



ASSOCIATION DES  
CENTRES D'URGENCE  
DU QUÉBEC

[acuq9-1-1.com](http://acuq9-1-1.com)



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

[agence911.org](http://agence911.org)

# INFO 9-1-1 QUÉBEC

Volume 1, numéro 2

7 octobre 2011

## Véhicules automobile en Europe: Appels d'urgence intégrés pour tous en 2015

La Commission européenne **annonçait** à Bruxelles, le 8 septembre dernier, son intention de mettre en place le système eCall et de le rendre pleinement opérationnel dans toute l'Union européenne (ainsi qu'en Croatie, Islande, Norvège et Suisse) d'ici 2015. En cas d'accident grave, le système compose automatiquement le numéro d'appel d'urgence 112 (équivalent du 9-1-1 dans toute l'Europe, sauf en Grande-Bretagne où c'est le 999). Il établit une connexion téléphonique vocale et technique avec le centre d'appels des services d'urgence approprié. Il transmet les données concernant l'accident aux services de secours : l'heure de l'accident, la localisation précise et le type du véhicule accidenté ainsi que la direction dans laquelle il se dirigeait (surtout pour les autoroutes et les tunnels). Dès 2015, il sera obligatoire de l'installer dans tous les véhicules automobiles fabriqués et vendus en Europe. Afin d'écartier les risques pour la vie privée, le système eCall ne permet pas de suivre les véhicules, car tant qu'un accident ne le déclenche pas, il reste en mode veille et n'envoie pas de signal. Le système pourra aussi être actionné manuellement.

Des essais ont été conduits depuis quelques années. Il existe déjà des systèmes semblables proposés par divers manufacturiers, mais, sauf pour les véhicules luxueux, ils sont optionnels, parfois coûteux et peu répandus : moins de 1% des véhicules en Europe. On estime que cet ajout augmentera d'environ 100 € le coût de chaque véhicule. Les personnes blessées lors d'un accident n'ont pas toujours le réflexe ou la capacité physique d'appeler immédiatement les services d'urgence. Le dispositif eCall résout ce problème en avertissant immédiatement les services d'urgence, même si le conducteur ou le passager est inconscient ou incapable de téléphoner.

Certains systèmes déjà disponibles ici utilisent une liaison Bluetooth avec le cellulaire du propriétaire, qui doit alors être en état de fonctionner. D'autres passent par un centre d'appels intermédiaire (comme OnStar® de GM, qui offre aussi d'autres services). Certains se souviendront des problèmes engendrés par le déploiement de ce service. Les appels étaient parfois transmis au mauvais centre d'urgence, ou l'on

## Véhicules automobile en Europe: Appels d'urgence intégrés pour tous en 2015 (suite)

transmettait des demandes de dépannage au centre 9-1-1. Le système européen, selon l'information disponible, fonctionnera plutôt comme un appel cellulaire conventionnel, sans centre d'appel intermédiaire, et sera acheminé directement au centre d'appels d'urgence concerné.

Cette technologie permet aux secours d'arriver plus rapidement. Selon les estimations, on gagnerait 40 % de temps dans les zones urbaines et 50 % dans les zones rurales. Cette utilisation démocratise et uniformise donc l'accès aux services d'urgence. La recommandation exhorte chaque État membre à garantir que les opérateurs de téléphonie mobile traitent les appels provenant de dispositifs eCall comme les autres appels au 112, soit de façon prioritaire et gratuite. La recommandation précise aussi que les États membres doivent veiller à ce que les opérateurs de téléphonie mobile mettent en place des systèmes de reconnaissance des appels eCall.

Certains craignent que le système ne serve à rapporter de simples demandes d'assistance, et non des urgences.

L'un des enjeux d'un tel système, s'il est implanté un jour ici, est le financement des centres d'appels : comme il ne s'agit pas d'un service téléphonique avec abonnement mensuel, il sera nécessaire de prévoir un autre mécanisme pour que les automobilistes participent au financement des centres d'appels d'urgence 9-1-1 des municipalités.

## Guide du MSP pour la certification des centres

Le Ministère de la Sécurité publique (MSP) recevait, le 27 septembre dernier, les commentaires de divers intervenants sur le projet de Guide soumis à la consultation. L'ACUQ et l'Agence ont d'ailleurs déposé un document conjoint. Au-delà des commentaires techniques et des suggestions de clarification du processus, nous avons demandé que le délai pour obtenir la première certification soit prolongé. La loi prévoit actuellement que le processus de certification doit être réalisé avant le 30 décembre 2012. Or, toutes les centrales 9-1-1 et les centres secondaires doivent être inspectés par le MSP.

## Guide du MSP pour la certification des centres (suite)

Comme le Guide ne sera vraisemblablement disponible que vers la fin de l'année, cela ne laisse qu'un délai d'un an pour procéder. Plusieurs budgets et PFI municipaux seront alors déjà adoptés pour 2012. De plus, dans certains cas, des démarches supplémentaires pour se conformer à la certification pourraient s'avérer nécessaires (études, attestations, travaux) et nécessiter des ressources et délais importants. Une réponse du MSP est attendue.

## Demande des chefs de police du Canada

L'Association canadienne des chefs de police a adopté, lors de son congrès annuel en août dernier, une résolution relative au 9-1-1. Elle demande au CRTC et au gouvernement canadien de légiférer ou de prendre des mesures immédiates afin que les fournisseurs de services de téléphonie sans fil soient tenus de transmettre, dans tous les cas d'appels au 9-1-1, les données sur le nom et l'adresse de l'abonné, en plus du numéro et de la localisation. Les chefs de police déplorent les situations où ces données auraient permis d'intervenir plus rapidement, comme s'y attendent les personnes qui demandent du secours. Il semble toutefois que cela soit impossible actuellement en raison de la technologie DataPack. Le texte (résolution 03-2011) est publié sur le site de leur Association et celui de l'ACUQ.

## Les changements climatiques et le service 9-1-1

Tous se souviennent d'événements très récents qui ont affecté des régions entières, que ce soient les grandes marées accompagnées de vents violents dans l'Est du Québec, des inondations en Montérégie ou d'autres plus localisés (tornades ou rafales, précipitations record, etc.). Dans tous les cas, cela a un effet sur le nombre d'appels au centre 9-1-1 du territoire pour signaler des situations ou demander de l'assistance aux services d'urgence.

Le Québec a mis en place, en 2001, le Consortium sur la climatologie régionale et l'adaptation aux changements climatiques, connu sous le nom d'Ouranos. Celui-ci publie divers rapports scientifiques sur la science du climat et sur les besoins d'adaptation de la société.

### Les changements climatiques et le service 9-1-1 (suite)

À titre d'exemple, la Communauté métropolitaine de Québec et la Ville de Québec se sont associées à Ouranos avec d'autres partenaires pour réaliser, de 2010 à 2013, l'étude intitulée *Changements climatiques et transformation urbaine : projet de recherche-action pour renforcer la résilience de la Communauté métropolitaine de Québec*, sous la direction d'un chercheur de l'Université Laval.

L'objectif du projet est d'étudier et de renforcer la résilience urbaine, c'est-à-dire la capacité des villes et de leurs acteurs à s'adapter aux changements climatiques, afin de réduire les répercussions d'événements plus violents et plus fréquents. Cela devrait contribuer accessoirement à réduire les conséquences sur les centres 9-1-1 et les services d'urgence.



### Décision CRTC 2011-619

Le CRTC a publié le 26 septembre la Décision de télécom **CRTC 2011-619**, *Demande présentée par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, concernant l'obligation d'aviser les clients et d'obtenir leur consentement exprès à l'égard du service 9-1-1 et son applicabilité aux services VoIP fixes/propres à une circonscription.*

L'ACUQ et l'Agence sont intervenues dans cette instance. Tous sont conscients de l'importance actuelle et future de la téléphonie VoIP. Reconnaisant qu'il existe des différences entre les services VoIP fixes/propres à une circonscription et les services téléphoniques traditionnels (par exemple, ils peuvent ne pas être disponibles lors de pannes de courant ou en cas de panne du service Internet à large bande), le CRTC «convient avec Bell Aliant qu'il s'agit là d'une limite qui caractérise les services VoIP et non le service 9-1-1 en soi» (le souligné est de nous). Cette distinction nous semble malheureuse, le service 9-1-1 étant forcément tributaire du service principal.

Le Conseil estime que «s'il impose l'obligation d'aviser les clients et d'obtenir leur consentement exprès en raison de telles caractéristiques du service, les clients risqueraient d'avoir la fausse impression que le service 9-1-1 associé aux services VoIP fixes/propres à une circonscription n'est pas aussi fiable que le service 9-1-1 associé aux services téléphoniques traditionnels» (le souligné est de nous). Il dispense donc, sans autre justification et sans répondre

### Décision CRTC 2011-619 (suite)

à aucune de nos interrogations, les entreprises de téléphonie VoIP d'aviser les clients de certaines limites aux services offerts. Cela aura effet dans tout le Canada. Aux États-Unis, l'avis aux clients est requis dans tous les cas.

### CAUCA se distingue

Le centre de communication santé de Chaudière-Appalaches, exploité par le Centre d'appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA), a reçu sa quatrième accréditation consécutive comme centre d'excellence de l'*International Academy of Emergency Medical Dispatch (IAEMD)*. C'est une première au Québec, soulignée le 3 octobre dernier en présence de plusieurs invités, dont le ministre de la Sécurité publique, M. Robert Dutil.



Frédéric Poulin – Journal L'Éclairer-Progress

Plus de 4000 centres d'appel utilisent le protocole de répartition médicale «*Medical Priority Dispatch System*», parfois appelé Clawson, du nom de son inventeur. Seulement 111 d'entre eux détiennent le titre de centre d'excellence (dont une dizaine au Canada), d'après une représentante de l'Académie qui était sur place. M. Richard Busque, directeur général de CAUCA, a souligné que c'est le travail d'équipe qui a permis cette réalisation.

### Priorisation des appels au 9-1-1 (Cellulaire)

Le Conseil fédéral des communications américain (FCC) a lancé, le 22 septembre 2011, un **processus de consultation** sur la façon de prioriser les appels au 9-1-1 en téléphonie cellulaire, dans le cas d'événements majeurs menant à une saturation du réseau. Le tremblement de terre du 23 août dernier en Virginie, aussi ressenti à Washington, a fait prendre conscience des limites du système, alors que plusieurs personnes n'utilisent que la téléphonie mobile.

La consultation portera également sur l'envoi de textes, photos, vidéos et autres documents aux centres 9-1-1.

### Les cas d'identité falsifiée de l'appelant (Spoofing)

Depuis l'avènement de la téléphonie en mode IP, on assiste à des cas d'appels trompeurs ou malfaisants au 9-1-1, dont le but est de mobiliser faussement les

### Les cas d'identité falsifiée de l'appelant (Spoofing) (suite)

services d'urgence. L'appelant modifie les données transmises pour affichage en usurpant l'identité, le numéro de téléphone et les autres données affichées (des logiciels offerts en ligne le permettent), transmettant ainsi, lors d'un pseudo appel d'urgence, des renseignements volontairement falsifiés. Plusieurs cas sont rapportés aux États-Unis, et un certain nombre d'incidents se sont aussi produits au Canada.

Ainsi, des résidents de la Colombie-Britannique, pour faire des blagues douteuses, ont même téléphoné à des personnes ou à des commerçants en affichant l'identité de services de police.

Aux États-Unis, le président Obama approuvait, en décembre dernier, une loi adoptée par le Congrès afin de contrer ce phénomène. Des individus ont été traduits devant les tribunaux pour méfaits. L'organisme américain de réglementation (le FCC) s'est donné une **politique**. Au Canada, il semble que le gouvernement et le CRTC se préoccupent encore peu de cette question. Les centres d'appels d'urgence 9-1-1 qui vivraient de telles situations sont fortement incités à les signaler à l'ACUQ afin de documenter le sujet.

### Consultation - Obligations en téléphonie VoIP - Service 9-1-1

Le CRTC a publié le 19 septembre l'**Avis de consultation de télécom CRTC 2011-596**. Celui-ci dresse, relativement au service 9-1-1 des services de communication vocale sur protocole internet (VoIP), la liste de l'ensemble des obligations s'appliquant aux fournisseurs de services locaux ainsi qu'aux revendeurs de services. Ces obligations, établies au fil des ans par diverses décisions ou ordonnances réglementaires, n'avaient jamais été refondues dans un seul document. Le Conseil estime qu'il est nécessaire de veiller à ce que les obligations relatives au service 9-1-1 s'appliquent à tous les fournisseurs de services VoIP locaux, y compris les revendeurs qui n'ont pas conclu de contrat directement avec les entreprises canadiennes (c.-à-d. des revendeurs qui obtiennent leurs services auprès d'autres revendeurs). Cette approche permettrait de garantir que tous les clients aient accès au service 9-1-1, indépendamment du type de fournisseur de services de télécommunication.

Il propose certaines modifications et demande des commentaires (qui peuvent être formulés en ligne) d'ici le 19 octobre. L'ACUQ et l'Agence examinent la possibilité d'intervenir.

### Appel à tous: le débordement des centres d'appels, une réalité nouvelle?

Aux États-Unis, lors d'incidents avec de nombreux témoins, de séismes ou d'événements météorologiques violents, le nombre d'appels se multiplie. La téléphonie mobile, de plus en plus répandue, contribue largement à ce phénomène. Comme il y a plus d'appels, il faut plus de personnel pour traiter un même événement, et il y a parfois débordement et mise en attente.

Une rencontre était organisée au début d'octobre à Washington pour examiner cette nouvelle réalité, puisque les appels «non traités» doivent quand même être vérifiés.

On mentionne aussi le nombre significatif d'appels provenant de cellulaires désactivés. Comme le numéro 9-1-1 doit demeurer fonctionnel même s'il n'y a plus de service souscrit, des enfants les utilisent pour s'amuser, ou des personnes font sciemment des appels malfaisants au 9-1-1. Cela génère un surplus de travail et il est demandé que l'organisme de réglementation (le FCC) intervienne. Il ne semble pas que ce dernier phénomène soit encore courant au Québec.

Vos expériences pourraient nous être communiquées afin de documenter ces sujets.

### Bureau du coroner et centres 9-1-1

Le coroner est une institution d'origine britannique remontant à tout le moins au XII<sup>e</sup> siècle. Le nom lui-même réfère à «couronne», à titre d'officier royal. Il a vu son rôle évoluer pour devenir, au Québec, un contributeur à la prévention des décès évitables. Il recueille et rend publiques les données complètes qui expliquent les causes et les circonstances de tout décès violent ou obscur.

Le coroner exerce un rôle social qui vise la prévention des décès, laissant à la police la détection du crime et au système judiciaire la tâche de se prononcer sur la responsabilité civile ou criminelle d'une personne.

Il exerce ce rôle en formulant des recommandations pour une meilleure protection de la vie humaine, lesquelles visent à corriger des situations afin de faire respecter le droit de tout membre de la société à la vie, à la sécurité et à l'intégrité de sa personne. La loi prévoit aussi un certain nombre de situations où le coroner doit être avisé de tout décès, peu importe les circonstances, comme ceux survenant dans un poste de police, une garderie, etc.

### Bureau du coroner et centres 9-1-1 (suite)

Les centres 9-1-1 sont, à l'occasion, l'objet de recommandations du coroner, par la nature de leurs activités, leur interaction avec des personnes en détresse et les services d'intervention d'urgence. La plupart sont de portée purement locale, d'autres pourraient être plus générales. L'Agence fait la vigie de tous les [rapports et recommandations du coroner](#) afin de constituer une banque de données qui sera disponible aux intéressés.

### Dossier du GTSU: Tâche 69

Le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC divise ses travaux en diverses tâches que nous vous décrivons périodiquement. La tâche 69 porte sur la normalisation de la précision des données de localisation de l'appelant au Canada. Cette tâche a été lancée le 30 juin 2011; elle fait suite aux travaux antérieurs liés au service E9-1-1 pour le service de téléphonie sans fil.

Les recommandations des centres d'appels d'urgence seront prises en compte afin que les faits, les activités et les études en rapport avec la précision des données de localisation déterminent l'orientation générale de ce dossier. On a signalé de nombreuses carences d'affichage AAA (affichage automatique de l'adresse) et leurs incidences sur la gestion ainsi que le traitement des appels d'urgence, particulièrement depuis l'introduction du VoIP et du 9-1-1 évolué sans fil Phase II, étape 1.

On demandera à certains centres d'appel de colliger, d'analyser et de soumettre des échantillons de données en milieu urbain ou rural. L'objectif est de définir, pour le Canada, ce qu'est l'exactitude de la localisation (à l'extérieur), la confiance, l'incertitude, la capacité du centre à gérer ces informations, etc. Il faut aussi définir les répercussions directes et indirectes au fait d'établir des normes canadiennes pour administrer l'exactitude de la localisation. Enfin, on suit, en parallèle, les décisions prises aux États-Unis à ce sujet.

### Accès à l'information et centres 9-1-1

Plusieurs demandes d'accès à des documents ou à des renseignements détenus par les centres 9-1-1 sont formulées à chaque année. La loi encadre strictement les droits et les obligations de chacun. Pour les centres relevant d'un organisme public, c'est la personne responsable de l'accès aux

### Accès à l'information et centres 9-1-1 (suite)

documents et de la protection des renseignements personnels qui traite ces dossiers. Les personnes insatisfaites de la réponse qui leur est faite, ou qui ne reçoivent pas de réponse dans le délai prescrit, peuvent s'adresser à la [Commission d'accès à l'information du Québec](#) qui publie ses décisions. Pour l'essentiel, il s'agit de citoyens concernés directement (appelants) ou indirectement (qui sont l'objet d'un appel, par exemple), désirant avoir des transcriptions d'appels ou d'une carte d'appel, alors que des éléments ont été masqués ou leur ont été refusés, parce qu'ils sont protégés selon la Loi.

Les centres doivent prendre toutes les mesures pour préserver la confidentialité des renseignements qu'ils possèdent. Le nouveau règlement provincial sur la certification des centres contient également des dispositions à ce sujet.

### Contribution au bulletin

Si vous désirez apporter une contribution au bulletin, faire une suggestion de sujet ou un commentaire, partager une réalisation de votre équipe, témoigner d'une expérience particulière ou nous informer d'une activité pouvant intéresser nos abonnés, transmettez vos textes ou photographies à l'adresse courriel: [info@agence911.org](mailto:info@agence911.org).

Le bulletin est ouvert à tous, mais nous ne nous engageons pas à publier tous les textes et pouvons les éditer.

Publié pour la communauté des personnes intéressées par les services 9-1-1 au Québec

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit:  
[info@agence911.org](mailto:info@agence911.org)

#### Rédacteurs

Serge Allen, Agence municipale 9-1-1  
Richard Leblanc, ACUQ

Mise en page  
Line St-Germain

Coordonnées de l'Agence  
2954, boulevard Laurier, bureau 300  
Québec (Québec) G1V 4T2  
Téléphone: 418 653-3911  
Sans frais: 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ  
6580, rue Renoir  
Laval (Québec) H7H 1A1  
Téléphone: 450 624-0101  
ISSN 1927-274X Info 9-1-1 Québec

Dépôt légal: septembre 2011

Les textes publiés ne reflètent pas nécessairement l'avis de l'ACUQ ou de l'Agence.