



Actualité au CRTC

1. SURVEILLANCE DE L'EXACTITUDE DE LA LOCALISATION DES APPELS SANS FIL AU 9-1-1



Le 15 juin 2015, le CRTC a publié la Décision de télécom [CRTC 2015-255](#), *Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CDCI – Rapport de consensus concernant la surveillance du rendement des entreprises de services sans fil quant à l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil*.

Le rapport de consensus [ESRE0068](#) du 12 mars 2015 est approuvé. On déplore qu'il ne soit disponible qu'en anglais seulement, en raison de son intérêt évident pour les centres 9-1-1 francophones du pays. Les propositions de ce document permettront peut-être d'améliorer la présente situation pour les centres d'appels d'urgence : nouvelle obligation pour toutes les entreprises de services sans fil de respecter des normes minimales de précision et de qualité des données de localisation acheminées lors d'appels d'urgence, d'en assurer la vérification périodique de conformité et de publier les résultats de façon agrégée par province.

Le processus de surveillance proposé par le GTSU suppose la création d'un format et d'une méthodologie normalisés, notamment pour la collecte et la déclaration périodique des résultats du rendement des entreprises de services sans fil quant à l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil. Cette nouvelle façon de faire permet également au CRTC et à d'autres intervenants d'analyser ce rendement, d'apporter si nécessaire des modifications aux points de référence et d'adopter des mesures correctives lorsque ces points ne sont pas atteints. Le CRTC ordonne donc aux entreprises de services sans fil les actions suivantes :

- mettre en œuvre les recommandations établies dans le rapport;
- inclure dans leurs rapports initiaux, de suivi et futurs sur l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil, une analyse de leurs résultats de rendement et des explications dans les cas où les entreprises ne respectent pas les points de référence, y compris

Actualité au CRTC (suite)

leur plan d'action pour résoudre tout problème;

- fournir au personnel du Conseil les mêmes rapports de suivi mensuels que les entreprises de services sans fil communiqueront aux centres 9-1-1 touchés, dans les cas où ces entreprises ne respectent pas les points de référence, jusqu'à ce que leurs résultats soient supérieurs aux points de référence ou que le personnel du Conseil détermine que le dépôt de ces rapports n'est plus nécessaire.

Chaque entreprise de services sans fil doit fournir son rapport initial au plus tard le 31 août 2015. Ce document devra inclure les résultats regroupés pour chaque province desservie par l'entreprise de services sans fil. Il devra se fonder sur des données recueillies par l'entreprise de services sans fil entre le 1^{er} mai et le 31 juillet 2015.

Enfin, le CRTC rappelle aux entreprises de services sans fil que, même si elles désignent comme « confidentielles » selon la loi certaines données qu'elles produisent, des versions abrégées doivent néanmoins être fournies au dossier public. De plus, les renseignements déposés à titre confidentiel peuvent faire l'objet de demandes de divulgation complète auprès du Conseil ou des intéressés.

Nous serons donc à l'affût des premières données publiées et de leur niveau de transparence. Si nécessaire, nous interviendrons afin de demander au CRTC la publication intégrale d'éléments d'intérêt public déposés à titre « confidentiel ».

2. UN AUTRE PRIX POUR LE SERVICE DE TEXTO AU 9-1-1

Le 17 juin 2015, la Communauté des régulateurs fédéraux a [décerné un prix](#) au CRTC pour son travail de *Réglementation ouverte et innovatrice* sur l'initiative Texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole.

Il a fallu trouver des solutions créatives et novatrices, élaborées avec la participation active de citoyens, de collectivités, de fournisseurs de services de télécommunication et d'intervenants locaux, provinciaux, territoriaux et nationaux.

Webinaire de l'IRSST sur les appels difficiles

Les personnes intéressées à voir ou à revoir le webinaire du 3 juin dernier sur la gestion des appels difficiles peuvent le faire en suivant l'hyperlien <http://www.irsst.qc.ca/-webtv-gestion-appels-difficiles.html>.

La vidéo présente, de façon sommaire, les résultats du troisième [rapport de recherche](#) de l'IRSST publié récemment, ainsi que les activités de formation prévues au cours des prochains mois au profit des formateurs des centres d'appels d'urgence 9-1-1. Ce projet résulte de la collaboration de divers centres 9-1-1, de l'IRSST, de l'APSAM, de l'Agence, de l'ACUQ et du ministère de la Sécurité publique du Québec.

Santé mentale et contacts avec la police



Illustration : Le cri, Edvard Munch

Le 2 juin 2015, Statistique Canada a publié le [bulletin Juristat](#) intitulé *La santé mentale et les contacts avec la police au Canada, 2012*. L'une des conclusions de l'étude est qu'environ un contact sur cinq avec la police concerne une personne qui présente un trouble mental ou lié à l'utilisation de substances, ou même les deux.

Ces conclusions rejoignent celles d'un [rapport](#) publié en mai 2014 par le Comité permanent de la sécurité publique et nationale de la Chambre des communes, intitulé *Aspects économiques liés aux services de police*. Une section de ce dernier (aux pages 15 et suivantes) porte sur l'augmentation du volume des appels d'urgences liés aux troubles d'ordre social et de santé mentale.

Ville d'Ottawa : de jeunes appellants 9-1-1 honorés

Lors de la 17^e cérémonie annuelle des Prix de mérite 9-1-1 tenue le 8 juin 2015, la ville d'Ottawa a honoré onze enfants âgés de moins de 12 ans pour leur utilisation efficace du service d'urgence 9-1-1 en 2014. Les prix ont été remis par le maire Watson, en présence de dignitaires des services municipaux d'urgence et d'une représentante de Bell Canada, partenaire de l'événement.

Plus de signalements d'animaux maltraités?



De sordides affaires de négligence et de cruauté animale sont régulièrement rapportées. Le gouvernement a décidé d'agir, afin que la législation québécoise soit comparable à celle des autres provinces. En raison d'une meilleure sensibilisation du public, les centres 9-1-1 pourraient recevoir davantage d'appels liés à ce sujet à l'avenir.

En effet, le projet de loi n° 54, Loi visant l'amélioration de la situation juridique de l'animal a été présenté à l'Assemblée nationale le 5 juin 2015. Il prévoit la modification de diverses lois, dont le Code civil, afin de préciser que les animaux ne sont pas des biens mais des êtres doués de sensibilité et qu'ils ont des impératifs biologiques. Le projet contient également une nouvelle Loi sur le bien-être et la sécurité de l'animal, afin d'assurer une protection plus adéquate aux animaux domestiques et d'élevage, ainsi qu'à certains animaux sauvages.

Les inspecteurs nommés par le ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation seront responsables de l'application de la loi, laquelle pourrait être adoptée, avec ou sans modifications, d'ici la fin de l'année.

Nouvelles du texto au 9-1-1

Selon un sondage récent mené par l'ACUQ auprès de ses membres, plusieurs centres 9-1-1 du Québec sont sur le point d'être prêts à déployer la classe de service T911. Le tout est prévu vers la fin de l'année. La possibilité de transfert d'une session texto à un autre centre d'urgence devrait se régler d'ici là.

Congrès 2015 de l'ACUQ



L'Association des centres d'urgence du Québec a publié le programme détaillé de son congrès 2015, dont le thème sera *Les risques majeurs, une gestion de crise qui nous attend*. Il aura lieu à Bromont, du 11 au 13 novembre 2015. C'est une activité de formation, de rencontres et d'échanges à inscrire dès maintenant à l'agenda. Le formulaire d'inscription est offert en ligne.

L'application Siri mal utilisée

Dans un communiqué du 23 juin 2015, le Service de police de Regina, en Saskatchewan demande aux utilisateurs de l'application Siri (commande vocale) d'Apple de ne pas prononcer les nombres 9/11, sauf pour des urgences.

Des messages sur des réseaux sociaux incitent les utilisateurs de l'application à prononcer 9/11 (date tristement célèbre) pour constater la *surprise amusante qui en résulte*. En deux heures le 21 juin, plus de 114 appels ont été raccrochés par des utilisateurs gênés ou paniqués qui ont constatés que c'était le service 9-1-1 qui était joint. Il a fallu effectuer des recherches et des rappels dans chacun des cas afin de vérifier qu'il n'y avait pas d'urgence réelle.

Réseau 9-1-1 de TELUS au Québec : la suite

Nous avons traité, dans un numéro précédent, des avis de modifications tarifaires produits au CRTc par la Société TELUS Communications dans le but de cesser d'offrir elle-même le réseau voix 9-1-1 dans son territoire d'entreprise de services locaux titulaire (ESLT, ancien monopole) au Québec. Elle souhaite le confier complètement à Bell.

Par une lettre du 22 mai 2015, le CRTc informe TELUS qu'il ne se prononce pas sur ces demandes, puisqu'elles changeraient les obligations de l'entreprise dans la catégorie « bien public ». L'organisme de réglementation rappelle que les ESLT doivent fournir l'accès au réseau 9-1-1 aux concurrents et aux fournisseurs de services sans fil qui opèrent dans leur territoire.

TELUS est informée qu'elle peut présenter une nouvelle demande, selon la Partie 1 des Règles de pratique et de procédure, afin d'examiner au fond les enjeux politiques soulevés.

Colombie-Britannique : consolidation de centres d'appels 9-1-1

9-1-1 au Québec

Le mouvement de consolidation des centres d'appels d'urgence se poursuit en Colombie-Britannique.

La Ville de Nanaimo a en effet décidé, le 22 juin 2015, de confier le service de réponse d'urgence 9-1-1 sur son territoire à E-Comm, plus important centre de réponse de la province. Cela survient à la suite de l'étude comparative réalisée par la firme Pomax pour Central Island 911, l'organisme qui coordonne la réponse et la répartition des appels d'urgence sur une partie de l'île de Vancouver.

Ce changement permettra à la ville de réaliser des économies importantes, compte tenu des autres options qui s'offraient à elle.

Le service de réponse 9-1-1 dans cette région était offert jusqu'ici par la GRC. Le corps de police a indiqué aux autorités régionales que l'opération de centres d'appels d'urgence primaires n'était plus jugée comme essentielle à son mandat de services policiers. Le mode de financement du service de réponse 9-1-1 aurait dû être revu à la hausse.

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.

© 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, dans la section Publications.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec