivent se préparer à répondre en amont. Alors, il faut avoir des  
28 systèmes de gestion des incidents, se préparer à des événements majeurs. Ç'a été un

1 travail qu'a fait ce comité.

2                   Au niveau national et sur une base informelle, nous avons eu  
3 divers sujets qui nous ont été mentionnés, il y a les documents, leur plan, ainsi de suite,  
4 et toujours ils se sont améliorés, mais les répondants étaient exclus de ce travail. Alors,  
5 toute la gestion d'urgence, il y avait des organismes qui faisaient ce travail, mais les  
6 municipalités et les répondants ont été mis... exclus, et lorsque le système national a  
7 été créé, les gens sur la... à la base, sur le terrain, n'avaient pas une voix au chapitre  
8 sur comment le système devrait fonctionner, quels devraient être les rôles, les  
9 responsabilités dans ces systèmes d'urgence.

10                   Notre système est plus centré sur la réponse parce qu'il y a des  
11 difficultés au niveau de la planification, elle est très difficile et il n'y a pas beaucoup de  
12 gens qui aiment le faire. On peut penser que c'est ennuyant, mais c'est nécessaire, et  
13 ça crée... ça fait tout un travail en amont.

14                   Est-ce que vous pouvez me rediriger? Après le... avril 2020, ç'a  
15 commencé avec l'OACP, ç'a été une tentative de la base par les premiers répondants  
16 et gestionnaires de niveau FTP – je pense que, Tim, vous avez fait partie de ça –, c'est  
17 de développer une stratégie au niveau national. L'alerte publique faisait partie du plan  
18 d'action de ce système. Mais après avril 2020, ça l'a généré de l'intérêt pour que la  
19 police y participe pour donner leur... avoir voix au chapitre au niveau des rôles et  
20 responsabilités à travers le... et c'a commencé à se faire à travers le Canada.

21                   Pour ce qui est d'élaborer un processus de la police en Ontario,  
22 donc, ils étaient très rapides pour justement préparer quelque chose parce qu'ils  
23 devaient soutenir justement le tout en Ontario, et d'entamer le processus en Ontario,  
24 l'une des choses qui est très intéressante, c'est qu'ils avaient ajouté un autre niveau  
25 d'exigence en Ontario. Il y a la gravité de l'urgence, il y a la certitude de lancement... du  
26 lancement de l'alerte, mais la menace peut être isolée, mais pas contenue. Je  
27 comprends que si jamais... par exemple, pour ce qui est de... s'il arrive un incident, ça  
28 va être une espèce de marqueur qui va servir de marqueur.

1                   Donc, encore une fois, par la nature des premiers intervenants, ce  
2 sont les premiers... ils ont une grande valeur ajoutée par rapport à la gouvernance, à la  
3 responsabilité de ce qui fait quoi et quand, c'est-à-dire, temporel et d'espace.

4                   **Me KRISTA SMITH:** Merci beaucoup.

5                   Tim, vous voulez reprendre?

6                   **M. TIM TRYTTEN:** Oui, si je pourrais... je séparerais la  
7 gouvernance et les conclusions, ce sont deux questions séparées sur la base de la...  
8 des leçons apprises, de l'expérience, donc qui est divisée à travers les territoires, les  
9 provinces.

10                   C'est des responsabilités, ç'a toujours été une responsabilité  
11 partagée. Ça nous amène en 2014, lorsqu'il y a eu pas mal d'acteurs qui devaient  
12 participer aux changements par rapport à la distribution de messages au public. Donc,  
13 si on pense à ces décisions de 2014 lorsqu'il était question de surveiller l'alerte sur la  
14 radio et la télévision, ils avaient fait référence au comité qui était un groupe qui était  
15 responsable d'élaborer des normes et donc, c'était des diffuseurs de l'époque de la  
16 communauté – donc pour justement travailler sur les normes, dicter comment il est  
17 question... comment travailler et comment opérer avec ça sur les télévisions.

18                   Donc, c'est toujours dans le monde, il y a toujours une  
19 reconnaissance pour les... lorsqu'on retourne en 2002, lorsque l'Alberta a introduit le  
20 système – donc, il y avait pas mal de radio, de stations de radio. On a fait ça pendant  
21 pratiquement 30 ans; nous travaillons avec la radiodiffusion. Ça faisait partie du  
22 changement. On ne pouvait pas le faire seul pour ce qui est du lancement d'En Alerte.

23                   Pour ce qui est de la gouvernance, il y a toujours eu cette  
24 reconnaissance unique que nous avons des situations constitutionnelles qui ont, si  
25 vous voulez, formé, qui nous ont dicté comment on doit procéder. Donc, c'est la façon  
26 dont on devait agir avec les autres et, bien sûr, de collaborer aussi avec eux. Donc, en  
27 avançant, en allant jusqu'à 2018, je peux parler du mois d'août 2020... est-ce que je  
28 peux vous dire que c'était au mois d'août 2018, nous avons élaboré ce qu'on appelle

1 un conseil consultatif sur l'alerte pour... qui mise sur l'amélioration de la gouvernance.  
2 Ça a été présenté à la Sécurité publique au mois d'août 2020... excusez, 2018. Je  
3 pense que c'est le mois d'août 2020. Donc, il y a eu un travail qui a été fait en vue de  
4 créer une espèce de coalition. Il était question de le faire pour la sécurité publique, pour  
5 pouvoir arriver avec une meilleure gouvernance qui ne reconnaîtrait qu'une seule entité  
6 autoritaire, mais toute une chaîne.

7 Pour ce qui est de la sécurité... je pense que la Sécurité publique,  
8 ça serait bien qu'ils nous en disent où est-ce qu'ils sont rendus parce que ce sont eux...  
9 il y a eu un papier, un document de discussion; nous avons travaillé sur la base des  
10 principes de Michael, qui sont six. Après plusieurs discussions et débats qui ont eu lieu,  
11 comme je l'ai dit, je ne peux pas vous dire où est-ce qu'on est rendus depuis 2020.

12 **Me KRISTA SMITH** : Merci – merci pour le contexte, l'historique.  
13 Jennifer, je ne suis pas sûre si vous avez quelque commentaire au sujet de la  
14 gouvernance, comment la gouvernance est gérée au système... au niveau local?

15 **Mme JENNIFER JETSY** : C'est très important pour nos  
16 communautés de posséder cela. Donc, en créant le système, aussi, en le déployant  
17 pour nos communautés, chaque communauté avait le contrôle, pouvait contrôler ce  
18 système. Donc moi-même, on pouvait rester tous ensemble et travailler sur les  
19 directives à suivre lorsqu'il est question du moment dans Donc avec ça, nous sommes  
20 en mesure de posséder le système, de le contrôler sans devoir impliquer ou faire appel  
21 à d'autres agents. Ça a été un grand pas pour nos communautés; c'est très important  
22 de le faire. ... du lancement entre les alertes. Donc, nous avons fait ça tous ensemble.

23 Donc maintenant, nous nous préoccupons pour le partage des  
24 données; les communautés autochtones, il y a toujours eu des études et donc, nous  
25 étions très préoccupés par rapport à où allaient atterrir ces données et qui va les  
26 utiliser. Jusqu'à présent, la seule personne qui avait accès à ces données, c'était moi-  
27 même. La seule chose que l'on peut faire au niveau de communauté, c'est de lancer les  
28 alertes et ça a été fait, ça a été conçu. Et la raison pour ça, c'est que si on donne le mot

1 de passe pour avoir accès au système et que si jamais le mot de passe va tomber entre  
2 de mauvaises mains, donc, ça va créer quelques problèmes.

3                               Donc moi, je contrôle ça; peut-être que ça va changer, désormais  
4 parce que c'est en train de devenir beaucoup de travail pour une seule personne avec  
5 un aussi grand nombre d'abonnés et des personnes qui s'inscrivent. Donc, on est très  
6 conscients du recueil des données, de la protection, de la confidentialité de ces  
7 données aussi.

8                               **Me KRISTA SMITH** : Merci beaucoup. Je pense que ça conclut  
9 notre discussion au sujet de la gouvernance – à moins qu'il y ait quelque chose que  
10 vous voulez ajouter? Donc, je voudrais maintenant passer à l'un des derniers domaines  
11 dont on va discuter aujourd'hui et qui est... bien sûr, étant donné toutes vos  
12 expériences respectives dans ce domaine, dites-nous c'est quoi vos rêves? C'est quoi  
13 votre idéal? Si vous pouvez... si vous avez une baguette magique et vous avez toutes  
14 les ressources et tout ce dont vous avez besoin, à quoi ressemblerait un système  
15 d'alerte, de vos points de vue? Jennifer, je pense qu'on va continuer avec vous.

16                               **Mme JENNIFER JETSY** : Dans un monde parfait, où moi, je  
17 parlerais des territoires, des terres des Autochtones, j'ai été en mesure d'élaborer et de  
18 concevoir le système pour cinq communautés autochtones qui sont sur l'île. Mais dans  
19 un monde meilleur ou parfait, je voudrais que chaque communauté autochtone puisse  
20 avoir ça à travers tout le pays. Nous avons commencé à entamer cela et il y a eu une  
21 conférence sur la gestion des alertes au sein des communautés autochtones que j'ai  
22 organisée et j'ai aussi assuré et donné une présentation sur le système en question.  
23 J'ai été contactée par pas mal de communautés à travers tout le pays; entre autres en  
24 Alberta, au Manitoba, au Québec, en Ontario et ils m'ont demandé justement d'animer  
25 des présentations au sujet de l'utilisation de ce système et de ce que nous avons  
26 réalisé. Et bien sûr, j'ai exprimé ma volonté et ma bonne volonté de partager tout ce  
27 que j'ai fait sur comment encourager le monde et les aider à s'inscrire, à s'abonner au  
28 système et toutes les informations que j'ai eu à développer, j'ai été ravie de les partager

1 avec tout le monde.

2                               Donc, ça a été vraiment très efficace pour nous, ça a été  
3 tellement... c'est très très bien que dans le moment parfait, je serais ravie d'aller  
4 rencontrer et d'inciter toutes communautés autochtones pour le faire parce que c'est  
5 vous dire sur sa réussite.

6                               **Me KRISTA SMITH** : Merci beaucoup. Cheryl?

7                               **Mme CHERYL McNEIL** : Donc, sur le court terme, je voudrais  
8 vraiment défendre de cette vue complète de la stratégie. Je pense que c'est une  
9 excellente stratégie; on a besoin de voir ce qu'il y a, des possibilités, mais la seule  
10 façon dont on peut faire ça de façon globale, générale et complète, c'est que tous les  
11 intervenants soient à la même table.

12                              Sur le long terme, je voudrais voir cette interopérabilité possible qui  
13 soit faite au profit des gens au bon moment, lorsqu'il faut et aussi, pour ce qui est du  
14 soutien du système et aussi, Jennifer, avec ses produits de ponts à travers tout le pays,  
15 qu'ils puissent intégrer tout autre système qui serait développé.

16                              **Me KRISTA SMITH** : Merci. Paul?

17                              **M. PAUL MASON** : Je suis vraiment d'accord avec leurs  
18 commentaires. Vous savez, me concernant, je penserais que le système est vraiment...  
19 est en train... est en pleine évolution depuis le début pour ce qui est des catastrophes  
20 naturelles et d'autres problèmes comme le terrorisme. Donc, ça peut être utilisé pour  
21 autre chose; je pense que partiellement, ça va dépendre de l'évolution de la technologie  
22 tout au long des 10 dernières années. Je suis d'accord, je pense que nous avons  
23 besoin d'avoir une gouvernance structurelle qui puisse justement tenir compte de cette  
24 évolution, de nous assurer que toutes les parties prenantes prennent partie et  
25 participent à cela et se mettent à la table pour justement apporter leur plus pour ce qui  
26 est de la profession de la technologie, comment on se développe, comment on évolue  
27 et aussi, bien sûr, pour être en meilleure position quant à son utilisation.

28                              Et pour ce qui est des systèmes, je pense qu'il n'est pas juste



1 question de la plateforme de l'alerte; c'est au sujet de toutes ces communications et pas  
2 mal d'occasions, mais aussi des défis lorsqu'il est question d'un message qui doit être  
3 transmis un peu partout. Donc, nous travaillons avec la gestion des urgences, nous  
4 devons nous assurer que s'il est question de transmettre des messages, on a besoin  
5 d'être prêt – que ce soit dans les réseaux sociaux, ça va compléter tout ce qu'ont dit,  
6 vont dire nos partenaires.

7 Je pense que c'est une plateforme... mais je pense que c'est la  
8 plateforme en question, mais aussi la communication.

9 **Me KRISTA SMITH** : Merci. Tim?

10 **M. TIM TRYTTEN** : Je pense... vous savez que l'avenir est là; la  
11 COVID a changé... la pandémie a changé le paradigme de communication maintenant,  
12 ou les communications de masse; maintenant, nous avons des communications  
13 bidirectionnelles. Donc, les gouvernements sont censés fournir des messages au  
14 public, des informations, transmettre des informations. Donc, on y est – c'est pas que  
15 ça va venir. C'est tout, on y est déjà. Donc, par exemple, il est question d'améliorer la  
16 qualité de tout le processus; je dirais aussi que bidirectionnel... on parle de (inaudible à  
17 l'interprète). Donc, on ne le prend pas pour acquis, donc il doit y avoir des  
18 questionnements : les systèmes, l'interconnexion des systèmes aussi pour utiliser tous  
19 les outils, donner le choix aux gens – ça, c'est essentiel. Et aussi, enfin, on parle  
20 comme c'est un processus pour des personnes, au lieu de faire du porte à porte pour  
21 justement atteindre une grande partie du grand public. Donc, c'est en éternelle  
22 évolution.

23 Ça doit être prêt pour ce qui vient après; je l'ai mentionné. Par  
24 exemple, l'alerte sur internet, c'est maintenant. On peut être alerté; on peut recevoir  
25 l'alerte sur sa propre montre. Maintenant, la technologie, elle est là déjà. Donc nous  
26 devons être agile; dans mon opinion, ce n'est pas quelque chose de statique. C'est en  
27 constante évolution.

28 **Me KRISTA SMITH** : Merci. Michael?

1                   **M. MICHAEL HALLOWES** : Merci. Je vais utiliser mes trois mots  
2 pour ce qui est de la technologie : la façon dont nous... l'approche que nous utilisons  
3 pour ça, pour ce qui est du Canada – par exemple, communiquer maintenant avec le  
4 Canada en mode virtuel, la conversation avait commencé par la réussite; comment on  
5 va mesurer ces résultats, ces conclusions?

6                   Donc, parlant des résultats, lorsque je suis venu au Canada en  
7 2015 pour justement soutenir les équipes, il était très clair que je suis rendu de... avec  
8 tous les délégués là-bas que c'était un autre résultat de 2015. Je vais... quand je vois  
9 ça sur ma diapo dans une urgence, on mesure la réussite d'une alerte pour nous  
10 assurer de prendre les décisions en moment opportun et de façon sécurisée. Et c'est  
11 aussi simple que ça. Toute autre chose va suivre ; c'est le comment – comment on fait  
12 ça, comment on s'assure que ça s'est fait? Comment recueillir, c'est-à-dire tout... pour  
13 ce qui est de la... des informations de toutes les parties prenantes. Il y a lieu de tenir  
14 compte de, bien sûr, être à l'écoute de toutes les parties intervenantes et ensuite, on va  
15 élaborer le système. Et aussi, bien sûr, de revoir toutes les exigences pour arriver au  
16 résultat.

17                   **Me KRISTA SMITH** : Merci. Donc, nous avons parlé d'un certain  
18 nombre de sujets; nous les avons développés, mais je veux juste vérifier avec chacun  
19 d'entre vous pour demander s'il y a quoi que ce soit que vous voudriez ajouter à cette  
20 discussion que vous n'avez pas eu l'occasion de dire. Donc, je vais... je pense qu'on a  
21 assez de temps. Jennifer?

22                   **Mme JENNIFER JETSY** : Je pense qu'il n'y a pas plus important  
23 que l'information. L'information est extrêmement importante dans chaque situation. Ce  
24 que je voudrais souligner, c'est que l'utilisation de notre propre système, c'est que  
25 parmi les centaines d'alertes que nous avons envoyées aux communautés, il n'y a  
26 jamais eu de plainte, il n'y a jamais eu quelqu'un qui nous a dit « Arrêtez de nous  
27 envoyer des informations ». Pourquoi? Parce que les informations étaient pertinentes et  
28 importantes. Il y a eu des communautés qui ont, bien sûr, évolué avec leur système par

1 rapport à d'autres communautés, mais personne n'est revenu nous dire « Arrêtez de  
2 nous envoyer des messages ».

3                               Donc, je pense qu'il est important... je pense qu'on a déjà parlé de  
4 ça, qu'on doit s'arrêter d'envoyer... qu'on doit arrêter d'envoyer des messages parce  
5 que le monde ne va pas réagir; je pense qu'il est important que nous réalisons que le  
6 partage d'information... je ne pense pas que ça soit le point, que c'est pas pertinent.

7                               **Me KRISTA SMITH** : Merci. Cheryl?

8                               **Mme CHERYL McNEIL** : Je pense que le dernier point que je  
9 voudrais partager, c'est de se souvenir qui c'est que nous servons et quel est le but –  
10 c'est pour leur sécurité publique. Et voilà.

11                               **Me KRISTA SMITH** : Merci. Paul?

12                               **M. PAUL MASON** : ... et son utilisation de la technologie, si la  
13 Commission est devant... devant votre Commission.

14                               **Me KRISTA SMITH** : Je pense qu'on a fait beaucoup de terrain  
15 aujourd'hui. Et maintenant, c'est Tim?

16                               **M. TIM TRYTTEN** : Oui. Je suis d'accord avec Cheryl et Paul. Je  
17 pense vraiment que la première responsabilité du gouvernement, c'est la sécurité  
18 publique. Si le gouvernement ne fait pas bien cela, tout le reste sans conséquence.  
19 Alors, tout ce que nous faisons qui améliore le temps de préparation aux urgences,  
20 l'atténuation et la réaction est critique et va devenir de plus en plus critique. Je ne suis  
21 pas climatologue – je ne comprends pas pourquoi – on sait que la fréquence et la  
22 gravité des événements naturels, des catastrophes naturelles augmente, mais bien sûr,  
23 les événements créés par les humains et on doit... on peut prédire que les choses...  
24 qu'est-ce qui s'en vient, les événements vont être continués et vont être significatifs, on  
25 va devoir y réagir et le public a droit de s'attendre à cela de leurs leaders.

26                               **Me KRISTA SMITH** : Merci. Michael?

27                               **M. MICHAEL HALLOWES** : Merci. C'était un énorme privilège  
28 pour moi en tant que non-Canadien d'être invité afin d'offrir mon expérience d'un point

1 de vue mondial et ce que je vous dirais, c'est qu'il y a plusieurs ensembles de  
2 connaissances, tout comme les services d'urgence du Canada qui veulent arriver à bien  
3 faire la chose. Et vous devez accéder à ces pôles de connaissances-là; si vous  
4 cherchez un seul exemple de cela, en Europe, il y a les numéros d'urgence, ça  
5 fonctionne à partir de Bruxelles – c'est pas juste Eurovision, c'est pas juste européen, il  
6 y a des Australiens qui participent aux conférences. Les membres, c'est les mêmes  
7 personnes qui siègent sur ce panel et qui regardent probablement ce débat-ci en ce  
8 moment. Utilisez ceci – tout le monde cherche à faire précisément comme on a dit, faire  
9 la bonne chose, que le public s'attend à ce que les gens en qui ils ont accordé la tâche  
10 de faire cela correctement. Merci de m'intégrer du Royaume-Uni pour vous apporter un  
11 point de vue international. Il y a un tas d'autres personnes à l'international qui veulent  
12 vous aider.

13 **Me KRISTA SMITH** : Merci bien. Je veux demander aux  
14 commissaires s'il y a des questions de la part des commissaires?

15 **COMMISSAIRE STANTON** : Merci Monsieur Hallowes – c'est la  
16 commissaire Stanton qui vous parle, si vous ne voyez pas l'écran.

17 Madame McNeil, je m'intéresse à plusieurs choses que vous avez  
18 discutées; l'une d'entre elles étant l'interopérabilité. Cela exige le partage de  
19 renseignements entre les agences. Il nous semblerait, selon des rapports antérieurs,  
20 qu'il y ait des défis liés au partage de renseignements entre les agences policières,  
21 notamment. Je me demande comment les obstacles à ce partage-là pourraient être  
22 éliminés et si vous pouviez émettre les commentaires à ce sujet.

23 **Mme CHERYL McNEIL**: Je ne peux pas parler au nom des  
24 agences policières, je peux juste parler selon mon propre domaine. Les  
25 communications sont essentielles, on a mentionné plus tôt des processus suite aux  
26 actions et en ce qui a trait aux urgences et aux désastres un des grands commentaires,  
27 c'est que les communications ont fait défaillance. Les communications, c'est du travail  
28 difficile, ça doit être intégré dans la culture d'une organisation, d'une équipe, d'un

1 bureau, ça doit vraiment être... son importance doit vraiment... ça doit prendre de  
2 l'ampleur au niveau de son importance. Le message doit être répété souvent, un  
3 message doit être répété sept fois avant que ce soit vraiment saisi. On parle de  
4 commission publique ou de constat juridiques qui ont tenu la police redevable de ne pas  
5 avoir partagé des renseignements. La cause *Jane Doe* notamment. Ça doit être intégré  
6 dans la culture, les attentes, la formation des policiers.

7 Je songe même à une anecdote, en travaillant dans un centre  
8 d'appel 9-1-1, c'est un grand centre 9-1-1 à Toronto, on avait le luxe de pouvoir crier.  
9 On était tellement engagé au but et à l'objectif de notre travail de partager des  
10 renseignements critiques rapidement, moi, peut-être que je déteste mon collègue, mais  
11 mon objectif dans le sens plus vaste, c'est de partager des renseignements critiques  
12 dans ce but-là. Alors il faut mettre de côté toute animosité personnelle et engager de  
13 partager les renseignements.

14 **COMMISSAIRE STANTON:** Alors votre expérience avec les  
15 services de la police de Toronto, est-ce que le service de police de Toronto, est-ce qu'il  
16 y a des procédures opérationnelles normalisées au niveau des alertes ?

17 **Mme CHERYL McNEIL:** Généralement, nous avons toute une  
18 section des médias. Ce service-là fonctionne à un centre d'opération 24 heures sur 24,  
19 7 jours sur 7. Nous avons utilisé les réseaux sociaux, assez régulièrement, de façon  
20 opérationnelle, depuis 2010-2011. Sur le plan de composer un numéro ou d'accéder à  
21 En Alerte, on appelle la OPP de la police provinciale de l'Ontario, parce que c'est eux  
22 qui ont cette fonction-là pour la province. Le centre des opérations de Toronto  
23 appellerait la police provinciale de l'Ontario pour véhiculer le message et ce message-là  
24 a été partagé dans tous les services policiers à travers de l'Ontario. L'option  
25 opérationnelle existe pour eux actuellement. Alors toutes les alertes qui sont envoyées  
26 pour la police de Toronto sont émis par la police provinciale de l'Ontario. À ce stade-ci,  
27 oui, mais cela fait six semaines, mais bon, il pourrait y avoir un processus où on  
28 détermine des alertes, mais je ne peux pas vous en parler de façon autoritaire.

1                   **COMMISSAIRE STANTON:** Je songe à être dans Toronto quand il  
2 y avait une alerte Amber qui a été envoyée à 4 h du matin, et ce n'était pas rattaché aux  
3 gens de Toronto. Mais les gens qui étaient fâchés ont composé le 9-1-1 pour se  
4 plaindre du fait qu'ils avaient été réveillés à 4 h du matin. Ça m'a fait penser à la  
5 discussion au sujet du bien public et si on paye pour le 9-1-1, les gens associent les  
6 alertes des urgences avec le 9-1-1, c'est intéressant. Donc en alerte, c'est un système  
7 séparé.

8                   **Mme CHERYL McNEIL:** Oui, c'est séparé.

9                   **COMMISSAIRE STANTON:** Avec le service de police de Toronto,  
10 si elle veut émettre une alerte et c'est localisé à Toronto, il faudra quand même passer  
11 par la police provinciale de l'Ontario afin de l'émettre ? Pour utiliser cette plateforme-  
12 là ?

13                   **Mme CHERYL McNEIL:** La capacité est là d'étiqueter de façon  
14 géographique toute la municipalité. Je ne suis pas sûre si on peut aller dans un plus  
15 petit détail, ce sera une question pour la police provinciale de l'Ontario, mais c'est une  
16 option qui existe. De façon générale, selon mon vécu, on envoie des messages via les  
17 réseaux sociaux ou les médias traditionnels. Nous avons de bonnes relations  
18 rapprochées avec les médias traditionnels par l'entremise de nos agents des médias.

19                   **COMMISSAIRE STANTON:** Vous avez parlé au sujet de  
20 l'importance de la planification et le travail que cela représente, je suis tout à fait  
21 d'accord, c'est critique. Alors que la préparation et la formation et l'interopérabilité à  
22 Toronto alors, y a-t-il des exercices de formation entre les agences locales, si jamais  
23 une alerte doit être envoyée ? Est-ce qu'il existe, est-ce qu'on crée des scénarios qui  
24 mobilisent des agences à part de la police, mais avec la police, afin de faire la  
25 préparation d'avance de plusieurs... auquel plusieurs d'entre vous ont fait référence.

26                   **Mme CHERYL McNEIL:** Je n'ai pas ce renseignement-là pour  
27 répondre à votre question.

28                   **COMMISSAIRE STANTON:** Hier, Monsieur Hallowes, vous avez

1 mentionné que l'application de Pelmerex, c'est une société privée du fait qu'il soit le  
2 propriétaire du réseau canadien, c'était un fait extraordinaire, et nous avons entendu  
3 parler aujourd'hui de leur connexion entre la gouvernance et le financement. Monsieur  
4 Trytten a même dit ce sont des choses séparées, mais c'est clair qu'ils sont très  
5 rattachés au Canada et il y a des démarches assez différentes, très différentes dans  
6 différents pays selon M. Hallowes. Je me demande, Monsieur Hallowes, si vous voulez  
7 émettre davantage de commentaires à ce sujet ayant entendu M. Trytten aujourd'hui,  
8 aviez-vous autre chose à ajouter sur le plan du partenariat ou du modèle direct.

9 **M. MICHAEL HALLOWES:** Je n'ai rien au niveau de  
10 l'encadrement... il n'y a rien dans le système que le Canada a, avec Pelmerex, c'est  
11 une chose mauvaise en soi, mais c'est inhabituel. Dans les autres pays, le pays, le  
12 propriétaire de la technologie, dans ce cas-ci Pelmerex, serait un sous-traitant au  
13 gouvernement central. Au gouvernement fédéral en Australie, c'est par l'entremise d'un  
14 contrat que la compagnie de téléphone gère le système et c'est un système géré qu'il  
15 doit fournir, qui est ensuite rattaché aux autres compagnies de téléphone. Mais il ne  
16 siège pas au CA au niveau de la gouvernance, c'est utilisé comme un sous-traitant et le  
17 gouvernement dirige en vertu de ce contrat-là, ce que cette entreprise-là doit fournir. Et  
18 son évolution est par l'entremise d'autres contrats. Et les entreprises doivent identifier  
19 les capacités dont ils ont besoin.

20 En Australie, c'est partie intégrante, d'où vient l'argent ? Qui paye ?  
21 La personne qui paye peut établir des règlements, surtout si ça relève... le  
22 gouvernement a compensé, est-ce que le gouvernement doit toujours payer ou est-ce  
23 qu'ils peuvent identifier d'autres modèles et le modèle canadien, où c'est par  
24 abonnement pour financer, je l'ai considéré en 2015. Je ne peux pas vous dire si elle  
25 est suivie, mais il y a d'énormes avantages au niveau du financement pour payer, pour  
26 la capacité afin que l'État n'ai pas besoin de le financer. Pour revenir au fait que la  
27 relation de client et de sous-traitant, cela est clé, que c'est gardé, que ça demeure  
28 indépendant de s'assurer que le sous-traitant, la livraison du sous-traitant est en

1 conformité avec le contrat.

2 **COMMISSAIRE STANTON:** Merci. Je peux dire que M. Trytten a  
3 quelque chose qu'il veut dire à cet égard et là, j'ai une autre question. Est-ce que ce  
4 serait utile de passer en revue le modèle de financement au Canada, ou est-ce que  
5 c'est déjà couvert ?

6 **M. TIM TRYTTEN:** Le modèle de financement au Canada est établi  
7 quand les alertes ont été lancées. Ça a été renouvelé en vertu de la décision 342.  
8 Pelmerex, c'était 22 cents par abonné par mois, pour couvrir le système d'alerte  
9 national public, en vertu du système 918 du mandat de la CRTC. Je pense qu'il y en a  
10 13 ou 14. 13 ou 14 services qui sont reçus, qui reçoivent un financement obligatoire en  
11 vertu de cela. En fait, le système d'alerte au Canada, le système ADNA est payé par les  
12 câblos-distributeurs, les diffuseurs, au taux de 22 cents par abonné. Cette entente-là,  
13 c'est exigence en matière du permis existe jusqu'au 31 août 2023, ou ce sera renouvelé  
14 ou on y mettra fin, c'est cela la décision.

15 Regardez le paragraphe 100 de ce document-là, 2018-342, est-ce  
16 que je peux ? Le citer ? En vertu de cela, la CRTC dit ceci de façon spécifique :

17 « Conformément à la section 918 de la Loi sur la  
18 télévision, c'est la meilleure façon de continuer de  
19 soutenir le système ADNA à la suite de ce prochain  
20 mandat de permis pour TWN Metro Media. Le parent,  
21 la compagnie de Pelmerex. L'industrie des  
22 communications continue de soutenir l'évolution, mais  
23 le développement du système ADNA sera mieux situé  
24 dans les organisations plus directement responsable  
25 de la sécurité publique, Etc. »

26 Alors la Commission a reconnu de façon claire que c'était la  
27 meilleure option disponible à l'époque, et de renouveler de sept ans à cinq ans, mais ce  
28 que la CRTC va décider de faire à l'avenir, on ne le sait pas.



1                                   **COMMISSAIRE STANTON:** Merci. Je voulais mentionner,  
2 Monsieur Hallowes, que ça m'a aidé lorsque vous avez expliqué que l'avis au sujet  
3 d'une alerte serait envoyé via un SMS, que l'alerte même était envoyée via la diffusion  
4 cellulaire. J'ai eu cette expérience, où j'ai reçu un texto comme quoi il y aurait une alerte  
5 et là, je n'ai jamais reçu d'alerte. En fait, je pense que ça s'est produit il y a deux  
6 semaines, la dernière fois qu'il y a eu un test.

7                                   Je suis désolée, Madame McNeil, j'ai une autre question pour vous.  
8 En ce qui a trait à, vous avez mentionné l'historique des agences policières, des  
9 premiers répondants qui ne sont pas inclus dans les discussions au sujet du système  
10 En Alerte, où du moins, parce que nous apprenons tous, plusieurs personnes ont pensé  
11 aux alertes nationales comme étant uniquement sur le plan des désastres naturels et  
12 que plus récemment, on a commencés à les concevoir différemment. Je me demande,  
13 quand est-ce que le service de police de Toronto s'est mobilisé au niveau des systèmes  
14 d'alerte. Est-ce que vous vous rappelez ?

15                                   **Mme CHERYL McNEIL:** Je sais qu'ils utilisent les alertes Amber  
16 depuis plusieurs années et je pense qu'en Ontario, c'est administré par la police  
17 provinciale de l'Ontario. Chaque service policier en Ontario rédige les alertes Amber, ça  
18 suit toute une foule de... un bon nombre de critères. Là, c'est soumis au centre des  
19 opérations policières à Orillia et le PPO l'envoi à la province. La police de Toronto n'a  
20 pas un accès direct. Il se peut qu'elle recherche un accès direct, mais ça ne serait que  
21 de la spéculation de ma part.

22                                   **COMMISSAIRE STANTON:** À part les alertes Amber, il n'y avait  
23 pas d'autres alertes menées par la police ?

24                                   **Mme CHERYL McNEIL:** Je ne pense pas. Jusqu'à quel point. Je  
25 ne pense pas qu'il y en a eu qui ont été émis à Toronto. Je songe au dernier grand  
26 désastre, la fusillade de Danforth, l'attaque à la fourgonnette sur la rue Young. Le  
27 système En Alerte, je pense que le Bureau de gestion des urgences et le PEOC de  
28 l'Ontario, je ne suis pas sûr s'ils étaient impliqués.

1 **COMMISSAIRE STANTON:** PEOC, c'est quoi ?

2 **Mme CHERYL McNEIL:** C'était, la conséquence, c'était que leur  
3 domaine de travail dans, au niveau de ce désastre-là, la police s'occupera de l'enquête,  
4 les points de circulation, la collecte de preuves, contrôler les foules et tout ça. Je ne  
5 pense pas qu'il y avait une alerte...

6 **COMMISSAIRE STANTON:** C'est quoi PEOC ?

7 **Mme CHERYL McNEIL:** Le centre des opérations urgences  
8 provinciales.

9 **Mme KRISTA SMITH:** Alors merci bien. Quelques documents  
10 auxquels on fait référence à la discussion suite à la pause, que je vais indiquer afin  
11 qu'on puisse y accéder. De nombreuses décisions de la CRTC ont été mentionnées,  
12 qui n'ont pas été déposées en preuve pour la Commission, mais on peut facilement les  
13 retrouver sur le site Web de la CRTC ou sur CanLII et les numéros de décisions sont  
14 2018-342, 2014-244, 2017-2017-91 et quelques documents qui sont déposés en pièces  
15 auxquels je fais référence, c'est la résolution de l'Association canadienne des chefs de  
16 police, c'est le COMM005646. Et finalement, le rapport d'expert, c'est la pièce 1363,  
17 c'est le COMM005672.

18 Alors voilà, j'ai traité des documents et finalement, je veux vous  
19 remercier tout un chacun d'être venu ici aujourd'hui, de partager vos connaissances,  
20 vos expertises et de nous offrir vos points de vue, cela nous aide à formuler, à identifier  
21 les leçons à tirer afin qu'on puisse, que les Commissaires puissent fournir des  
22 recommandations pour nos efforts à l'avenir. Alors vous nous avez généreusement  
23 accordé votre temps et c'est un acte de service public.

24 **COMMISSAIRE MacDONALD:** Si je peux ajouter à cela, Krista.  
25 Merci à vous, Krista de votre animation douée de cette séance très importante pour  
26 nous. Michael, on peut utiliser les prénoms, c'est le Commissaire MacDonald. Et en  
27 vous remerciant, je veux que l'on nous revienne vers la véritable raison pourquoi nous  
28 sommes ici et c'est afin que les vies qui ont été enlevées, ou prises ou les personnes

1 qui ont été blessées, leurs familles et toute la souffrance en cascade à travers notre  
2 province, le Canada et ailleurs, n'auront pas été en vain. Et comme vous l'avez dit,  
3 Cheryl, c'est fondamentalement une question que l'on soit... d'assurer un meilleur  
4 niveau de sécurité publique. Et vous avez été de grands contributeurs à ce défi  
5 important. Ce sont des audiences très difficiles, elles sont... les audiences sont les plus  
6 difficiles pour ceux qui sont les plus touchés et on commence chaque jour et on veut  
7 garder cela à l'esprit à tout moment.

8 Deux thématiques sont émergentes dans notre travail, l'une d'entre  
9 elles étant la générosité. Il semble que tout le monde à qui on demande d'aider notre  
10 travail s'est présenté de façon enthousiaste et vous êtes tous de bons exemples de  
11 cela. Et l'autre thématique, c'est le défi d'équilibrer les intérêts qui sont en concurrence.

12 J'ai rédigé quelques notes et je suis sûr qu'il y en a plusieurs, la  
13 précision des messages comparée à sa rapidité, la bonne géographie pour le public,  
14 diffusion cellulaire comparée à SMS, national versus... les intérêts « nationaux » contre  
15 « provinciaux », et le secteur privé et le gouvernement. Ce sont tous des facteurs  
16 importants et équilibrés, et c'est une thématique dans tous les aspects de notre travail.

17 Michael et Jennifer, et Cheryl, et Paul, et Tim, merci. Un grand  
18 merci de nous avoir aidés avec notre travail très important parce que lorsque vous nous  
19 aidez avec notre travail, vous nous aidez tous au Canada. Alors, merci.

20 Et Maitre Krista, c'est quoi le plan? On va revenir à 13 h 30 pour le  
21 prochain panel? Oui?

22 Il y aura pause jusqu'à 13 h 30.

23 --- **L'audience est en pause à 12 h 24**

24 --- **L'audience est reprise à 13 h 32**

25 **GREFFIÈRE DARLENE SUTHERLAND:** Rebienvenue. Les  
26 procédures sont de nouveau en session.

27 **COMMISSAIRE MacDONALD:** Bienvenue tout le monde.

28 Après la session de ce matin, une table ronde très utile, nous allons

1 avoir une deuxième table ronde. On va étendre un peu le sujet, ça s'appelle « Les  
2 communications publiques durant les événements, y compris la planification de  
3 l'accessibilité et de l'égalité ». Ça va se concentrer plus sur les personnes qui reçoivent  
4 les avis d'alertes et ça va aller au-delà des plateformes d'alertes spécifiques, on va  
5 parler de l'adéquation culturelle et la qualité, et nous allons avoir... nous avons une  
6 directrice de recherche et politiques, Docteur Aunliffe (phon.)... Cunliffe.

7 **--- TABLE RONDE: COMMUNICATIONS PUBLIQUES ET LES ENVOIS D'ALERTE**  
8 **LORS D'ÉVÈNEMENTS : PLANIFICATION POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ÉGALITÉ**

9 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Merci, Monsieur le commissaire.

10 En tant que le commissaire en chef a indiqué, je suis Emma  
11 Cunliffe et je suis la directrice de recherche et politiques pour la Commission sur les  
12 pertes massives, et dans cette table ronde cet après-midi, je vais animer le dialogue et  
13 les commissaires peuvent poser des questions à tout moment.

14 Et comme vous le savez, les tables rondes font partie des archives  
15 de la Commission et elle est en « *live stream* », en direct, et aussi elle sera disponible  
16 par la suite.

17 La table ronde cet après-midi va porter sur les systèmes d'alerte et  
18 les thèmes centraux, c'est de s'assurer que la planification assure l'accès aux  
19 téléphones cellulaires dans... à l'ensemble de la population canadienne dans toutes les  
20 régions, d'assurer que ce soit diffusé dans les deux langues officielles et les autres  
21 langues éventuelles, et que l'utilisation de ces systèmes ne renforce pas la  
22 marginalisation, notamment des communautés racisées.

23 Et je vais poser plusieurs questions ouvertes que nous espérons va  
24 vous donner (phon.) à chacun et chacune d'entre vous de partager votre expertise et  
25 votre expérience avec nous.

26 La première série de questions concerne l'accessibilité à les alertes  
27 d'urgence, la deuxième série de questions porte sur les effets sur les communautés, et  
28 la troisième série de questions porte sur la vie privée en ce qui concerne les

1 communications, et la quatrième va porter sur les droits linguistiques. Et finalement,  
2 nous allons demander aux membres de la table ronde comment ils pensent qu'on  
3 pourrait intégrer ces différentes questions dans des circonstances d'urgence.

4 Comme dans toutes les tables rondes, notre intention, c'est de  
5 fournir aux commissaires et le public une meilleure compréhension des questions clés  
6 pour que tout le monde puisse participer pleinement aux conversations dans la phase 3  
7 en ce qui concerne les leçons apprises et les recommandations.

8 Je vous rappelle que ces audiences sont traduites en langue des  
9 signes et transcrites, alors, s'il vous plaît, parlez lentement et clairement et essayez de  
10 vous rappeler de cela.

11 Pour commencer, je vais demander à chaque membre de la table  
12 ronde de se présenter en commençant par... c'est les personnes qui sont avec nous en  
13 présentiel.

14 **Mme JENNIFER JESTY:** Pjila'si wel'ta'si pejitaioq. Bonjour et  
15 bienvenue. Je suis Jennifer Jesty. Je suis la coordonnatrice de la gestion des urgences  
16 de la communauté du peuple Mi'kmaq et je suis la seule paramédic autochtone au  
17 Manitoba.

18 **Me ARCHY BEALS:** Archy Beals. Je suis un résident et un  
19 membre de la communauté de North Preston dans le canton de Preston.

20 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Merci.

21 Commissaires, Raymond Théberge, présentez-vous, s'il vous plaît.

22 **COMMISS. RAYMOND THÉBERGE:** (Inaudible : microphone  
23 fermé)

24 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Désolée, Monsieur le commissaire  
25 Théberge. Je crois que votre micro est fermé.

26 **COMMISS. RAYMOND THÉBERGE:** Oui, effectivement.

27 Bonne journée. Je suis Raymond Théberge, je suis commissaire  
28 des langues officielles, et je vous remercie d'avoir cette occasion de participer avec

1 vous dans ces discussions sur les questions importantes relatives à la communication  
2 dans les situations d'urgence.

3 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Gregory Smoly nec et Ian Douglas, si vous  
4 voulez vous présenter.

5 **DÉP. COMMISS. GREGORY SMOLYNEC:** Bonjour. Je suis  
6 Gregory Smoly nec. Je suis sous-commissaire, je suis responsable du secteur de la  
7 promotion des politiques, ça comprend l'analyse, et mon collègue Ian Douglas dirige la  
8 Direction de la (inintelligible) et nous offrons des services de conseil et nous sommes  
9 aussi responsables pour le développement des politiques et des orientations et les  
10 communications dans notre secteur.

11 J'ai parlé des services-conseils parce que, lorsque les institutions  
12 fédérales ou les entreprises privées cherchent à développer un nouveau programme,  
13 une nouvelle initiative qui pourrait avoir des effets sur la vie privée, ils sont... on nous...  
14 les invite à venir à notre... nos bureaux pour que nous puissions leur offrir des services-  
15 conseils sur ces questions.

16 Je vais laisser Ian se présenter, c'est un analyste de technologie.

17 **M. IAN DOUGLAS:** Bonjour. Je travaille au Directorat... à la  
18 Direction de l'analyse...

19 **INTERPRÈTE:** Incompréhensible.

20 **M. IAN DOUGLAS:** ...et je m'intéresse aux questions techniques.

21 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Merci beaucoup, Ian. Nous avons des  
22 difficultés avec votre audio, Ian. Je me demande si un membre de l'équipe technique de  
23 notre Commission pourrait l'aider là-dessus.

24 Trishe Colman, la dernière et non la moindre, pouvez-vous vous  
25 présenter.

26 **Mme TRISHE COLMAN:** Merci beaucoup. C'est un privilège d'être  
27 ici.

28 Je suis la coordonnatrice de sécurité dans le comté de Cumberland

1 depuis maintenant trois ans. Nous desservons les personnes âgées dans le comté de  
2 55 ans et plus et nous sommes un de plusieurs programmes similaires à travers la  
3 province. Nous offrons des services en personne aux personnes... aux aînés, et ainsi  
4 que de la promotion et la défense de leurs droits.

5 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Merci beaucoup.

6 C'est un grand plaisir de vous avoir chacun et chacune d'entre  
7 vous aujourd'hui pour cette conversation importante. Plusieurs d'entre vous travaillent  
8 avec des communautés qui ont des besoins particuliers dans... en situation d'urgence  
9 et on a parlé de la conception et de la mise en œuvre des systèmes d'alertes publiques  
10 et, en ce moment, nous allons changer un peu la thématique et nous allons regarder  
11 quelques questions en ce qui concerne les besoins particuliers de certaines  
12 communautés dans la mise en œuvre des systèmes et plans d'alertes publiques.

13 Trishe, en tant que coordonnatrice de la sécurité des aînés dans le  
14 comté de Cumberland, je sais que vous travaillez de près avec eux, les personnes  
15 âgées, sur cette question. Quels sont les éléments qui seraient importants dans la  
16 conception de systèmes d'alertes publiques?

17 **Mme TRISHE COLMAN:** Alors, je ne peux pas vous donner des  
18 chiffres, mais qu'une grande partie des clients que je vois chez eux ont de la difficulté  
19 de pauvreté, ils n'ont pas de téléphone intelligent, beaucoup d'entre eux n'ont pas de  
20 téléphone cellulaire, et tout système d'alerte qui travaille sur ces plateformes ne  
21 rejoindra pas ces personnes.

22 Le comté de Cumberland est très rural, beaucoup des aînés sont  
23 isolés, ils n'ont pas de la famille, leurs voisins sont assez éloignés de chez eux et ça  
24 pourrait être le cas que je suis la seule personne qu'ils voient, sauf peut-être une  
25 infirmière à un moment donné, alors ils ne sont pas sur Facebook, ils n'utilisent pas de  
26 Twitter, Instagram, et ils sont relativement isolés. Alors, nous n'avons pas d'internet,  
27 alors même avoir un téléphone ou une tablette ne résout pas ce problème d'isolement.  
28 Et, comme je l'ai dit, c'est un comté très rural et je me déplace dans l'ensemble du

1 comté à faire des visites à domicile, et j'ai vu que même les centres un peu plus gros  
2 comme Pugwash, qui est une ville, il n'y a pas de couverture de cellulaire dans cette  
3 ville, et même si vous avez la capacité d'avoir un téléphone intelligent, il se peut que  
4 vous ne puissiez pas obtenir le service.

5 Ce sont les choses que j'ai vues, que je vois, c'est une question  
6 d'avoir les fonds pour obtenir l'équipement dans les mains des aînés et aussi d'avoir  
7 aussi l'infrastructure de communication pour les appuyer.

8 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Effectivement, et si je comprends bien,  
9 vous avez partagé plusieurs enjeux ici, plusieurs difficultés, je comprends qu'il y a... ce  
10 n'est pas juste une question de la capacité économique des aînés, mais c'est aussi un  
11 problème de connectivité et d'accès, de présence des infrastructures de  
12 communication.

13 **Mme TRISHE COLMAN:** Oui. Les problèmes que j'ai décrits  
14 s'appliquent certainement à beaucoup d'autres résidents dans notre comté également.

15 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Merci beaucoup.

16 Jennifer, maintenant, est-ce que... j'aimerais me tourner vers vous.  
17 Ce matin, nous avons parlé un peu à propos du système de communication privé que  
18 vous avez développé. Comment la technologie vous aide à partager les informations et  
19 à développer une compréhension partagée dans les communautés autochtones sur l'île  
20 du Cap-Breton?

21 **Mme JENNIFER JESTY:** J'aimerais témoigner d'un évènement qui  
22 s'est produit dernièrement. Il y avait un prédateur dans notre communauté qui cherchait  
23 à embarquer les filles autochtones dans le trafic sexuel. Il a fait une offre et il a  
24 demandé s'il y avait d'autres filles intéressées. Les polices... la police a été contactée  
25 immédiatement et nous avons envisagé de faire une alerte. Nous avons des  
26 informations insuffisantes sur cette personne, nous n'avons pas grand-chose à  
27 partager, mais ce n'était pas important. Ce qui était important, c'est de s'assurer que  
28 toutes nos communautés sachent qu'il y a cet évènement et c'est en train de se



1 produire, et ce qui est arrivé, c'est que cette personne a été vue dans d'autres  
2 communautés à se promener sur la rue à la recherche de femmes qui marchaient.  
3 Nous avons envoyé l'alerte et l'alerte a été... a inclus une description générique,  
4 générale de la personne, de son accent, et la couleur de son auto, c'est tout ce qu'on  
5 avait.

6 Mais l'impasse de cette alerte aux cinq... à nos cinq communautés,  
7 c'est que par la suite, ça l'a suscité encore plus d'intérêt. Alors, chaque fois qu'on émet  
8 une alerte, ça l'encourage plus de gens à s'inscrire dans le système. Maintenant, nous  
9 avons un peu plus de 3 000 personnes inscrites dans les cinq communautés, et quand  
10 cette alerte a été émise, il y a 100 autres personnes qui se sont inscrites dans le  
11 système. Et ce qui se passe avec les alertes, c'est que les gens prennent des photos  
12 d'écran et... des captures d'écran et l'envoient ensuite dans les médias sociaux. Alors,  
13 nous rejoignons les personnes qui sont inscrites dans notre système, mais ça va au-  
14 delà parce que beaucoup de gens veulent partager ces informations dans les autres  
15 réseaux sociaux.

16 Alors, ainsi l'information est sortie rapidement à beaucoup de gens  
17 qui ont été capables d'être à l'affût de cette personne, et contrairement à ce qui se  
18 serait produit dans une alerte normale.

19 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Merci beaucoup d'avoir partagé cette  
20 histoire.

21 Pour reprendre certains points que Trishe a mentionnés, Jennifer,  
22 je sais que vous avez... dans vos communautés, vous avez pensé à l'inclusion des  
23 personnes âgées de manière appropriée dans les messages qu'ils reçoivent. Est-ce  
24 que vous pourriez dire quelques mots là-dessus?

25 **Mme JENNIFER JESTY:** Lorsque nous avons décidé d'utiliser la  
26 plateforme Everbridge et activer un système d'alertes, c'est tout ce que nous utilisons  
27 avec Everbridge, alors il n'y a pas d'autres types d'avis. Nous avons les ordres  
28 d'ébullition d'eau, la fermeture de routes, car nos communautés sont très isolées.

1 Parfois, il y a des gens qui sont à l'extérieur de la communauté et, si la route est  
2 bloquée, ils ne pourront pas retourner dans la communauté, alors ils ne passent pas  
3 des heures à attendre que la route soit débloquée pour pouvoir se déplacer.

4 Et un des points intéressants de la plateforme Everbridge pour  
5 nous, c'est qu'on pouvait la rendre culturellement appropriée. C'était important pour  
6 nous. Alors, même dans le développement du système, les premières personnes avec  
7 qui nous avons... que nous avons informées, c'est les personnes aînées. Il y a des  
8 jeunes qui ont fait du porte à porte et ils ont expliqué c'était quoi le système et s'ils  
9 étaient intéressés à recevoir ces avis et chaque personne aînée était d'ac... a accepté  
10 de s'inscrire.

11 Et l'autre point, en ce qui concerne l'adéquation culturelle, c'est qu'il  
12 envoie les messages pas juste dans les courriels et ils envoient des messages au  
13 téléphone aussi, et dans nos communautés, il y a beaucoup de gens qui n'ont pas  
14 accès à des communautés [sic], alors le fait que ça... ils rejoignent les téléphones  
15 filaires, ç'a été un très bon point.

16 Et aussi, il y a un moyen d'enregistrer une alerte dans la langue  
17 autochtone. Le chef peut enregistrer le message en langue mi'kmaq, alors lorsqu'un  
18 aîné prend son téléphone, ils entendent mon message qui dit : « Attendez, voici un  
19 message de votre chef », et ensuite y'a le message du chef en langue mi'kmaq.

20 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Merci beaucoup.

21 Archie, je sais que... je sais que les communautés africaines néo-  
22 écossaises sont des communautés distinctes et en ce qui concerne la communauté de  
23 North Preston, y a-t-il des points que nos deux autres personnes ont dit qui résonnent  
24 avec vous?

25 **Mme JENNIFER JESTY:** Oui, il y a plusieurs choses qui résonnent  
26 avec nous. Dans notre communauté, il y a très peu de maisons où une aînée vit seule.  
27 Y'a... généralement, y'a d'autres membres de la famille qui vivent avec eux, alors c'est  
28 des familles multigénérationnelles. Par exemple, ma mère qui a 85 ans vit encore dans

1 sa maison avec sa fille et deux de ses petites-filles et deux de ses arrière-petits-enfants.  
2 Alors, il y a cet aspect multigénérationnel dans beaucoup de maisons chez nous. Il y a  
3 même des grands-parents qui élèvent des petits-enfants alors que leurs enfants  
4 travaillent ou sont à l'extérieur pour différentes raisons.

5                   Alors, il y a beaucoup de ménages multigénérationnels dans la  
6 communauté et, encore une fois, il y a beaucoup d'ainés qui n'utilisent pas la  
7 technologie, mais les enfants les utilisent et vers un problème que nous avons fait  
8 durant la pandémie avec l'Association des travailleurs sociaux noirs et l'Association de  
9 santé des Afro-Canadiens. Nous avons pu offrir des tablettes à des aînés dans la  
10 communauté et à avoir l'un de leurs enfants ou petits-enfants qui leur a montré  
11 comment les utiliser. Cette question de la technologie est importante et la technologie  
12 est présente dans les ménages et nous voulons que les aînés soient connectés.

13                   **DR EMMA CUNLIFFE** : Merci bien. Raymond, à vous maintenant?  
14 Votre rapport d'octobre 2021 pointe sur les dangers de ne pas communiquer les alertes  
15 dans les deux langues officielles. Pouvez-vous nous parler des droits des langues  
16 officielles et pourquoi c'est important à intégrer dans la conception et la mise en oeuvre  
17 des communications en matière d'urgence?

18                   **COMMISS. RAYMOND THÉBERGE** : L'un des éléments-clés de  
19 toute communication publique au Canada, à mon avis, est d'inclure les langues  
20 officielles. Si on émet un message, on envoie un message dans les deux langues  
21 officielles, vous allez rejoindre un grand nombre de Canadiens. Par contre, il y a  
22 certains Canadiens qui ne parlent ni une langue ou l'autre; alors, lorsqu'on envoie des  
23 renseignements qui sont d'une importance critique, soit pour des questions de sécurité,  
24 c'est très important que les gens puissent comprendre ce que l'on communique. Moi, je  
25 comprends que les communications sont essentielles à la réaction à l'urgence.

26                   Par contre, on ne devrait pas sacrifier une langue, un groupe  
27 linguistique en faveur de l'autre; trop souvent, ce qu'on voit en ce moment, c'est dans la  
28 réaction initiale, il y a une communication dans une langue uniquement et

1 éventuellement, par l'entremise de la traduction, on va fournir les renseignements dans  
2 une deuxième langue. On a des personnes qui sont unilingues, des francophones et  
3 des anglophones unilingues aussi; il y a un plus grand nombre de francophones qui  
4 arrive au Canada depuis d'autres pays qui s'établissent dans plusieurs provinces et  
5 territoires. Alors, ce qu'on doit comprendre, on doit comprendre cette composition  
6 démographique.

7 *La Loi sur les langues officielles s'applique aux institutions*  
8 fédérales et peut-être plus tard, on pourra parler de façon plus spécifique au système  
9 d'alerte qui ne sont pas uniquement la responsabilité du gouvernement provincial et  
10 dans ce contexte-là, c'est là où il y a des enjeux au niveau d'envoyer des messages  
11 dans les deux langues officielles. Dans notre sondage que nous avons entrepris avec  
12 des Canadiens sur le plan des langues officielles, ce qui était clair, c'est que les  
13 Canadiens s'attendent de pouvoir accéder à des renseignements, des renseignements  
14 de nature essentielle dans la langue officielle de leur choix.

15 **DR EMMA CUNLIFFE** : Merci bien. Et oui, en fait, vers la fin de la  
16 table ronde, on va parler de gouvernance et le régime complémentaire complexe dans  
17 lequel on fonctionne sur ce plan.

18 Monsieur et Mesdames les commissaires, avez-vous des questions  
19 de suivi avant de passer au prochain sujet?

20 Et maintenant, je vais passer au risque de ne pas réussir dans  
21 notre envoi de messages véhiculés ou communiqués, notamment les renseignements  
22 qui sont inexacts. On a entendu parler que c'était plus important d'envoyer une alerte  
23 rapidement et de corriger des fausses informations dès qu'on devient au courant de  
24 cela. Aucun doute que lorsqu'un incident a une action rapide, c'est important d'envoyer.  
25 Mais il y a des compromis; si le renseignement est inexact, ça pourrait avoir un impact  
26 sur la réaction et ça pourrait avoir un impact sur la prochaine fois que l'on reçoit les  
27 messages.

28 On inclut dans la documentation plusieurs envois d'alertes qui ont

1 été envoyés en avril 2022 qui faisaient référence à des fusillades à East Preston et  
2 North Preston, de décrire les suspects comme étant deux mâles noirs qui pouvaient  
3 être armés et l'alerte indiquait aux résidents de barrer... de fermer la porte à clé et de  
4 prendre abri chez eux. Et en fait, on a appris qu'il n'y avait aucun coup tiré; deux  
5 individus ont été arrêtés et on les a laissés aller sans accusation.

6 Et Archie, si je peux commencer avec vous, vous avez fait des  
7 déclarations publiques au sujet de cette alerte. Pourriez-vous s'il vous plaît partager  
8 votre expérience de recevoir l'alerte?

9 **M. ARCHIE BEALS** : Oui, certainement. Je me rappelle très  
10 distinctement le 8 avril. Mon épouse et moi nous rentrions d'un évènement au Centre  
11 culturel noir et comme on rentrait dans notre véhicule, on a... on s'est aperçu qu'il y  
12 avait des voitures policières qui descendaient la rue Cherry-Brook et ils sont arrêtés  
13 directement devant le Centre culturel noir – des voitures non identifiées et des agents  
14 sont sortis et ont dégainé une carabine et je me suis dit « Oh mon Dieu, qu'est-ce qui  
15 se passe? » Et là, on a vu des véhicules qui descendaient la rue Main et là, on nous a  
16 dit de sortir du stationnement.

17 Alors, nous sommes allés dans la ville... dans la ville de Darmouth  
18 et comme nous rentions dans la ville de Darmouth, nous pouvions voir des véhicules  
19 qui s'avançaient. On se rend... on se rend chez soi, chez nous et dans 10 minutes,  
20 notre plus jeune fille nous appelait, vraiment de façon éperdue – elle criait, elle pleurait  
21 plutôt, elle a dit qu'il y avait une fusillade à East Preston et son bon ami n'est pas en  
22 train de répondre du téléphone. C'était... elle est un peu dramatique, mais on a dit « Ça  
23 va, calmez-vous ». Et là, finalement, elle a pu rejoindre son cousin finalement et là, je  
24 regardais la télévision et j'ai vu l'alerte. Et là, immédiatement, j'ai accédé à Facebook et  
25 il y avait des publications sur Facebook qu'il n'y avait pas du tout eu de coups de fusil à  
26 North Preston – c'est en fait à East Preston. Et là, j'ai été sur Facebook et j'ai vu qu'il  
27 n'y a pas de fusillade à North Preston.

28 Et cela a créé une fausse peur dans la collectivité – notamment

1 avec les personnes âgées et nos jeunes et notamment avec les jeunes, étant donné la  
2 fusillade de MarMar Simmons, un jeune de 10 ans et que les jeunes, les étudiants ont  
3 encore peur de sortir, de jouer dans leur cour. Et cela n'a fait que créer une fausse peur  
4 au sein de la collectivité parmi les jeunes, ça donnait lieu à des fausses peur parmi  
5 les... dans la collectivité parmi les personnes âgées.

6                                   Alors, on a... il n'y pas de rétraction qu'il n'y a pas eu de tirs de fusil  
7 à North Preston et encore une fois, avec les alertes que moi j'ai vues, ça n'a pas  
8 identifié la race, mais celui-là a identifié la race et je pense que toutes les alertes que  
9 j'ai vues impliquant la communauté afro-néo-écossaise mentionnaient qu'ils étaient  
10 Afro-Néo-Écossais ou Noir, cela encore...

11                                   Donc, ce n'est pas une mésinformation [sic], mais pourquoi inclure  
12 la race de tout le monde quand on envoie une alerte? Pourquoi spécifier uniquement  
13 une seule communauté? La stigmatisation négative, le stéréotype et on le perpétue. Un  
14 système qui est censé nous aider nous stigmatise davantage en tant que collectivité.

15                                   **DR EMMA CUNLIFFE** : Merci. D'après ce que je comprends, la  
16 communauté de North Preston s'est mobilisée suite à l'envoi de l'alerte. Pouvez-vous  
17 nous parler de cela?

18                                   **M. ARCHIE BEALS** : Oui. Il y a eu une réunion communautaire à  
19 la suite de l'alerte. Je n'ai pas pu assister à cette réunion communautaire, alors je ne  
20 sais pas précisément qu'est-ce qui s'est passé lors de la réunion, mais je peux vous  
21 garantir que les mêmes enjeux que je soulève aujourd'hui ont été soulevés lors de cette  
22 réunion-là. Il y a un manque de confiance à l'endroit de la GRC de la part de la  
23 collectivité et cela ne l'a pas du tout réparée; en fait, ça a empiré la situation au  
24 niveau... ça a empiré notre niveau de confiance. On essaie de rétablir des relations,  
25 des relations... l'écart s'élargit, en fait.

26                                   Alors, je n'ai pas pu assister à cette réunion-là, alors je ne peux pas  
27 vous indiquer directement qu'est-ce qui a été dit.

28                                   **DR EMMA CUNLIFFE** : Merci bien. J'ai une autre question de

1 suivi : la désinformation qu'il y avait eu des coups de fusil dans North Preston ainsi que  
2 East Preston, c'est attribué à certains, peut-être vous-même dans vos commentaires au  
3 public, une absence de compréhension de la collectivité de North et East Preston et des  
4 collectivités afro-néo-écossaises dans l'ensemble. Est-ce que c'est bien ça?  
5 Deuxièmement... et si oui, comment est-ce qu'une meilleure compréhension de ces  
6 collectivités-là, est-ce que cela aurait pu aider aux services d'urgence d'éviter cette  
7 erreur?

8 **M. ARCHIE BEALS** : Les collectivités, pardon, sont des  
9 communautés distinctes, pardon. Une partie du canton de Preston, qui comporte North,  
10 East Preston et Cherry Brook; comme ce sont des collectivités distinctes, s'ils avaient  
11 dit « Il y a une fusillade dans le canton de Preston », ça, ça aurait été acceptable. Mais  
12 de spécifier des collectivités, assurez-vous que les collectivités sont correctes au niveau  
13 de laquelle des communautés à laquelle vous faites référence.

14 **DR EMMA CUNLIFFE** : Merci bien d'avoir partagé ce récit de  
15 l'impact des renseignements imprécis et son impact sur la collectivité. Jennifer, vous  
16 avez pu entendre l'impact de l'alerte du 8 avril sur la collectivité de North Preston; selon  
17 votre point de vue, comment est-ce que les besoins et les impacts sur les collectivités  
18 autochtones, comment est-ce qu'on devrait s'en rendre compte quand ce n'est pas une  
19 alerte qui est diffusée par votre collectivité, mais plutôt par le gouvernement national ou  
20 provincial dans une situation d'une urgence?

21 **Mme JENNIFER JETSY** : On espérait que nos besoins soient  
22 reconnus et comblés. C'est peut-être pas les besoins des autres; peut-être qu'ils  
23 seraient différents d'une communauté non autochtone. On voudrait que nos besoins  
24 soient reconnus; il y a eu des instances où ce n'était pas le cas, où des alertes auraient  
25 dû être envoyées et n'ont pas été envoyées. Je veux souligner que les critères que  
26 nous avons pour notre système d'alerte est le système actuel d'alerte provincial; l'un  
27 n'est pas meilleur que l'autre, mais il y a différents critères. Alors, c'est malheureux que  
28 dans ces instances-là auparavant, que nos besoins qu'une alerte aurait peut-être dû

1 être envoyée, on ne comblait pas... ça ne rencontrait pas les critères.

2 On espère qu'on va pouvoir travailler avec le système En Alerte en  
3 Nouvelle-Écosse en tant que collectivité autochtone; on nous a invités à pouvoir  
4 demander l'envoi d'une alerte. Même si c'est un processus un peu long, on invite notre  
5 participation et ça, c'est tout nouveau. Alors, il y a des améliorations à faire, à apporter.  
6 Notre système d'alertes fonctionne bien pour nous; peut-être que ça ne fonctionne pas  
7 pour tout le monde, ça ne fonctionnera pas pour tout le monde, mais c'est une grande  
8 réussite pour nous jusqu'à date.

9 **DR EMMA CUNLIFFE** : Et l'une des choses que je pense  
10 entendre, c'est que votre système d'alerte communautaire est un complément utile au  
11 système national, mais ils n'ont pas tout à fait la même fonction et cela fait partie de  
12 pourquoi c'est une telle réussite à Unama'ki.

13 **Mme JENNIFER JETSY** : Oui, absolument. Notre système d'alerte,  
14 ce qu'il y a de bien avec notre système d'alerte, la façon que l'on s'abonne pour... au  
15 système, c'est qu'ils s'inscrivent pour la collectivité spécifique, précise. Ils ont la  
16 capacité d'envoyer une alerte à une seule collectivité. Alors, c'est juste cette seule  
17 collectivité-là qui est touchée; on peut facilement envoyer l'alerte uniquement à cette  
18 collectivité-là. Et le grand avantage, c'est maintenant, nous n'avons pas besoin  
19 d'impliquer des agences externes, peut-être des agences non autochtones au niveau  
20 de l'envoi des alertes. Alors, en ce moment, chaque collectivité contrôle cela; ils sont  
21 responsables de l'accès au système, ils peuvent avoir... envoyer une alerte. Moi, je suis  
22 la seule qui a des... qui peut envoyer une alerte à toutes les cinq communautés en  
23 même temps; il a fallu faire cela récemment. Mais il s'agit de la responsabilité aussi et  
24 que le chef et que le conseil, dans cette collectivité-là, peut prendre leurs propres  
25 décisions au sujet de quand il est approprié d'envoyer une alerte et on peut développer  
26 nos propres protocoles en fonction de nos propres besoins.

27 **DR EMMA CUNLIFFE** : Merci bien. Je vais maintenant passer un  
28 peu à autre chose et on va parler des enjeux liés au respect de la vie privée dans les



1 communications en matière d'urgence. Les urgences publiques peuvent avoir des  
2 enjeux liés à la vie privée de plusieurs façon; il est possible que les renseignements  
3 personnels au sujet d'un suspect, disons, pourraient être partagés dans un avis, mais  
4 les enjeux sur la vie privée peuvent également être suscités au niveau de l'accès que le  
5 système d'avertissement peuvent donner aux organismes de mesures d'urgence au  
6 niveau des utilisateurs de certains téléphones cellulaires et leurs emplacement.

7 Gregory, comment est-ce que les lois sur la vie privée s'appliquent  
8 à la conception des systèmes d'avertissement publics et quels sont les enjeux clés en  
9 matière de vie privée dont on doit prendre compte quand on conçoit les systèmes  
10 d'avertissements publics?

11 **DÉP. COMMISS. GREGORY SMOLYNEC** : Je vais vous donner  
12 l'ensemble du contexte de la vie privée dans le Canada. Il y a quelques documents que  
13 mon bureau a produits qui sont pertinents au système, à l'enjeu des systèmes d'alertes  
14 et là, je vais essayer de me cibler sur votre question spécifique. Je vais suggérer qu'on  
15 traite un paysage de compétences très complexe et bien sûr, les instances  
16 réglementaires fédérales, provinciales et territoriales, il y a des parties prenantes dans  
17 le secteur privé, parmi les Premières Nations aussi et différents groupes  
18 communautaires qui sont impliqués dans ces questions aussi.

19 Alors, nous, du côté, le Bureau de la vie privée, le Commissaire à  
20 la vie privée du Canada est responsable de deux lois fédérales de SIAC, qui gouverne  
21 les enjeux de la vie privée liée aux institutions fédérales publiques et une loi sur le  
22 secteur public, qui est pertinente aux entreprises commerciales dans le secteur privé.  
23 Nous avons produit un document à notre bureau en 2013 en collaboration avec nos  
24 collègues, nos homologues provinciaux et territoriaux. Le Bureau de la vie privée  
25 nationale a conçu une trousse d'outils sur la vie privée et les urgences et ça aborde des  
26 questions liées au système d'alertes.

27 En ce qui a trait à plusieurs des questions, plusieurs des questions  
28 relèvent des questions fédérales, notamment la GRC qui sont sujettes... assujetties à la

1 *Loi sur la vie privée*. Il y a des dispositions pour les divulgations dans l'intérêt public par  
2 les institutions fédérales. Mais récemment, nous avons publié nos lignes directrices sur  
3 les divulgations dans l'intérêt public par les institutions fédérales; c'était disponible sur  
4 un site web et j'ai fourni les documents à votre commission.

5                   Essentiellement, la *Loi sur la vie privée* permet aux institutions  
6 fédérales de divulguer des renseignements personnels dans l'intérêt public ou dans  
7 l'intérêt de l'individu à qui le renseignement est pertinent, appartient, notamment la  
8 santé ou la sécurité à risque, également d'autres situations qui touchent l'individu en  
9 question ou l'intérêt public. Alors, les lignes directrices fournissent également une  
10 compréhension de comment les mesures de divulgation publiques devraient  
11 fonctionner. Alors, vous pouvez les retrouver en ligne.

12                   En plus des lois fédérales qui sont impliquées, il y a des principes  
13 importants. Quand on parle de questions de précision dans les renseignements à  
14 fournir, parmi les principes qui sont très importants, l'information devrait être limitée, la  
15 divulgation de l'information, ça devrait être nécessaire pour... à des fins très  
16 spécifiques. Et pour revenir à une question ultérieure, toutes les étapes raisonnables  
17 devraient être prises pour s'assurer que l'information est complète et précise et juste. Je  
18 me rends compte que certains de mes commentaires sont d'ordre général, peut-être  
19 même générique, mais quand on arrive à un système spécifique avec des capacités  
20 spécifiques, des renseignements spécifiques ou des flux de données spécifiques ou un  
21 système d'alerte particulier qui couvre plusieurs compétences, on doit évaluer  
22 précisément les paramètres du système, comprendre les divers niveaux de  
23 gouvernement qui peuvent être impliqués dans cette compétence et comprendre s'il y a  
24 une cause spécifique, des scénarios spécifiques et là, on peut fournir des  
25 renseignements plus... et des conseils plus précis sur le développement de tels  
26 systèmes ou de telles politiques en matière de vie privée au tour de ces systèmes-là.  
27 Voilà des points clés que j'espère aideront à situer les problèmes liés à la vie privée et  
28 les systèmes d'alerte.

1 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Oui, effectivement. J'ai une question de  
2 clarification avant de passer à lan.

3 Dans la dernière partie de vos commentaires, vous... j'ai compris  
4 que vous avez dit que, en ce qui concerne les possibilités en ce qui concerne les  
5 données de ces technologies, j'ai compris la conception du système dépend du  
6 système et la quantité de données qu'ils peuvent recueillir et la spécificité. Et les  
7 organisations d'alerte, de gestion d'alertes pourraient avoir accès à des informations et  
8 doivent tenir compte de la confidentialité.

9 **DÉP. COMMISS. GREGORY SMOLYNEC:** Dans beaucoup de  
10 contextes, les organisations, des institutions publiques où il y a des partenariats  
11 privés/publics et l'intégration de différents systèmes, notamment dans le domaine de la  
12 télécommunication et, dans ce cas-ci, les entreprises de télécommunications, la vie  
13 privée est intégrée dans la conception.

14 Il y a beaucoup de conscience et une conscience... beaucoup de  
15 conscience en ce qui concerne le besoin du respect de la confidentialité. La vie privée  
16 est un droit de la personne fondamental et lié clairement à d'autres droits et libertés. Je  
17 dirais que la vie privée est... permet la non-discrimination et l'équité. Ce sont des  
18 considérations importantes. Lorsque l'on conçoit les systèmes avec... dans le cadre de  
19 programmes gouvernementaux sur la technologie, c'est très important d'intégrer ces  
20 enjeux, ces questions de confidentialité, de vie privée là-dedans. Et ce que nous  
21 faisons, c'est une évaluation d'impact et nous avons un guide sur comment mener une  
22 telle évaluation d'impact pour s'assurer que ça respecte les lois sur la confidentialité et  
23 la vie privée du gouvernement fédéral.

24 Et soit dit en passant, une des choses que j'ai observée au cours  
25 des années, est-ce que... c'est que les évaluations d'impact sur la vie privée dans le  
26 développement des programmes nouveaux permettent de rendre ces programmes plus  
27 efficaces et... parce que ça met en relief des enjeux d'autorité et des droits. Alors, ça  
28 permet de ressortir beaucoup de questions des problèmes dans les systèmes d'alerte

1 et va les rendre meilleurs dans l'ensemble.

2 Oui, effectivement, c'est un peu (inintelligible) de parler de ces  
3 choses en théorie dans... des systèmes en général. On veut regarder les systèmes  
4 réels qui existent pour vraiment voir comment ils fonctionnent, comment les flux  
5 d'informations se déroulent, et mes collègues à l'OPC et nos services juridiques  
6 regardent la conformité et les dimensions politiques des systèmes.

7 Alors ça, c'est quelques commentaires que je peux partager avec  
8 vous et j'espère que vous... que je vous communique que votre bureau doit avoir...  
9 notre bureau a une ressource qui peut vous donner des conseils sur la question de la  
10 vie privée et aussi la conformité à la réglementation.

11 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Merci beaucoup. Oui, c'est très utile.

12 Ian, maintenant, j'aimerais que vous détailliez les aspects  
13 technologiques un peu plus et comme ça peut être assez difficile d'avoir une  
14 conversation abstraite là-dessus.

15 Ce matin, nous avons beaucoup entendu parler de technologies  
16 émergentes et alternatives qui sont disponibles en ce moment ou le seront bientôt. Il y a  
17 notamment des systèmes bidirectionnels où un SMS est envoyé... un texto est envoyé  
18 à un téléphone et le récipient, le (inintelligible), la personne qui le reçoit peut réagir avec  
19 le système d'alerte et monsieur Hallowes a parlé de ce... dans le cas des feux de  
20 brousse où il y a une alerte et la personne reçoit une alerte et peut prendre des  
21 mesures pour s'assurer qu'elle est en sécurité : « J'ai reçu le message et je vous  
22 informe que j'ai besoin d'aide pour me mettre en sécurité. » Alors... et le système  
23 d'alerte a la capacité d'identifier, de déterminer l'endroit d'où vient le message.

24 Alors, commençons avec cet exemple. Comment la vie privée  
25 serait traitée dans le cas d'une distribution massive dans un territoire et ensuite lorsque  
26 les... chaque personne a la capacité de répondre aux messages d'alerte.

27 **M. IAN DOUGLAS:** Je pense que la meilleure façon de procéder,  
28 c'est de regarder les deux systèmes que nous avons devant nous. Alors, celui que vous

1 avez décrit, c'est... ce système exige le suivi de l'emplacement de chaque appareil et il  
2 y a un formatage de l'alerte, et l'alerte va à tout le monde, un message à la fois. Alors,  
3 si vous avez une ville de Toronto, vous envoyez un million de messages. Ça prend un  
4 peu de temps, mais c'est pas le problème en ce qui concerne la vie privée. Mais tous  
5 ces téléphones doivent être suivis toujours, ils doivent toujours savoir où vous êtes pour  
6 savoir s'ils doivent envoyer le message si vous êtes dans un territoire déterminé. Alors,  
7 si vous êtes à l'intérieur d'un cercle qui est tracé sur une carte, votre téléphone va  
8 recevoir le message.

9 Dans l'ancien système, on utilisait la télévision et la radio, on était  
10 informés par ces systèmes, les messages d'alerte, et ça fonctionne encore. Il y a aussi  
11 la CB, la diffusion cellulaire où les données sont envoyées au téléphone. Alors, sans  
12 savoir où se trouve le téléphone, c'est que vous déterminez le territoire qui vous  
13 intéresse et « je veux envoyer un message à toutes les personnes qui sont dans ce  
14 territoire, un message ». Alors, l'alerte est envoyée aux tours et cellulaires dans le  
15 territoire et tous les cellulaires qui sont connectés à la tour reçoivent le message. Alors,  
16 dans ce cas, le service ne sait pas où vous vous trouvez exactement. Et la télévision et  
17 la radio aussi envoient les mêmes signaux qu'avant, alors... et là, y'a le deuxième  
18 système, et ensuite il y a les applications et, dans ce cas, il faut que l'utilisateur soit  
19 inscrit et lorsque l'utilisateur s'inscrit, il y a un avis relatif à la vie privée et à la  
20 confidentialité et il faut accepter, et votre application ou votre navigateur va être avisé et  
21 il va y avoir une notification lorsqu'il y a une alerte et votre base de données qui  
22 comprend ces informations, vous n'avez pas besoin de faire le suivi parce que vous  
23 l'avez déjà dans le système, et si vous vous déplacez, vous recevez le message peu  
24 importe où vous êtes. Vous allez répondre au texto, au message dans votre écran où  
25 on va vous diriger à un site web où vous pourrez répondre. C'est quelque chose que  
26 vous pouvez faire également, mais encore une fois, ces personnes ont déjà choisi de  
27 participer en s'inscrivant, et pour que ces systèmes fonctionnent bien, il faut que la  
28 population soit un peu réduite parce que s'il faut envoyer le message à deux millions de

1 personnes, je sais pas qu'est-ce que vous pouvez faire si beaucoup de ces gens  
2 répondent, envoient un message de réponse.

3                   Il y a d'autres aspects aussi où vous avez un logiciel qui se trouve  
4 sur une autre plateforme. Dans certains cas, ils utilisent un kit de développement de  
5 logiciels qui peut inclure un fournisseur de service et ce fournisseur de service a un  
6 permis ou une licence qui dit que « toutes les informations que nous recueillons de  
7 votre application seront agrégées et nous le vendons à des désagrégateurs qui le  
8 vendent après l'avoir traité, et puis ensuite ces données sont utilisées en marketing ou  
9 en publicité ». Et en fin de compte, ça dépend de ce que veut l'utilisateur, s'il veut être  
10 alerté et pour certains types d'alertes, parce que, selon ma compréhension, il y a  
11 différents types d'alertes. Y'en a dans certains cas, c'est des urgences, comme, par  
12 exemple, y'a un tsunami ou une tornade, alors les gens dans ce secteur doivent être  
13 avisés dès que possible.

14                   Et ensuite, il y a d'autres types d'alertes. Par exemple, une  
15 personne par exemple dangereuse comme on l'a vu dans un exemple plus tôt, vous  
16 pouvez aviser les gens rapidement dans ce cas-là, et en même temps, est-ce que vous  
17 allez chercher des... à recevoir des réponses dans ce cas-là.

18                   Alors, en fin de compte, ça dépend de l'utilisateur, mais dans  
19 certains cas il n'a pas le choix et... dans ce cas, on peut développer... établir un  
20 équilibre, un juste milieu en ce qui concerne la surveillance de l'endroit où se trouvent  
21 les gens tout le temps ou non, c'est une question qu'il faut répondre.

22                   **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Merci beaucoup pour votre question.

23                   **DÉP. COMMISS. GREGORY SMOLYNEC:** J'aimerais ajouter à ce  
24 qui a été dit.

25                   **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Oui, allez-y.

26                   **DÉP. COMMISS. GREGORY SMOLYNEC:** Tout ce qui entend à  
27 être de la surveillance de masse est découragé fortement, et selon les principes que j'ai  
28 mentionnés plus tôt, il faut regarder qu'est-ce qui est nécessaire pour que le système

1 fonctionne, il faut regarder la cueillette de données et la divulgation, et ce sont des  
2 points importants lorsque l'on conçoit les systèmes.

3 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Merci. Oui, ça aide, et je voulais justement  
4 vous demander si vous pouviez ajouter des commentaires à ce que vous avez dit plus  
5 tôt en ce qui concerne la confidentialité. Vous avez dit que le droit à la vie privée  
6 ouvre... permet la réalisation d'autres droits.

7 **DÉP. COMMISS. GREGORY SMOLYNEC:** Alors, j'ai présidé un  
8 groupe de travail international sur la vie privée et ces liens avec les droits et libertés et,  
9 dans notre site web, il y a un traité très long sur cette question, mais juste pour résumer  
10 le tout, nous concevons que le droit à la vie privée est un droit fondamental et vous ne  
11 pouvez pas avoir une vie publique démocratique sans le respect de la vie privée et la  
12 confidentialité, et de manière plus concrète, il y a d'autres droits administratifs qui sont  
13 liés à le droit à l'information et la protection des informations de la vie privée.

14 Il y a aussi des cas où des informations sur les personnes peuvent  
15 être divulguées lorsque c'est... et cela pourrait mener à des violations à la  
16 discrimination et à la violation d'autres droits. Alors, c'est vraiment fondamental.  
17 Souvent, les informations personnelles sont utilisées de bien des façons dans les  
18 transactions commerciales, dans les réseaux sociaux, dans beaucoup de choses, et les  
19 gens sont au fait qu'ils ont droit à la vie privée et les conséquences de ce droit ne sont  
20 pas toujours comprises dans certains contextes. Alors, ce qui est crucial ici...

21 Et il y a aussi d'autres droits. On a le droit, par exemple, à la  
22 sécurité, le droit à la vie aussi, et il y a des dispositions dans nos lois qui tiennent  
23 compte de ces droits pour protéger ces droits des gens. Et dans ce cas, il y a un test  
24 d'équilibre qui doit être fait pour savoir si la divulgation des informations respecte les  
25 lignes directrices en ce qui concerne la divulgation.

26 Probablement, en termes philosophiques et abstraits, ce que  
27 j'aimerais que vous sachiez, c'est que si on ne tient pas compte de ces choses, lorsque  
28 l'on conçoit des applications des systèmes, ce n'est pas difficile, il y a un potentiel pour

1 cela dans le secteur public, mais aussi le secteur privé, où des applications sont  
2 développées par exemple avec des avis sur la confidentialité obscurs ou peu clairs.  
3 Une application peut inclure la surveillance de masse des personnes lorsqu'elles se  
4 déplacent dans un territoire et aussi des informations personnelles qui sont recueillies  
5 avec l'application, alors c'est pas... alors y'a des technologies qui permettent la  
6 surveillance de masse dans le secteur public et le secteur privé, et les deux peuvent  
7 aussi être en intersection aussi.

8                   Alors, y'a ce potentiel et le message, c'est qu'il faut tenir compte de  
9 ces choses lorsque l'on conçoit les applications et les technologies pour éviter que cela  
10 puisse se produire et, dès la conception et l'opérationnalisation des systèmes, il faut  
11 s'assurer que ces droits sont protégés.

12                   **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Merci, mais je vais maintenant changer de  
13 vitesse un peu.

14                   Vous avez dit dans vos remarques d'ouverture qu'en octobre 2020  
15 vous avez produit un rapport qui a étudié l'utilisation des langues officielles dans les  
16 communications au Canada et cela a été motivé par l'utilisation des langues officielles  
17 dans la COVID, dans la pandémie, et vous avez fait un sondage en ce qui concerne les  
18 attentes de la population en ce qui concerne les langues officielles. J'aimerais que vous  
19 partagiez un peu de la méthodologie que vous avez utilisée dans vos études et aussi  
20 les points principaux de vos conclusions.

21                   **COMMISS. RAYMOND THÉBERGE:** Comme vous avez dit,  
22 l'étude a été suscitée par des situations qui se sont soulevées dans le cadre des  
23 communications à l'intention du public pendant la pandémie, notamment des points de  
24 presse unilingues, des étiquettes sur les produits unilingues, et dans la fonction  
25 publique, nous recevions des messages dans une seule langue, ce genre de choses.  
26 Alors nous avons utilisé cela en guise de prémices pour élargir notre enquête. Dans  
27 toute cette question de l'impact des situations émergentes sur les langues officielles. Et  
28 nous avons regardé sur environ une décennie et nous avons plusieurs événements



1 impliquant notamment la GRC, disons les alertes Amber. Autre genre de  
2 communication auprès du public pendant des situations d'urgence. Nous voulions  
3 également savoir qu'est-ce que les Canadiens pensent de ceci, alors nous avons  
4 préparé un sondage en ligne, nous avons demandé aux Canadiens de nous parler de  
5 leur expérience, de traiter avec les langues officielles dans le contexte d'une urgence.  
6 Et nous avons reçu un bon nombre de réponses.

7                   Il y en avait plusieurs qui étaient très longues avec des instances  
8 spécifiques, et comment, leur sentiment par rapport à ces situations-là. Et ce qu'il y a  
9 d'important, numéro 1, c'est un sentiment « si je ne peux pas recevoir de  
10 renseignements dans ma propre langue, ça pourrait donner lieu à un malentendu. » Et  
11 je sais qu'il y a un principe comme quoi c'est important de véhiculer des messages  
12 rapidement, mais le rythme, le message doit être compris aussi. Les gens doivent  
13 pouvoir comprendre le message. Il y a plusieurs Canadiens qui disaient que c'était très  
14 important que le message soit juste et correct. Mais on a également vu qu'en traitant  
15 avec ces situations-là, que les institutions fédérales nous faisons affaires avec des  
16 institutions fédérales qui étaient responsables de fournir les renseignements. Au sein de  
17 ces institutions-là, ils n'ont pas la capacité à ce stade-là, et je dirais encore aujourd'hui,  
18 ils n'intègrent pas des compétences bilingues suffisantes dans les domaines en ce qui a  
19 trait à l'état de préparation aux urgences. Il est toujours trop tard, une fois qu'il y a une  
20 urgence, de dire « Ah bon, qu'est-ce qu'on fait maintenant ? »

21                   Alors nous avons exploré et nous avons suggéré au gouvernement  
22 fédéral, et il l'observe de près, c'est que le bureau de la traduction créé une unité  
23 spéciale qui réagit rapidement aux besoins de traduction des organisations. Mais ce qui  
24 est le plus important, c'est qu'en 2022, après... la *Loi sur les langues officielles*, qui  
25 existe au sein de la fonction publique, pourquoi est-ce qu'on fait encore affaire avec un  
26 manque de capacités. C'est clair qu'il y a une absence de compréhension au sein de  
27 certaines institutions sur le plan de leurs obligations. Ils n'ont pas la capacité  
28 linguistique de livrer dans les deux langues officielles dans les situations d'urgence. Ils

1 ne peuvent pas fournir, ni à l'écrit ni à l'oral. Et cela a mené à plusieurs préoccupations  
2 de ma part. Nous mettons à risque les vies des Canadiens lorsque nous ne  
3 communiquons pas dans la langue officielle de leur choix.

4 Et on pourrait élargir, dans une discussion bien plus élargie au  
5 niveau quelle langue est-ce qu'on pourrait employer. En tant que Commissaire des  
6 langues officielles je suis surtout focalisé sur les langues officielles du Canada. Je vais  
7 également revenir vers la question de la technologie, dans le sens que nous devons  
8 nous assurer que les droits linguistiques sont neutres en matière de technologie, que la  
9 Loi sur les langues officielles est neutre en matière de technologies. Que peu importe la  
10 technologie que nous choisissons, ce n'est pas une excuse pour ne pas fournir de  
11 renseignements dans les deux langues officielles, qui est une raison pourquoi on utilise  
12 ZOOM dans le parlement et non pas TEAMS. ZOOM nous offre la capacité de fournir  
13 de l'interprétation simultanée. Il y a une nouvelle loi qui a été déposée dans la Chambre  
14 des Communes, une nouvelle loi sur les langues officielles. Et dans cette loi-là, c'est la  
15 C-13, nous, dans le préambule, le gouvernement inclut, dit que la *Loi sur les langues*  
16 *officielles*, s'applique dans toutes les situations, y compris les situations d'urgence.

17 Alors, je pense que le message commence à être véhiculé, mais ça  
18 prend énormément de temps afin que l'appareil fédéral instaure les systèmes, les  
19 directives, les politiques afin de pouvoir réagir de façon appropriée dans les situations  
20 d'urgence. Et encore une fois, on pourra parler plus tard de points plus spécifiques des  
21 alertes au public. Dans l'ordre général, au niveau de l'état de préparation aux urgences,  
22 ce qu'on a vu c'est que les institutions fédérales ne sont pas prêtes à travailler dans les  
23 deux langues officielles dans ce genre de situation. Et lorsqu'on parle de droit  
24 linguistique, de droits en vertu de la charte, la *Loi sur les langues officielles* est une loi  
25 quasi constitutionnelle, c'est une loi fondamentale qui date de 50 ans. C'est en  
26 évolution, l'environnement linguistique est en évolution, mais c'est très important que  
27 les institutions sachent quelle est l'institution, l'environnement linguistique dans lequel il  
28 fonctionne, mais trop souvent nous ne sommes pas au courant des communautés avec

1 qui on a affaire et nous faisons des présomptions qui ne sont pas correctes. Alors à  
2 l'avenir, nous devons nous assurer que nos approches systémiques, qu'on développe  
3 la capacité afin de s'assurer qu'on puisse réagir d'une façon appropriée dans les deux  
4 langues officielles dans les situations comportant une urgence.

5 **Dr EMMA CUNLIFFE:** Un grand merci. Jennifer, comme Raymond  
6 disait, est surtout focalisé sur les langues officielles, le français et l'anglais. Vous avez  
7 fait allusion dans vos remarques au fait que le système d'alerte que vous avez adopté à  
8 Unama'ki a la capacité d'envoyer des messages en anglais et en Mi'kmaq, pourquoi  
9 est-il important de s'assurer que le système d'alerte public ait la capacité d'envoyer des  
10 alertes dans des langues autochtones ? Et comment est-ce qu'on pourrait améliorer  
11 cette capacité dans les communications fédérales et provinciales ?

12 **Mme JENNIFER JESTY:** Dans les langues autochtones, il y a  
13 plusieurs langues. Un mot anglais ne se traduit pas du tout comme il le serait dans la  
14 langue autochtone Mi'kmaq. La langue Mi'kmaq est également une des langues  
15 officielles de la Nouvelle-Écosse. Alors ça, c'est encore plus important lorsqu'on parle,  
16 maintenant c'est une question d'une langue officielle. Une des raisons pourquoi on a  
17 choisi cette plateforme-là avec cette capacité-là, c'est précisément pour nos aînés et  
18 surtout, on voulait inclure nos personnes aînées. C'est très important et ça doit être  
19 dans une langue qu'ils peuvent comprendre et dans laquelle ils peuvent communiquer.  
20 La raison pour laquelle on communique avec eux en premier lieu, c'est clair qu'il y a  
21 quelque chose de plutôt dévastateur qui se passe à la collectivité, alors il y aurait un  
22 sentiment élevé de conscientisation et de soucis au niveau de, qu'est-ce qui se passe.  
23 Alors de tâcher de communiquer ça dans une langue qui n'est pas leur langue  
24 première, ça va représenter un obstacle supplémentaire. Alors avoir la capacité de  
25 pouvoir le dire dans le système était très important pour nous.

26 **Dr EMMA CUNLIFFE:** Un grand merci. Monsieur le Commissaire,  
27 je propose la pause. C'est un peu plus tôt que prévu, mais si vous êtes à l'aise de  
28 prendre une pause de 15 minutes ?

1                   **COMMISSAIRE MacDONALD:** Oui, merci bien. C'est ce qu'on  
2 fera. Une pause de 15 minutes, merci.

3 --- L'audience est en pause à 14 h 39

4 --- L'audience est reprise à 14 h 55

5                   **COMMISSAIRE MacDONALD:** Docteur Cunliffe.

6                   **Dr EMMA CUNLIFFE:** Oui, merci Monsieur le Commissaire en  
7 chef. À ce stade-ci, on va poser des questions importantes au sujet de la gouvernance  
8 et de la redevabilité en matière de conception et la mise en œuvre des plans de  
9 communication publique. Au cours des prochaines journées, on a des preuves et des  
10 dialogues sur la conception des systèmes d'avis publics en gardant en compte les  
11 besoins des utilisateurs finaux. Notamment en matière des communautés que ces  
12 systèmes-là desservent. On a entendu que sa conception-là a des dimensions  
13 technologiques ainsi que des capacités qui sont intégrées dans les technologies ont  
14 des répercussions significatives.

15                   On a également entendu dire qu'il y a des questions  
16 communautaires et relationnelles et un message d'alerte n'est pas envoyé dans le vide.  
17 Alors Archy et Jennifer ont fait allusion dans leurs remarques des façons que les alertes  
18 jouent dans une relation entre la collectivité et les services d'urgence et sa réception  
19 dans ce contexte-là. Jennifer, c'est un défi que vous avez dû naviguer certainement,  
20 parce que quand vous avez conçu mis en œuvre et peaufiné le système Everbridge,  
21 quelles sont vos pensées, avec qui on devrait être autour de la table lorsqu'un plan de  
22 communication en situation d'urgence est développé, afin de s'assurer que les besoins  
23 des collectivités sont comblés.

24                   **Mme JENNIFER JESTY:** Je pense que ça doit inclure tout le  
25 monde. Je sais qu'il n'y aura pas un seul système d'alerte qui va rencontrer les besoins  
26 de tout le monde à tout moment. Ce n'est pas possible. Par contre, ce doit être inclusif  
27 et qu'on inclue les gens, pas uniquement les gens qui sont haut placés, nos cadres de  
28 gouvernement ou collectivité, il faut avoir des membres ordinaires de la collectivité.

1 Vous devez entendre parler d'eux, quels sont leurs besoins, quelles sont leurs attentes  
2 de quand on doit envoyer ces messages-là et quand on ne doit pas envoyer ces  
3 messages-là et quand on ne doit pas envoyer ces messages-là. Et je pense  
4 véritablement... en fait, une des choses que l'on tente de faire, on est coupable de cela  
5 dans nos collectivités aussi, nos collectivités fonctionnent en silo. Et chaque collectivité  
6 est tellement occupée à s'occuper de ses propres besoins, c'est très difficile d'être  
7 impliqué dans les besoins des autres comme une collectivité.

8                   Moi, j'essaie de rassembler tout le monde, je présume que ça va  
9 être sur ma tombe « J'essaie de réparer le lien. » Tout ce que je fais, c'est d'essayer de  
10 chercher à réparer les liens. C'est souvent les collectivités autochtones les unes aux  
11 autres, entre les autochtones, non autochtones, les aînés et les jeunes. Tout ce que ça  
12 prend pour amener tout le monde autour de la même table. On cherche finalement à  
13 atteindre les mêmes objectifs. Alors c'est très important que tous les groupes qui vont  
14 être touchés doivent être représentés et doivent avoir une voix.

15                   **Dr EMMA CUNLIFFE:** Merci. Alors Trishe, à vous maintenant.  
16 Comment est-ce que la conception d'un plan de communication public, on pourrait  
17 s'assurer qu'on travaille avec les personnes âgées, notamment les personnes âgées  
18 vulnérables, pour s'assurer que l'on comprend leurs besoins et que nous en prenons  
19 compte dans les plans de communication en situation d'urgence.

20                   **Mme TRISHE COLMAN:** Je pense certainement que les  
21 personnes âgées doivent être entendues, c'est sûr. Je pense également qu'on doit  
22 considérer à quel point ils ne pourraient pas accéder aux communications publiques.  
23 J'écoutais les propos de Jennifer dans sa collectivité où quelqu'un avait été cogner sur  
24 chacune des portes. Ça, ça serait une composante clé, certainement. Afin d'entendre  
25 parler de toutes les personnes âgées et qu'on identifie le besoin. Chaque personne  
26 âgée a un besoin particulier. Je pense également qu'il est très important de savoir, de  
27 connaître les collectivités individuelles. Alors dans mon comté notamment, la zone  
28 rurale, chaque collectivité est une collectivité en soi. Aurait besoin, différents besoins au

1 niveau de comment faire la communication. Alors à l'extérieur du système d'alerte, si on  
2 regarde les personnes âgées vulnérables qui sont déconnectées, qui n'ont pas de  
3 famille et on considère une autre façon de communiquer des renseignements  
4 d'urgence, on doit vraiment connaître ce qui se passe dans certaines divisions de notre  
5 comté.

6                    Quelqu'un qui a mentionné, je ne sais pas si c'était Greg ou Ian,  
7 parlait de la télé ou la radio, c'est la façon traditionnelle de véhiculer les renseignements  
8 d'urgence, mais là où moi je me trouve, on a un poste de radio, mais ça ne rejoint pas  
9 tout le comté. Ça rejoint Amherst, à peut-être une demi-heure de route d'Amherst,  
10 beaucoup de mes clients n'ont pas de télévision. Il y a un moment que la télé était  
11 gratuite, mais plus maintenant. Alors il y a beaucoup de lacunes à combler. Il faut  
12 s'assurer que les services atteignent les aînés et il faut s'assurer que tout le monde soit  
13 rejoint avec la sécurité pour les aînés ou d'autres services. Et les aînés dans bien des  
14 cas, fonctionnent, évoluent à l'extérieur du système d'alerte actuel.

15                    **M. GREGORY SMOLYNEC:** Puis-je faire une suggestion ?

16                    **Dr EMMA CUNLIFFE:** J'avais une question de suivi pour Trishe,  
17 alors si vous me permettez, je reviendrai à vous dans quelques minutes. Trishe, je  
18 voulais faire un suivi à un commentaire que vous avez fait il y a un certain temps, à  
19 l'effet que plusieurs des aînés avec qui vous travaillez, vous êtes peut-être dans  
20 certains cas, la seule personne qu'ils voient durant la semaine, alors j'avais une  
21 question de suivi là-dessus. Que pensez-vous à propos des besoins des travailleurs et  
22 travailleuses de la santé qui travaillent avec les aînés, qui leur prodiguent des soins. Et  
23 aussi leurs travailleurs, les besoins de ces travailleurs et vos besoins pour être en  
24 sécurité lors d'une alerte.

25                    **Mme TRISHE COLMAN:** Et bien, de toute évidence, les agences  
26 doivent travailler les unes avec les autres. Je prends des références, d'autres agences,  
27 par exemple de travailleurs qui prodiguent des soins aux aînés, et il y a toute la  
28 question de la vie privée. Là-dessus, nous avons certainement besoin de plus de

1 services de santé mentale. Certaines des situations dangereuses où je me trouve, je  
2 fais ces interventions avec un agent de police et parfois c'est à cause d'une  
3 mécompréhension de la part du client. Et encore une fois, il n'y a pas... je pense qu'il  
4 n'y a pas de réponse facile à ces questions pour répondre à plusieurs de ces  
5 problèmes. C'est souvent à cause du manque de ressources économiques de la part  
6 des familles pour répondre à des besoins ou combler des lacunes. Et je vais dans des  
7 endroits où la GRC hésite à visiter et les infirmières n'y vont pas, parce que ce n'est pas  
8 sécuritaire ou salubre. Alors plus de ressources en santé mentale pourraient aider  
9 énormément.

10 **Dr EMMA CUNLIFFE:** Oui, vous avez répondu à une partie de ma  
11 question, de manière très publique. Une partie de ma question concernant votre  
12 sécurité personnelle et les infirmières qui visitent les personnes chez elles. Et qu'est-ce  
13 qui se passe lorsque vous vous trouvez dans une situation de danger ?

14 **Mme TRISHE COLMAN:** Je suis les protocoles et aussi les  
15 travailleurs sociaux et les infirmières qui travaillent à domicile comme ça, ont des  
16 protocoles et je n'entre pas dans une maison si je considère que ce n'est pas  
17 sécuritaire. Je fais certaines visites avec un policier et je ne vais pas nulle part sans le  
18 consentement du client, ce qui est un peu différent de certains autres fournisseurs de  
19 services, mais moi je ne vais jamais visiter un client sans être invitée.

20 J'ai un titre, mais je n'ai pas d'autorité, c'est ce que je dis toujours,  
21 et je n'entrerai pas dans une résidence si je ne suis pas invitée à entrer. Et je suis des  
22 protocoles aussi et je peux choisir d'emmener quelqu'un avec moi pour ma sécurité  
23 personnelle et je vais en informer le client.

24 **Dr EMMA CUNLIFFE:** Alors maintenant allez-y.

25 **M. GREGORY SMOLYNEC:** Ce n'est pas une intervention en ce  
26 qui concerne la vie privée. Nous à l'OPC et ailleurs dans la fonction publique, il y a un  
27 mouvement pour intégrer l'ACS plus (phon.) l'analyse de genre dans notre travail. Alors  
28 il y a différentes façons de considérer les intersectionnalités de la société dans notre

1 travail. Et au risque de dire quelque chose qui est évident, lorsque l'on développe des  
2 systèmes d'alerte, il faut tenir compte des différents segments de la population et  
3 s'assurer qu'ils reçoivent ces services d'alertes et qu'ils aient accès à la technologie, à  
4 l'information et leurs ressources peuvent varier et la façon de les rejoindre peut varier  
5 dans l'ensemble et l'analyse de genre plus, l'ACS plus (phon.) est une bonne ligne  
6 directrice à utiliser.

7 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Merci.

8 Maintenant, si je me tourne à vous, que diriez-vous des systèmes  
9 d'alertes publiques et un système... un plan de communications qui pourrait tenir  
10 compte de la protection des communautés ?

11 **Me ARCHY BEALS:** C'est une grosse question. Je me souviens  
12 qu'il y a eu une alerte publique lorsqu'il y avait une jeune enfant qui manquait dans la  
13 communauté et c'était une alerte parfaite. Elle offre... procurait les informations  
14 détaillées dont on avait besoin. Mais du point de vue culturel, c'est quelque chose qu'il  
15 faudrait que je regarde de plus près, je n'y ai pas pensé en détail, mais je pense qu'il  
16 faut qu'il y ait une prise en compte de culture du genre de (inintelligible). Lorsque l'on  
17 prépare des alertes publiques, il faut que les... il faut être à la table lorsque ces alertes  
18 sont... ces messages sont préparés.

19 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Oui, vous avez...

20 **Me ARCHY BEALS:** Je ne sais pas si j'ai répondu à votre  
21 question.

22 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Oui, vous avez bien répondu à ma  
23 question, mais j'aimerais vous demander pour clarifier, c'est pas juste dans la  
24 conception du système, mais aussi dans la préparation de l'alerte et comment l'alerte  
25 est communiquée, il faut que toutes les parties intéressées soient présentes.

26 Vous, en tant que Rotary, en tant que représentant du  
27 Commissaire à la vie privée, vous avez déjà parlé de la complexité des lois, de la  
28 législation sur la vie privée et les différentes autorités. Comment ces complexités entre



1 les différentes autorités et entre... ont un effet sur l'élaboration des systèmes?

2 **DÉP. COMMISS. GREGORY SMOLYNEC:** Cela requiert une  
3 coopération serrée avec nos collègues des provinces et des territoires et les autres  
4 parties intéressées. Je pense que les gens se présentent à la table où on conçoit les  
5 systèmes pour s'assurer que ces complexités sont prises en compte et que les  
6 règlements sont respectés et que tous les acteurs appropriés sont présents, et les  
7 représentants de différents groupes, s'ils sont tous là, on peut avoir une bonne idée et  
8 résoudre ces problèmes.

9 C'est complexe et de plus en plus dans la technologie, on a des  
10 interactions entre le secteur public et le secteur privé, et il y a aussi les réglementations  
11 qui datent du 20<sup>e</sup> siècle qui ne tiennent pas compte de ce fait. Par exemple, un  
12 gouvernement peut... utilise un système du secteur privé pour la communication et ça  
13 l'exige beaucoup d'analyses juridiques et aussi en ce qui concerne les différentes  
14 autorités pour s'assurer que le système soit bien conçu et que les gens connaissent le  
15 cadre réglementaire. Il y a tellement d'acteurs au niveau fédéral, provincial, les polices  
16 provinciales, la GRC, et autres, les compagnies de téléphone et de  
17 télécommunications, et en fin de compte il faut que tout le monde comprenne bien la  
18 réglementation et le cadre réglementaire et les politiques, ce qu'ils sont et leur contenu.  
19 C'est difficile de comprendre pleinement la Loi sur la vie privée fédérale et ce que ça  
20 signifie. Ça peut... si on a une situation où vous avez plein d'acteurs différents dans le  
21 système, c'est encore plus complexe que si c'est juste une des parties qui est impliquée  
22 dans le système. Et il faut que tout monde comprenne ces différentes réglementations  
23 et contraintes et il faut l'appliquer comme il faut.

24 Aujourd'hui, je pensais... avant, je travaillais au ministère de la  
25 Défense et nous avions des exercices pour différents scénarios de situations d'urgence  
26 et il faut avoir les bonnes personnes à la table, mais il faut s'assurer que les téléphones  
27 fonctionnent et que les gens répondent et ils sont accessibles, et ainsi de suite. Alors, il  
28 y a des interactions juridiques qui sont là, mais il faut savoir qui appeler et il faut que

1 cette personne soit disponible. Et la personne qui va aider à préparer une alerte  
2 culturellement appropriée, est-ce que cette personne va être disponible à 3 heures du  
3 matin lorsqu'il faut envoyer le message?

4 Nous travaillons de plus en plus avec nos collègues des territoires  
5 est des provinces, nous développons des orientations conjointement et lorsque... et  
6 nous participons à des enquêtes lorsque c'est approprié aussi, et moins fréquemment,  
7 de temps en temps, nous offrons des services de conseils conjoints fédéral-provincial  
8 pour des initiatives du secteur public et du secteur privé.

9 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Merci beaucoup.

10 Raymond, vous aussi, vous évoluez dans un espace règlementaire  
11 complexe en tant que commissaire des langues officielles et vous avez dit dans vos  
12 remarques qu'il fallait intégrer le respect des lois sur les langues officielles dans les  
13 systèmes et aussi dans l'utilisation de ces systèmes d'alerte. En ce qui concerne la  
14 reddition de compte et la gouvernance de ces systèmes, se font-elles au niveau des  
15 langues officielles?

16 **COMMISS. RAYMOND THÉBERGE:** C'est une question de base,  
17 la question de la gouvernance. Je vais vous donner un exemple d'un cas concret où  
18 nous avons fait enquête sur une plainte en ce qui concerne, en 2019, sur une alerte qui  
19 était en langue anglaise seulement. La *Loi sur les langues officielles* s'applique aux  
20 institutions fédérales et ne s'applique pas aux gouvernements territoriaux et  
21 provinciaux, mais lorsque l'on a examiné cette plainte, il n'y avait aucune institution  
22 fédérale responsable pour produire... le CRTC a eu un rôle à jouer en vertu de la *Loi*  
23 *sur la radiodiffusion*, mais les provinces et les territoires ne sont pas soumis à cette loi.  
24 Alors, en fin de compte, c'est les personnes en aval qui déterminent qu'est-ce que  
25 l'alerte va avoir comme contenu et sa forme, et c'est là qu'il y a un problème réel,  
26 véritable.

27 J'ai eu une conversation avec les sous-ministres responsables des  
28 alertes Amber et à travers le pays, et ils sont conscients des enjeux linguistiques, mais

1 chaque province et territoire l'a approché de manière différente. Il y a une grande  
2 diversité dans ces différentes provinces et territoires. Ce que je peux dire, c'est que le  
3 gouvernement fédéral a beaucoup d'expérience en ce qui concerne les langues  
4 officielles et je pense que c'est important que nous utilisions cette expérience comme  
5 levier avec... en appui aux autres provinces et en fin de compte, il faut se demander qui  
6 est responsable de produire cette alerte, et comme je l'ai dit plus tôt, nous n'avons pas  
7 au niveau fédéral la capacité en place pour travailler là-dessus, et je comprends Greg  
8 lorsqu'il dit est-ce qu'on va pouvoir faire une alerte qui va être culturellement appropriée  
9 à 3 heures du matin. Si on a les plans de communication appropriés en place et la  
10 capacité de le faire, on peut le faire, mais en fin de compte il faut se demander qui  
11 est responsable de produire ces alertes et en consolida... nous avons décidé de  
12 travailler avec divers niveaux de gouvernement et avec Patrimoine Canada pour  
13 travailler sur cette question.

14 Et comme je l'ai dit au début, il y a beaucoup de diversité dans les  
15 communautés francophones à travers le pays et dans les provinces et les territoires, il y  
16 a de l'immigration, les flux d'immigration augmentent et ça l'ajoute à la diversité et au  
17 besoin de fournir ces informations dans les langues... deux langues officielles, que ce  
18 soit français à l'extérieur du Québec ou anglais au Québec. La reddition de compte est  
19 importante aujourd'hui, il y a tellement d'acteurs et de joueurs, et il faut voir qui en fin de  
20 compte est responsable de la production de ces alertes et il faut avoir une conversation  
21 sérieuse entre les différentes entités sur cette question.

22 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** C'est extrêmement utile. Merci.

23 Maintenant, je vais passer à ma question de résumé.

24 Trishe, si je peux commencer avec vous.

25 Je veux commencer avec chacun d'entre vous, en commençant  
26 avec Trishe, et m'assurer que vous avez eu l'occasion de partager toute l'information  
27 que vous pensez que les commissaires devraient comprendre sur le sujet que nous  
28 abordons aujourd'hui.

1 Y a-t-il quelque chose que vous voudriez ajouter?

2 **Mme TRISHE COLMAN:** Je dirais que pour... je ne suis pas autour  
3 de la table à cause de mes connaissances au sujet de la technologie, mais je suis  
4 frappée par le fait que les gens qui auraient besoin des renseignements le plus selon la  
5 nature de l'alerte, alors les personnes vulnérables, qui sont vulnérables en raison de  
6 l'éloignement, pauvreté, pauvres, santé mentale, la géographie, des manques au  
7 niveau de l'infrastructure, les gens qui auraient le plus besoin des renseignements sont  
8 les moins susceptibles de recevoir ces renseignements-là. Ainsi, la technologie ou le  
9 contenu de l'alerte est de plusieurs façons sans conséquence pour les clients que moi  
10 je vois à tous les jours parce qu'ils ne les voient pas de toute façon.

11 Mon rôle est de parler pour ceux qui n'auraient pas de voix  
12 autrement, selon moi, et ça, c'est le message que je veux vous donner. On doit trouver  
13 une façon d'inclure les personnes qui, en ce moment, sont à l'extérieur de ce qui se  
14 passe.

15 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Merci bien.

16 Ian, à vous maintenant. Est-ce qu'il y a quelque chose que vous  
17 voudriez que les commissaires comprennent de votre point de vue, notamment quant à  
18 la technologie, comme nous continuons de faire notre travail?

19 **M. IAN DOUGLAS:** Je pense que c'est important de s'assurer que  
20 les technologies employées, qu'on les approvisionne correctement. Si on songe aux  
21 systèmes que vous élaborerez, il ne faut que collectionner les renseignements dont vous  
22 avez besoin afin que le système fonctionne. Si vous utilisez les systèmes de tierces  
23 parties ou des trousse de logiciels, soyez familiers avec le système de permis et  
24 assurez-vous que vous savez où s'en vont vos données. S'il y a un traiteur... le  
25 traitement par une tierce partie, si vous allez récupérer, collecter des données, assurez-  
26 vous que ce soit bien sécurisé.

27 On voit de plus en plus de violations en matière de données, des  
28 données qui sont volées, et c'est frustrant de voir le nombre de données qui sont

1 perdues par le simple fait qu'elles ne sont pas bien sécurisées. C'est frustrant. Et  
2 également, le principe KISS, « garde ça simple ». C'est un bon principe à suivre. Le  
3 principe KISS est très utile dans ce stade-ci.

4 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Gregory, avez-vous des... quelque chose à  
5 ajouter?

6 **DÉP. COMMISS. GREGORY SMOLYNEC:** Il me semble bien  
7 (inintelligible) que les documents « principaux », la trousse d'urgence en matière de vie  
8 privée à laquelle j'ai fait référence plus tôt et le document sur la divulgation en vertu de  
9 la Loi sur la vie privée, ça, ça fait référence à la loi actuelle, mais on prévoit avoir des  
10 réformes en matière du secteur privé et du secteur public au niveau fédéral. À notre  
11 bureau, nous avons pas considéré les alertes en cas d'urgence, en situation d'urgence  
12 comme un sujet qu'on doit aborder dans le contexte de la réforme de la Loi, mais je  
13 veux quand même vous signaler que... je veux quand même signaler à la Commission  
14 que ces lois seront réécrites dans les mois à venir probablement.

15 Alors, si la Commission a quelque chose qu'elle veut dire au sujet  
16 de la réforme des lois dans le secteur privé et le secteur public en matière de vie privée,  
17 c'est un moment opportun, et ce, afin que vous le sachiez.

18 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** En fait, si je peux tourner à vous, Archie?

19 **Me ARCHY BEALS:** Moi, je pense que le renseignement qui est  
20 envoyé doit être correct, ça doit être un renseignement correct, et ça doit être pertinent  
21 du point de vue culturel parce que des informations peuvent endommager non  
22 seulement l'individu touché, mais toute une collectivité. Alors, c'est important de  
23 s'assurer que le renseignement que vous envoyez est une information correcte.

24 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Un grand merci.

25 Raymond, à vous maintenant.

26 **COMMISS. RAYMOND THÉBERGE:** Je ne veux pas répéter mes  
27 propos, mais le message que j'ai à... que je veux vous laisser, c'est : peu importe les  
28 différences régionales au niveau de la langue de la majorité, toutes les institutions

1 fédérales ont tendance à travailler dans une seule langue, surtout dans une langue  
2 officielle. Alors, en n'ayant pas suffisamment de capacités bilingues, les institutions  
3 fédérales, elles s'exposent à des délais en matière de traduction et on pourrait régler  
4 cette question en ayant une meilleure dotation de personnel, la culture du milieu du  
5 travail et des procédures d'urgence. Dans le bureau du Commissariat, on a un nouvel  
6 outil, c'est le modèle de langue officielle de maturité, un outil diagnostique qu'une  
7 institution fédérale peut utiliser pour avoir une compréhension, se faire un portrait de là  
8 où nous en sommes au niveau de leurs capacités de travailler dans les deux langues  
9 officielles, et c'est un outil qui est utile à toutes les fédérations des institutions fédérales  
10 et on a traité avec plus de 40 institutions actuellement pour les aider à mieux  
11 comprendre leurs capacités bilingues et comment ils peuvent arriver à mieux servir les  
12 Canadiens dans les deux langues officielles.

13 Voilà mon mot de la fin.

14 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Merci bien.

15 Jennifer.

16 **Mme JENNIFER JESTY:** Je veux revenir à ce que disait Ian au  
17 sujet de garder les choses simples. Quand on était assis autour de la table avec les  
18 cinq chefs et qu'on a décidé de mettre en œuvre le système, « ah bon, et si ceci se  
19 passait, et si ceci se passait, et si ceci se passait », cela aurait pu continuer pendant  
20 des journées avec les « et si, et si, et si », mais finalement, c'est pourquoi on a un  
21 système comme tel, c'était... il fallait juste le garder simple : on doit envoyer un  
22 message et voilà comment on va le faire. Et on a vraiment essayé très fort de ne pas  
23 entraver avec trop de détails « et si, et si ceci, et si cela », et finalement, on a envoyé  
24 une alerte et on a dû faire suivre, « bon, cette situation -là est résolue ».

25 Finalement, on a envoyé le renseignement et on doit garder cela et  
26 revivre la séance de ce matin où nous parlions de ce qu'il y a de plus important : c'est la  
27 sécurité publique.

28 **D<sup>re</sup> EMMA CUNLIFFE:** Monsieur et Mesdames les Commissaires,

1 ça, c'est mes questions... ce sont mes questions prévues.

2 **COMMISSAIRE STANTON:** C'est Madame la commissaire Stanton  
3 qui s'adresse à vous.

4 Madame Colman, j'ai été frappée par les circonstances de  
5 plusieurs de vos clients et votre description de leur vécu et le fait que c'est pas... que la  
6 techno... que la non-pertinence d'une solution technique, technologique en matière d'un  
7 système d'alerte, les textos ne les rejoindront pas, les diffusion cellulaire ne se rendait  
8 pas... la diffusion ne se rendait pas vers eux. Il n'y a pas d'internet. Et il y a vous qui les  
9 rejoignent et peut-être une infirmière de l'Ordre victorien des infirmières. Qu'est-ce qui  
10 les rejoindra, finalement? Devons-nous songer à quelle est la portée des lignes fixes?  
11 Est-ce qu'ils sont suffisamment élargies afin que cela soit une considération faisable?  
12 Je voudrais savoir quel genre de travail dont on a besoin afin d'identifier qu'est-ce qui  
13 réglerait la situation, mais comme vous l'avez déjà indiqué de façon fondamentale, ce  
14 qui l'abordera, c'est le niveau de pauvreté et des soutiens en matière de santé mentale.  
15 Alors, il y a des enjeux systémiques qui doivent être évidemment abordés.

16 Je me demande si... s'il y a une façon de s'ajouter à la sensibilis...  
17 au travail de proximité qui se passe déjà? C'est limité quand même – vous êtes une  
18 seule personne. Le système qui rejoigne les personnes âgées éloignées, isolées, est-  
19 ce qu'il y a une façon de se rattacher à ça? Je songe à des façons de rejoindre des  
20 gens qui sont oubliés, finalement, par la collectivité.

21 **Mme TRISHE COLMAN :** Je pense que dans certains cas, il y a  
22 des lignes fixes pour ceux qui en ont les moyens. Là, il n'y a pas la question  
23 d'infrastructures, mais à part ça, moi, je ne connais pas la réponse. Nous avons parlé  
24 un peu d'organiser un territoire de secteurs vulnérables un moment donné et d'identifier  
25 des gens qui auraient besoin d'aide pour une évacuation. Et là, comment on les  
26 contacterait? Les appels téléphoniques à l'ancienne, cogner aux portes, mais vraiment,  
27 il s'agirait d'identifier les personnes qui n'ont pas les contacts et c'est un immense  
28 travail et c'est compliqué par les enjeux de la vie privée.

1 Si vous avez vraiment besoin de faire acheminer ces  
2 renseignements-là, c'est des gens sur le terrain, c'est faire des appels. Ce n'est pas  
3 aussi rapide que certaines alertes d'urgence doivent l'être, évidemment, mais c'est très  
4 difficile. Et l'autre question, nous ne savons pas ce que nous ne savons pas; nous ne  
5 savons pas qui, nous ne savons pas. Moi, je peux identifier bon nombre de clients très  
6 vulnérables qui sont isolés, qui n'ont personne, qui n'ont pas de téléphone; on peut les  
7 rejoindre à la maison si on a la chance, si on est chanceux. Moi, je ne sais pas qui je ne  
8 sais pas; je ne sais pas qui d'autre est dans la collectivité que j'ignore ou sur le radar  
9 des soins continus. Ce sont les plus vulnérables et c'est peut-être eux qui ont besoin le  
10 plus d'aide, mais certainement, les services compréhensifs qui abordent les enjeux liés  
11 à la pauvreté, mettre un téléphone cellulaire entre les mains de quelqu'un et s'assurer  
12 que la personne a les moyens de le garder, qu'il sait comment s'en servir, tous ces  
13 éléments-là, alors tout... alors, vous avez tout considéré dans le cas d'ensemble.

14 **COMMISSAIRE STANTON** : Merci. Je vous félicite du travail avec  
15 beaucoup de compassion que vous offrez aux gens de votre collectivité et pour nous  
16 aider à songer à ces enjeux-là aujourd'hui.

17 Je pense qu'il s'agit d'une voix importante pour nous à entendre,  
18 sinon, on ne va pas entendre leur voix. Alors, je veux vraiment vous remercier de votre  
19 participation. Cela parle... nous parle... fait référence au concept plus élargie de la  
20 sécurité communautaire; on doit savoir qui est là afin de trouver des façons de garder  
21 en sécurité. Alors, ça implique des connaissances locales et comme vous le savez,  
22 vous pouvez contribuer à cela parce que vous savez ce que vous savez. Mais là, le défi  
23 est qui tombe entre les mailles du filet. Alors, c'est fort apprécié.

24 **Mme TRISHE COLMAN** : Merci.

25 **DR EMMA CUNLIFFE** : Au nom de la Commission des pertes  
26 massives, je veux renchérir sur les remarques de la commissaire Stanton à Madame  
27 Colman, mais à chacun de vous aussi. Vous avez tous apporté un point de vue avec  
28 beaucoup de compassion et une forte appréciation de la collectivité et les forces qui



1 peuvent être retrouvées au sein de la collectivité et l'importance de travailler avec la  
2 collectivité afin de concevoir des systèmes efficaces de communication et  
3 d'avertissements publics. Vous avez tous démontré qu'un bon niveau de... beaucoup  
4 de planification et d'implication communautaire sont nécessaires pour impliquer un  
5 système d'alertes public efficace. C'est pas juste une question de technologie, bien que  
6 ce soit important; il faut également s'assurer que les besoins des collectivités sont bien  
7 compris, en fait, à chaque stade et bien à l'avance d'un incident. Il pourrait y avoir des  
8 intérêts en concurrence qu'on doit considérer alors qu'on prend des décisions matures  
9 de conception. Vous nous avez aidé à nuancer nos pensées et vos contributions sont  
10 véritablement un acte de service public – nous vous remercions de votre temps.

11 **COMMISSAIRE MacDONALD** : Et je vous remercie Emma, pas  
12 juste pour votre animation excellente de la table ronde, mais également d'avoir  
13 rassemblé un groupe génial de participants de la table ronde. Au nom des  
14 commissaires, c'est fort apprécié et je rends... je veux réellement remercier les  
15 membres de la table ronde ici, cet après-midi. Vous savez, la souffrance engendrée par  
16 les pertes massives a des répercussions de ceux qui sont les plus touchés à travers  
17 toute la province, à travers le Canada et au-delà des frontières du Canada. Nous  
18 sommes tellement reconnaissants que vous nous aidiez en tant que commissaires et en  
19 tant que Commission; vous aidez finalement les Néo-Écossais, Néo-Écossaises et les  
20 Canadiens, Canadiennes et c'est fort apprécié. Vous avez élargi notre point de vue en  
21 ce qui a trait pour nous à la vision du monde, des autres, de la culture, d'égalité, vie  
22 privée, les éléments linguistiques, les valeurs fondamentales que nous partageons tous  
23 en abordant cet enjeu difficile. Vous nous avez aidés à élargir notre point de vue, alors  
24 nous vous en sommes fort reconnaissants.

25 **COMMISSAIRE STANTON** : Pour renchérir sur ces propos-là,  
26 c'est important de songer à comment ces discussions en table ronde s'intègrent dans le  
27 travail plus élargi de la Commission, de l'enquête plutôt. Le panel de cet après-midi  
28 touche trois – en fait, les deux panels d'aujourd'hui touchent... relèvent de trois

1 paragraphes de décrets qui ont établi le mandat que nous, en tant que commissaires,  
2 nous devons combler dans l'intérêt du public et nous sommes dirigés d'examiner des  
3 enjeux, notamment des communications avec le public avant et après les pertes  
4 massives, y compris l'utilisation appropriée des systèmes d'alerte publics établis en  
5 vertu du programme En Alerte. On doit également considérer et examiner les  
6 communications entre et aussi au sein de la GRC, des polices municipaux et d'autres  
7 agences et le programme En Alerte. Et on a également reçu la directive d'ordonner la  
8 considération particulière à des groupes qui ont été touchés de façon différente. Alors,  
9 je veux noter ceci afin que ça pourrait aider aux gens qui disent : OK, comment est-ce  
10 que ça s'inscrit dans un plus grand projet?

11                    Cette semaine, la Commission a également partagé un autre  
12 document fondamental et le nombre total disponible au public, pour la lecture du public,  
13 c'est maintenant 16, soutenus par au-delà de 1 000 documents sources. Ces  
14 documents reflètent notre compréhension actuelle des faits et commencent à répondre  
15 à plusieurs des questions au sujet de la perte massive elle-même; il y a d'autres  
16 documents fondamentaux à venir et on a entendu davantage de témoins, il y en aura  
17 davantage lors des procédures à suivre. À partir de lundi, cette semaine, nous allons  
18 intégrer davantage des activités de la phase 2, qui explore des questions de comment  
19 et pourquoi les pertes massives se sont produites et d'examiner les enjeux connexes du  
20 mandat, notamment les tables rondes d'aujourd'hui et les rapports commandités qui les  
21 accompagnent afin de mieux comprendre les causes, les circonstances et le contexte et  
22 les circonstances qui ont pu contribuer aux pertes massives.

23                    Également, une partie de notre mandat en tant qu'enquête  
24 publique, on s'assure de créer des occasions envers le public de se mobiliser avec ce  
25 travail-ci. L'une des raisons pour ceci, c'est que nous croyons que les constats et les  
26 recommandations de la Commission seront encore meilleures s'ils sont motivés par une  
27 grande gamme d'expériences et de perspectives. Bien que notre travail doit être fondé  
28 sur ce qui s'est passé les 18 et 19 avril, on doit comprendre le contexte plus élargi afin

1 de créer des recommandations qui peuvent être mises en œuvre. C'est une enquête  
2 conjointe fédéral/provincial, alors les questions de lois et de compétences sont... c'est  
3 important pour nous de savoir afin qu'on puisse émettre des recommandations qu'on  
4 pourrait mettre en application. La sécurité communautaire est une responsabilité  
5 partagée; il s'agit d'une opportunité et les membres des panels aujourd'hui ont vraiment  
6 montré cela d'une façon importante.

7                                   Une fois notre travail complété, on aura partagé notre rapport final  
8 et ça sera la tâche de tous les Canadiens, notamment les membres du public, les  
9 membres de la collectivité, les membres gouvernementaux de prendre ces  
10 recommandations, de faire que ça devienne des actions.

11                                   Pour aider à façonner notre travail, nos trouvailles et nos  
12 recommandations, on nous invite à jouer un rôle afin de faire que nos collectivités  
13 soient plus sûres une fois cette enquête publique complétée. On espère de continuer  
14 d'entendre des soumissions des membres du public au niveau des changements  
15 potentiels ou des recommandations que vous pensez qu'on devrait inclure dans le  
16 rapport final. Vous pouvez trouver davantage de renseignements sur comment faire des  
17 soumissions publiques sur notre site web. Également, vous pourriez voir des  
18 documents fondamentaux, les documents sources, les rapports commandités, les  
19 procédures antérieures et les rapports par intérim et beaucoup de renseignements sur  
20 la Commission.

21                                   Nous vous remercions de votre engagement continu et nous vous  
22 reverrons une fois que les procédures reprennent lundi. Merci.

23 **--- L'audience est close à 15 h 39**

24

25

26

27

28

1

2

3

4

**CERTIFICATION**

5

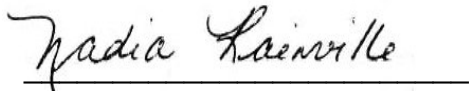
6 I, Nadia Rainville, a certified court reporter, hereby certify the foregoing pages to be an  
7 accurate transcription of the French interpretation of the hearing to the best of my skill  
8 and ability, and I so swear.

9

10 Je, Nadia Rainville, une sténographe officiel, certifie que les pages ci-hautes sont une  
11 transcription conforme à l'interprétation française de l'audience au meilleur de mes  
12 capacités, et je le jure.

13

14

A handwritten signature in cursive script that reads "Nadia Rainville". The signature is written in black ink and is positioned above a solid horizontal line.

15

Nadia Rainville