



agence911.org

acuq.qc.ca

Le SPAU 9-1-1 à 20 ans

Juin 2014 marque le vingtième anniversaire du déploiement du Service public d'appel d'urgence 9-1-1 (SPAU) de Bell au Québec.



Illustration : Cougart

Conçu en bonne partie à Québec, ce robuste réseau dédié et redondant de voix et de données achemine les appels d'urgence aux centres 9-1-1 des municipalités et permet le basculement à certains centres secondaires. Il offre de nombreuses fonctionnalités particulières pour la sécurité des appelants, ce qui facilite le travail des préposés des centres d'appels d'urgence. Le SPAU est géré par l'équipe du service 9-1-1 de Bell.

Maintenant, un peu d'histoire. En 1991, le ministre des Communications du Québec, M. Lawrence Cannon, demande à Bell Canada de proposer une solution au développement et à la mise en place, dans son territoire de desserte, d'un réseau d'appels d'urgence 9-1-1 fiable, d'envergure provinciale. Jusque-là, les quelques municipalités qui offraient un service 9-1-1 de base à leurs citoyens devaient convenir d'un arrangement spécial avec Bell. Ce fut le cas, par exemple, de Laval dès 1975, suivie de Longueuil, de Baie-Comeau, et de Boucherville. La Communauté urbaine de Montréal fut la première, en 1985, à offrir un système 9-1-1 évolué (voix et données) développé à sa demande pour son territoire.

Le Québec et l'Ontario furent les premières provinces à être dotées d'une plateforme provinciale 9-1-1 évoluée (E9-1-1) sécuritaire et fiable, assortie d'une base centrale de données des numéros et des adresses des abonnés. Son maintien est financé par la perception d'un tarif mensuel de raccordement des abonnés au service 9-1-1, autorisé par le CRTC. Ces coûts sont passés, au fil des ans, de 0,32 \$ à 0,15 \$ actuellement pour le service filaire.

Le CRTC a approuvé les modalités du SPAU 9-1-1 de Bell par la Décision télécom CRTC 93-12 du 30 août 1993 (voir l'article XII). Québec Téléphone, devenue la Société TELUS Communications, a offert son propre SPAU 9-1-1 dans son territoire de desserte à la suite d'une autorisation obtenue du CRTC à l'automne de 1995, tout comme [Télébec](#) (filiale de Bell), [Sogete](#) et d'autres.

Le SPAU 9-1-1 à 20 ans (suite)

Les fonctionnalités sécuritaires du SPAU permettent d'assurer la continuité complète des appels et des fonctions accessoires lors d'un transfert à un centre secondaire d'appels d'urgence (police, urgences préhospitalières, incendies ou autre) doté de liens 9-1-1.

Le déploiement débute le 1^{er} juin 1994, dans huit villes de la Communauté urbaine de Québec. Il s'étendra ensuite progressivement au reste de la province et remplacera des services 9-1-1 de base déjà offerts par certaines villes.

L'offre du service relève alors d'une décision des autorités municipales. Ainsi, dans son [rapport](#) de 1999, le Vérificateur général du Québec constate qu'au 31 mars 1998 ce sont 94 % de la population des zones urbaines, 56 % de celle des zones suburbaines, et seulement 30 % de celle des zones rurales du Québec qui ont accès au service 9-1-1.

En 1997, le CRTC instaure la [concurrency](#) dans les services téléphoniques locaux au Canada. Il faut alors établir des règles pour l'interconnexion des concurrents aux SPAU 9-1-1 des entreprises titulaires (anciens monopoles).

C'est dans cette foulée que le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion ([CDCI](#)) est constitué. Il compte plusieurs sous-groupes techniques, dont le [Groupe de travail Services d'urgence \(GTSU\)](#) qui traite des éléments reliés au service d'appels d'urgence 9-1-1.

Au fil du temps, de nouvelles technologies de communication ont été raccordées au SPAU : Le service sans fil, la téléphonie VoIP fixe et, plus récemment, la fonction de rafraîchissement de la localisation en cours d'appel sans fil et le texto au 9-1-1, réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou présentant un trouble de la parole.

Activités de prostitution et appels au 9-1-1

Certains centres 9-1-1 reçoivent parfois des appels pour des événements liés à des activités de prostitution de rue ou de parc susceptibles d'inquiéter les citoyens. Il est généralement admis que cette forme d'activité, bien que plus visible, ne représente que de 5 % à 20 % des activités de prostitution, le reste des offres se faisant plus discrètes.

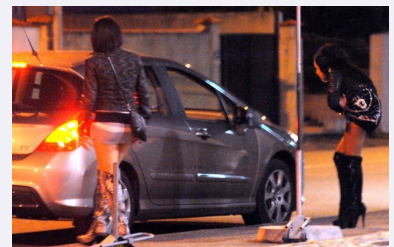
Dans son [avis](#) publié en 2012 intitulé *La prostitution : il est temps d'agir*, le Conseil du statut de la femme du Québec

Activités de prostitution et appels au 9-1-1 (suite)

(CSF) dresse le portrait de cette activité au Québec.

La prostitution est légale au Canada, mais elle est souvent perçue comme une nuisance. Parmi les situations (pas toujours urgentes) susceptibles de conduire à des appels au service 9-1-1, on trouve la sollicitation des passants, les actes indécents en public, le sentiment d'insécurité, en raison de la circulation de la clientèle dans certains secteurs. À cela, s'ajoutent quelquefois des cris, des cas d'intoxications, des bagarres ou un milieu souillé de seringues et de condoms.

Bien que le phénomène soit plus présent dans certains secteurs des grandes villes, il existe aussi dans les milieux urbains de taille moindre. On trouve surtout des femmes dans la rue, et davantage d'hommes dans la prostitution de parcs. Cette activité est également pratiquée par des mineurs. La prostitution est souvent associée aux gangs de rue et au crime organisé, ainsi qu'à la pauvreté et aux toxicomanies. Les personnes prostituées sont parfois victimes de violence de la part de leurs clients, mais elles hésitent à porter plainte.



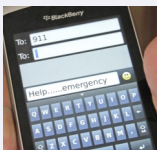
Dans l'arrêt [Bedford](#) rendu en décembre 2013, la Cour suprême du Canada a invalidé certaines dispositions actuelles du [Code criminel](#) relatives aux maisons de débauche, au proxénétisme et à la sollicitation dans les endroits publics. Le tribunal a toutefois suspendu la déclaration d'invalidité pendant un an, afin de permettre au Parlement d'adopter une législation qui soit conforme à la [Charte canadienne des droits et libertés](#). Celle-ci devra assurer le droit à la sécurité des personnes prostituées, en leur permettant de se protéger contre la violence exercée par certains clients.

Colloque de formation de l'ACUQ

Les 22 et 29 mai 2014, avait lieu le colloque *Le texto au 9-1-1 : enjeux et perspectives pour les services d'urgence*

Colloque de formation de l'ACUQ (suite)

organisé à Québec et à Laval par l'ACUQ. Destiné aux centres d'appels d'urgence de la province, il était animé par MM. Claude Moisan, du Groupe Service clients 9-1-1 de Bell, et Pierre Foucault, du Service de police de la Ville de Montréal. M. Nicolas Pierre, de Bell Mobilité 9-1-1, également présent, a apporté un éclairage utile sur certaines questions.



Parmi les sujets abordés : Le nouveau réseau de données IP du SPAU en voie de déploiement au Québec, la phase 2, étape 2 du sans fil, le texto au 9-1-1, avec un rappel des constats des essais. Le fonctionnement de l'application *Agent 511* a été présenté en détail. Celle-ci permettra, à l'initiative du centre d'appels d'urgence, d'entreprendre une session de texto au 9-1-1 lorsqu'un appel voix sera effectué par une personne sourde, malentendante ou présentant un trouble de la parole qui sera préalablement inscrite auprès de son fournisseur de service sans fil.

L'activité a été complétée de renseignements sur la nouvelle fonction de rafraîchissement des données de localisation pour les appels sans fil, ainsi que sur les travaux du sous-comité sur les appels abandonnés après quelques secondes.

Les statistiques disponibles au 1^{er} mai 2014 indiquent que 142 résidents du Québec étaient inscrits au service T911, dont seulement 30 au service TXF en langue française. Le service ne sera pas offert au Québec, comme dans la plupart des provinces, avant plusieurs mois encore.

Service de relais vidéo et 9-1-1 : Des questions en suspens

Dans notre [dernier numéro](#), nous avons fait état de la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2014-187](#) publiée le 22 avril 2014. Le CRTC y établit, progressivement, à compter de 2015, le service de relais vidéo (SRV) destiné aux personnes sourdes, malentendantes ou présentant un trouble d'élocution qui communiquent par l'une des langues des signes (*Langue des signes québécoise* (LSQ) ou *American Sign Language* (ASL)).

Par l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2014-188](#), *Établissement de la structure et du mandat de l'administrateur du service de relais vidéo* du 22 avril 2014, le CRTC a invité les personnes intéressées par la gestion du service à formuler une proposition. En raison de la complexité des dé-

Service de relais vidéo et 9-1-1 : Des questions en suspens (suite)

marches, Bell et l'Association des sourds du Canada ont demandé que la date limite de dépôt soit reportée au 25 juillet 2014. Cela a été [accordé](#) par le Conseil le 21 mai 2014. Les propositions reçues pourront être commentées par les intéressés dans un délai subséquent de 30 jours. Nous suivrons ce dossier.

Parmi les éléments mentionnés à l'Avis par le CRTC, notons que le SRV doit « protéger les renseignements personnels des utilisateurs... et assurer l'accès au service 9-1-1 le plus efficace et fiable possible » (le souligné est de nous).

Bien que nous en ayons exprimé la demande au CRTC, rappelons qu'il n'y a eu aucun essai préalable d'appels 9-1-1 avec ce service au Canada. En apparence, les choses peuvent sembler simples, puisque c'est l'interprète qui compose le 9-1-1 par un appel classique. Mais cette tierce partie peut être basée n'importe où au Canada, selon la langue des signes utilisée. Il faudra donc que l'interprète identifie correctement et puisse joindre tous les centres 9-1-1 du pays, en fonction de l'endroit où se trouve l'utilisateur du service.

Certaines exigences des normes provinciales applicables aux centres d'appels d'urgence 9-1-1 ne semblent pas prises en compte pour le moment. Citons, par exemple, l'enregistrement et la conservation des données de l'appel, alors que c'est un tiers (l'interprète) qui communiquera avec le centre 9-1-1.

Quelles données seront transmises et enregistrées au centre 9-1-1, en plus de l'appel voix? La technologie internet utilisée par le SRV est semblable au service VoIP mobile. La communication de l'appelant et de l'interprète en langue des signes sera-t-elle enregistrée et conservée par quelqu'un? Sous quelles normes? Certains éléments pourraient éventuellement être requis par un tribunal, à des fins de preuve. Qu'en sera-t-il de la responsabilité des interprètes et de l'administrateur du SRV, si une erreur est commise?

Ces questions, et d'autres semblables, pourraient se poser lors de plaintes ou d'enquêtes subséquentes à un appel d'urgence. Il reste à élaborer des règles de fonctionnement claires.

Plusieurs pays, dont nos [voisins américains](#), offrent le SRV depuis quelques années déjà. Le FCC, organisme fédéral américain de réglementation des télécommunications, a d'ailleurs établi une [procédure](#) pour le traitement des appels d'urgence avec le SRV.

Un effort pour une bonne cause



La sixième édition du [Défi 9-1-1 de vélo et course à pied](#) se tiendra le dimanche 7 septembre 2014. Il s'agit d'un relais de huit heures de vélo ou de course à pied, sur le circuit Gilles-Villeneuve de l'île Notre-Dame, à Montréal. Les 450 participants du Défi 9-1-1 sont des membres actifs, aspirants ou retraités des services de police, d'incendie, d'ambulance, des services correctionnels et des Forces canadiennes.



Les compétiteurs font commanditer leur participation afin d'amasser des fonds au profit du [Club des petits déjeuners](#) du Québec. Cette compétition permet aux équipes, formées de huit à quinze participants, de se dépasser dans une atmosphère de fête sportive. On peut s'inscrire [en ligne](#).



Des activités semblables sont tenues en [Ontario](#), pour le financement des Olympiques spéciaux, alors qu'aux États-Unis, le [Run for 9-1-1](#), se déroulera

à Nashville, Tennessee, le samedi 14 juin 2014.

Terre-Neuve-et-Labrador : La loi sur le service 9-1-1 adoptée



Le 22 mai 2014, l'Assemblée législative de Terre-Neuve-et-Labrador a adopté en troisième lecture le [projet de loi n° 14](#), *9-1-1 Emergency Act*. Cette législation prévoit la mise en place du service 9-1-1 dans toute la province, ainsi que l'imposition d'un tarif mensuel sur les services téléphoniques filaires et sans fil pour le financement du service. Le montant de ce dernier sera déterminé par règlement du gouvernement.

Actuellement, le service 9-1-1 de base n'est offert qu'à environ 40 % des 527 000 habitants de cette province voisine du Québec. Le gouvernement prévoit offrir le service à l'ensemble de la population d'ici la fin de 2014.

(suite) Terre-Neuve-et-Labrador : La loi sur le service 9-1-1 adoptée

La loi crée la société sans but lucratif *NL911 Bureau Inc.*, avec le mandat d'offrir et de gérer le service 9-1-1 de base dans toute la province. Cette nouvelle société exploitera trois centres d'appels d'urgence localisés dans la capitale St. John's, à Corner Brook et dans l'ouest du Labrador. Le ministre responsable de l'application de la loi pourra établir des normes de performance et d'opération des centres d'appels, ainsi que les exigences requises de formation du personnel.

Il est prévu que le service 9-1-1 évolué (standard dans les autres provinces canadiennes) sera offert plus tard, lorsque les résidences et établissements auront partout des adresses civiques, ce qui n'est toujours pas le cas dans plusieurs municipalités. Enfin, le projet de loi interdit les systèmes de composition automatique du 9-1-1, sauf exception convenue, ou les appels faux ou frivoles au service d'urgence. Ceux-ci seront passibles d'une amende minimale de 1 000 \$, ou d'emprisonnement.

Application Motorola Alert

Motorola™ a lancé le 12 mai 2014 une [application](#) d'alerte de détresse pour ses appareils Moto G LTE et Moto E. Celle-ci permet de joindre les services d'urgence à l'aide d'une simple touche, et de prévenir simultanément un membre de la famille ou un ami du fait que l'on a fait appel aux services d'urgence, tout en lui fournissant la géolocalisation GPS de l'appel à l'aide. On peut s'interroger à savoir si cela est toujours une bonne chose.

Cette application Android permet également d'envoyer périodiquement des indications de localisation à une ou plusieurs personnes lorsque l'on entre physiquement dans une zone prédéfinie. Cela peut être, par exemple, parce que l'on s'y sent insécure, ou pour un suivi de présence dans un lieu de travail. L'application est offerte [gratuitement](#) sur le site [Google play](#), et devrait l'être prochainement pour les appareils Moto X et Moto G 3G.

Système multilignes et appels au 9-1-1

Au Canada, il n'y a pas de norme provinciale ou fédérale, ou même de suggestion de bonne pratique, sur la configuration des systèmes téléphoniques multilignes pour les appels au 9-1-1. Agir de façon responsable relève du propriétaire du système et de son installateur. Le Formulaire d'identification de tâche [73](#) du *Groupe de travail Services*

Système multilignes et appels au 9-1-1 (suite)

d'urgence du CRTC porte sur ce sujet, mais il n'y a ni contribution à ce jour, ni calendrier pour avancer les travaux.

La situation est semblable aux États-Unis, sauf dans une vingtaine d'états qui ont légiféré ou émis des guides à ce sujet. Lors d'un [colloque](#) national en mars 2014, la NENA (*National Emergency Number Association*) a fait de ce dossier une priorité. Elle demande une législation fédérale claire afin d'assurer partout :

- L'accès direct au 9-1-1 sans devoir composer un préfixe ou un code d'accès ;
- Des informations détaillées et exactes pour la localisation de l'appareil utilisé pour effectuer l'appel ;
- Une notification sur place pour les guérites des services de sécurité qui contrôlent l'accès à des campus et à des bâtiments afin de guider les secours à leur arrivée ;
- L'interdiction de prise en charge locale et d'interruption des appels 9-1-1 qui sont interceptés et traités par des services de sécurité ou d'accueil des institutions, car ils peuvent ne pas être formés adéquatement et retarder l'envoi des secours.



L'organisme fédéral américain de réglementation des télécommunications, le FCC, poursuit ses travaux à ce sujet. Le 14 mai 2014, il a d'ailleurs publié un [rapport](#) sur des appels 9-1-1 effectués à partir d'écoles, d'hôpitaux, d'entreprises et d'hôtels dotés de services téléphoniques multilignes (PBX) dans l'état du Texas. Les résultats sont préoccupants.

Ils démontrent que dans 58 % des cas, il a fallu composer le 9 avant le 9-1-1 afin d'obtenir une ligne de sortie. Dans 27 % des cas, il était impossible de joindre un centre 9-1-1 directement, même en composant le préfixe 9 pour obtenir une ligne de sortie. Ces appels aboutissaient à un service de sécurité institutionnel, une guérite, etc. Par contre, dans les cas où l'appel était transmis à un centre d'appels 9-1-1 (avec ou sans préfixe nécessaire), la très grande majorité des appels transmettaient égale-

Système multilignes et appels au 9-1-1 (suite)

ment des données de localisation utiles, mais comportant parfois des erreurs. Il ne semble pas exister d'état de situation à ce sujet au Québec ou au Canada.

Le FCC prévoit organiser un atelier sur ce dossier durant l'été, qui regroupera les associations d'hôteliers, d'hôpitaux et d'institutions d'enseignement, ainsi que les principaux fournisseurs de systèmes téléphoniques multilignes.

Grand Sudbury : GPS et 9-1-1



Dans un [communiqué](#) (bilingue) publié le 14 mai 2014, la ville du Grand Sudbury, en Ontario, rappelle l'importance de maîtriser et d'activer les fonctions GPS de localisation des appareils sans fil et des tablettes, afin de faciliter le repérage lors d'un appel d'urgence.

Les services d'urgence de la ville se sont associés par la production d'une [vidéo](#) en ligne, en vue d'éduquer la population sur les avantages d'utiliser ces technologies. Celle-ci démontre comment, grâce aux fonctions de localisation GPS, le centre 9-1-1 peut agir plus rapidement et efficacement afin d'acheminer des secours au besoin, lorsqu'il n'est pas possible de se repérer facilement.

Cela s'avère régulièrement utile dans la plus grande ville en superficie de l'Ontario (plus de 3 600 km²), dont une grande partie en milieu naturel ou sauvage.

Des ascenseurs qui appellent des secours

La communication de machine à machine (M2M), connaît une forte croissance. Le nombre de machines communiquant entre elles pourrait, bientôt, dépasser celui des clients de la téléphonie mobile. Au Canada, les grandes entreprises de télécommunication dont [Bell](#), [TELUS](#) et [Rogers](#), offrent des services spécialisés afin de répondre ces besoins. Les possibilités sont multiples.



Un exemple lié aux appels d'urgence nous vient de la Suisse, pays qui possède le plus grand nombre d'ascenseurs par habitant à l'échelle mondiale. Le 9 avril 2014, le fabricant d'ascenseurs et d'escaliers mobiles [Schindler](#),

Des ascenseurs qui appellent des secours (suite)

avec l'entreprise de télécommunication Swisscom, [annonciant](#) que des ascenseurs seront désormais dotés de cartes SIM. Ils seront donc en liaison avec le réseau téléphonique sans fil.

En plus de permettre d'effectuer de la télésurveillance pour le fonctionnement et l'entretien des appareils, le système gèrera les appels d'urgence des passagers. Les cabines n'auront donc plus besoin d'être dotées d'une ligne téléphonique fixe. Au besoin, les passagers seront en communication avec le centre d'appels du fabricant pour l'envoi des secours appropriés. Offerte en Suisse au départ, cette fonctionnalité pourrait s'étendre prochainement ailleurs dans le monde.

Colombie-Britannique : Pas de taxe 9-1-1 provinciale



L'an dernier, l'Union des municipalités de la Colombie-Britannique (UBCM) a commandé un [rapport](#) qui dresse le portrait du service 9-1-1 dans cette province et propose des modes de financement pour l'avenir. Celui-ci a été approuvé lors de son congrès annuel de 2013.

Un groupe de travail a, depuis, examiné la possibilité d'instaurer une taxe mensuelle sur les services téléphoniques à l'échelle provinciale, semblable à ce qui existe dans plusieurs autres provinces. Elle s'appliquerait aussi aux services sans fil qui peuvent communiquer avec le 9-1-1. On sait que la majorité des appels proviennent de ce mode de communication, sans compter le fléau des appels accidentels. Un tel changement nécessite, entre autres, l'appui d'une majorité des régions sur la base de la population ainsi qu'une modification législative.

Dans le cadre de la consultation menée par l'UBCM, le conseil du [District](#) régional du Grand Vancouver s'est prononcé sur la proposition. Cet acteur important regroupe 21 municipalités et compte une population de 2,3 millions de personnes, soit environ 50 % de celle de la province. Il a [décidé](#), le 28 mars 2014, de rejeter l'instauration d'une taxe mensuelle imposée également sur le sans fil. Le conseil du District préfère maintenir le financement du service 9-1-1 dans son territoire par l'impôt foncier.

L'UBCM a donc [annoncé](#), le 28 mai 2014, qu'elle considère qu'il n'y a ac-

Colombie-Britannique : Pas de taxe 9-1-1 provinciale (suite)

tuellement pas de soutien suffisant pour cette initiative de la part des administrations municipales dans la province.

Même si le processus est abandonné pour le moment, certaines régions qui sont moins riches et moins denses que le Grand Vancouver veulent améliorer le service 9-1-1 et la sécurité publique. Elles ont indiqué qu'elles pourraient, sur une base locale, examiner l'instauration d'une taxe sur les appareils sans fil au niveau régional, ce qui risque d'être plus complexe qu'un système provincial.

Parcs Canada veut installer internet sans fil

L'Agence [Parcs Canada](#) a lancé, le 28 avril 2014 un [appel d'offres](#), afin d'installer des points d'accès à Internet sans fil dans les endroits clés d'une cinquantaine de lieux nationaux cette année. On entend tripler ce nombre par la suite.

L'Agence gère 216 parcs, lieux historiques et aires marines de conservation nationaux qui reçoivent chaque année plus de vingt millions de visites. Parcs Canada a repéré 125 sites qui pourraient bénéficier de ce service, dont 27 se situent au Québec.



Parcs
Canada

L'Agence souligne que la couverture du réseau de téléphonie cellulaire 3G ou 4G est soit partielle, soit inexistante dans plusieurs parcs nationaux et lieux historiques du pays. La possibilité de demander rapidement des secours au besoin est parfois limitée, malgré les mesures prévues au [Programme de sécurité publique](#) de Parcs Canada.

Cela n'est pas un objectif mentionné, mais ce nouveau service pourrait permettre aux visiteurs des parcs de demander indirectement des secours (applications téléphoniques Web, réseaux sociaux, messagerie, etc.).

Certains déplorent toutefois la perte possible de paix et de tranquillité dans ces lieux de détente, où les gazouillis sont normalement émis par la faune ailée.



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

120, rue Montréal Ouest

Rouyn-Noranda (Québec) Canada J9X 2Z3

info@acuq.qc.ca

Téléphone: 819 277-5769

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