



Centres 9-1-1 certifiés par le MSP

Les centres d'appels d'urgence 9-1-1 des villes de Granby et de Mirabel ont obtenu leur certificat de conformité aux normes gouvernementales de la ministre de la Sécurité publique le 1^{er} octobre 2014. Le même jour, la Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA) a reçu sa deuxième attestation de conformité consécutive, après la première reçue en 2012.

Le centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Longueuil a quant à lui reçu sa certification de conformité de la ministre le 7 octobre 2014.

Bâtiments intelligents sous surveillance

Les bâtiments modernes sont, de plus en plus, des bâtiments dits intelligents. Ils s'appuient sur des capteurs connectés au Web pour transmettre, par exemple, des données sur l'utilisation de l'énergie ou le respect des normes LEEDS. Les systèmes d'automatisation et de contrôle dont, entre autres, la ventilation, les portes sécurisées, les ascenseurs, les alarmes (intrusion, incendie et autres) et les systèmes de surveillance sont parfois raccordés à des systèmes ou à des fournisseurs externes pour le monitoring. La [publication](#) récente de CGI intitulée *La cybersécurité des infrastructures essentielles modernes* rappelle que le périmètre de sécurité est de plus en plus poreux.

Comme certains éléments des bâtiments deviennent un périphérique réseau à l'internet des objets, l'exposition au risque s'accroît. Des gestes malveillants ou des virus informatiques peuvent conduire au sabotage de certains systèmes d'un bâtiment, ce qui est susceptible de nuire, par exemple, aux opérations d'un centre d'appels d'urgence ou d'en forcer l'évacuation.

L'*Institut national des sciences du bâtiment* des États-Unis a publié une [étude détaillée](#) du phénomène qui rappelle que les logiciels malveillants tels que *Stuxnet*, *Duqu*, *Flame* et *Shamoon* ont visé spécifiquement des systèmes de contrôle industriels, dont les systèmes de gestion de la construction et de l'automatisation constituent un sous-ensemble.

Lorsqu'il s'agit de la sécurisation des bâtiments intelligents, la stratégie la plus courante consiste à séparer physiquement les réseaux d'entreprise de ceux de contrôle, en veillant à ce qu'ils

Bâtiments intelligents sous surveillance (suite)

soient totalement isolés entre eux. Il est important de s'assurer que chacun des liens entre les systèmes de contrôle et ceux externes ou internes sont vraiment nécessaires. Un cas récent, aux États-Unis, [a démontré](#) qu'une intrusion malveillante a été rendue possible à la suite d'une intrusion chez un tiers fournisseur de systèmes de contrôle industriels qui avait indirectement accès au réseau de son client.

Demande d'agir : Réduction des appels involontaires



L'Association canadienne des chefs de police a adopté, lors de son congrès annuel tenu au mois d'août 2014, la [résolution 03-2014](#) (en français) sur la réduction des appels

9-1-1 involontaires par des appareils sans fil. C'est une proposition des chefs de police de la Colombie-Britannique,

La résolution indique que les appels involontaires accaparent des ressources précieuses et constituent un fléau pour les centres d'appels d'urgence 9-1-1. Elle énumère les démarches des dernières années de diverses associations municipales et policières à ce sujet. Elle demande donc à Industrie Canada, ainsi qu'au CRTC, d'interdire immédiatement la vente de téléphones sans fil qui permettent de composer le 911 par un seul bouton. Il faudrait plutôt, selon l'ACCP, exiger que les appareils vendus à l'avenir au Canada nécessitent une confirmation de l'appel avant de l'acheminer.



De son côté, l'Union des municipalités de la Colombie-Britannique a adopté la [résolution B8](#) au même effet, le 24 septembre 2014, dans le cadre de son congrès annuel.

Aucun élément au dossier n'indique si cette mesure de prévention pourrait constituer un frein à des appels légitimes dans certains cas.

Tarif pour le 9-1-1 publié à Terre-Neuve-et-Labrador

Le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador a [annoncé](#), le 23 septembre 2014, avoir pris le [règlement](#) qui établit un tarif mensuel de 0,75 \$ sur les ser-

Tarif pour le 9-1-1 publié à Terre-Neuve-et-Labrador (suite)

vices téléphoniques dans cette province à compter du 1^{er} janvier 2015. Les sommes recueillies serviront au financement du service 9-1-1. Rappelons qu'au Québec, la taxe est présentement de 0,40 \$ par mois.



On estime que les quelques 600 000 abonnés à des services téléphoniques filaires et sans fil cotiseront une somme brute d'environ 5,4 M \$

annuellement. Il devrait rester 4,9 M \$ pour le financement et le développement du service 9-1-1 dans cette province, déduction faite des frais administratifs et de ceux des entreprises de télécommunication. Le gouvernement vise, dans un premier temps, à offrir un service 9-1-1 de base (sans affichage d'adresse et numéro de téléphone) à l'ensemble de la population d'ici les prochains mois.

Actuellement, seule 40 % de la population bénéficie du service 9-1-1 par le service téléphonique filaire, alors que le service est offert partout là où le service cellulaire est disponible.

Fermeture du centre 9-1-1 de L'Assomption



L'ASSOMPTION

Le centre d'appels d'urgence 9-1-1 et de répartition du [Service de police](#) de L'Assomption/Saint-Sulpice a cessé ses activités le 22 septembre 2014. C'est la Ville de Repentigny qui assume maintenant la réponse aux appels d'urgence pour la Ville de L'Assomption, alors que les citoyens de Saint-Sulpice sont desservis par CAUCA depuis 2013. Ce centre traitait dernièrement environ 12 000 appels par année, dont environ 6 500 au 9-1-1.

Nouvelles du texto au 9-1-1

Deux nouveaux centres d'appels d'urgence 9-1-1 ontariens offrent maintenant le service de texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un problème d'élocution, ce qui porte le total à trois dans cette province. Il s'agit, depuis le 1^{er} octobre 2014, de la [Police régionale de York](#) (neuf municipalités, population de 1,13 M), et depuis le 6 octobre 2014, de la Police municipale de [Thunder](#)

Nouvelles du texto au 9-1-1 (suite)

Bay, qui dessert également une municipalité voisine et offre de plus le service 9-1-1 à douze cantons et à une réserve autochtone, pour une population totale de 122 000 personnes.



Au 1^{er} octobre 2014, les entreprises de téléphonie sans fil comptent 984 personnes inscrites au service T911 pour l'ensemble du Canada, dont 93 en langue française (TXF). Au Québec, où le service n'est toujours pas offert, il n'y a eu qu'une inscription additionnelle comparativement au mois dernier, pour 197 personnes au total.

Rappelons que contrairement aux États-Unis, une personne inscrite au service T911 au Canada peut se prévaloir du service dans toutes les provinces, sur tous les réseaux des fournisseurs de service sans fil. Chez nos voisins du sud, le service ne fonctionne pas en itinérance.

CRTC : Rapport de surveillance des communications de 2014

Le 25 septembre 2014, le CRTC a publié son Rapport de surveillance des communications de 2014 portant sur le secteur des télécommunications. Ce document fournit des données annuelles quantitatives et financières sur plusieurs aspects de ce secteur d'activité dont, entre autres, la téléphonie.

Le rapport indique que de plus en plus de foyers canadiens délaissent la téléphonie filaire. Le nombre de lignes téléphoniques résidentielles a baissé de 6 %, passant de 12 millions en 2012 à 11,2 millions en 2013. Le nombre d'abonnés à des services téléphoniques VoIP continue de croître, alors qu'au Québec, la pénétration du service sans fil demeure toujours inférieure à celle de toutes les autres provinces, à l'exception des Territoires du Nord. On note également que le nombre de téléphones payants a diminué de 72 000 à 65 000 unités au pays entre 2012 et 2013.

Nouveau jeu en ligne : « Calling-911.com »

Le travail des préposés aux appels d'urgence est devenu le sujet d'un jeu en ligne appelé *Calling 911* (en français, malgré son nom). C'est un jeu par

Nouveau jeu en ligne : « Calling-911.com » (suite)

navigateur web sur la gestion des appels d'urgences et la répartition incendie au Québec. Depuis le 1^{er} octobre 2014, il est offert gratuitement aux personnes qui veulent se transformer en répartiteurs virtuels dans un centre 9-1-1 du Québec.



Le joueur pourra soumettre des renseignements sur les casernes d'incendies et les ressources disponibles dans sa région, afin qu'on les intègre dans le jeu. Ce dernier permet de traiter des appels d'urgence selon divers scénarios, semblables à ceux qu'un préposé est susceptible de recevoir dans la réalité, qui sont générés de façon aléatoire.

Le répartiteur analyse les réponses du requérant et choisit le type d'intervention. Si nécessaire, il peut également aviser de façon virtuelle les ressources externes telles que la police, Hydro-Québec, Gaz-Métro, etc. Le système d'information géographique est basé sur Google Maps. Ainsi, les données de routes et de rues qui sont générées sont celles de municipalités réelles du Québec.

La version BÊTA actuelle est semblable à son homologue français *CTA-POMPIER*. La sortie de la version 1.0 est prévue au cours de 2015. Elle devrait comporter une amélioration de l'affichage afin de se rapprocher, entre autres, des véritables logiciels d'un centre d'appels d'urgence. Le jeu a également une [page Facebook](#) fréquentée.

Source: Zone911.com

Rappel : Congrès de l'ACUQ

Vous êtes invités à vous inscrire sans tarder au [congrès annuel 2014](#) de l'ACUQ, qui aura lieu à Québec du 29 au 31 octobre 2014 sous le thème *Préparons le futur ; parlons 100 % techno*. Un rendez-vous à ne pas manquer.

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.

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

Publié pour la communauté des personnes intéressées par le service 9-1-1 au Québec

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit

info@agence911.org

Éditeur

Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Comité de lecture:

Pierre Foucault, Richard Leblanc, Éric Leclerc

Mise en page

Line St-Germain

Coordonnées de l'Agence

2954, boulevard Laurier, bureau 300
Québec (Québec) Canada G1V 4T2

Téléphone: 418 653-3911

Sans frais: 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ

1370, rue Notre-Dame Ouest
Montréal (Québec) Canada H3C 1K8

info@acuq.qc.ca

Téléphone: 514 282-2747

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

L'emploi du masculin dans les textes a pour seul but d'en alléger la lecture.

© Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle de ce bulletin à des fins non commerciales est autorisée, à la condition toutefois de citer la source.

Tous les numéros sont disponibles sur le site Web www.agence911.org, sous l'onglet Publications.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec