



### Fiabilité et résilience du réseau 9-1-1 : le CRTC consulte



Le 9 juillet 2015, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2015-305](#), *Appel aux observations, Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1*. Cette activité était prévue au [Plan triennal](#) du Conseil pour 2015-2018 et dans la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2014-342](#), *Plan d'action concernant les services 9-1-1*.

C'est la première fois que l'organisme de réglementation s'intéresse à ces questions, que n'encadrent aucune norme gouvernementale actuellement.

Des enquêtes exhaustives sur ces sujets avaient été menées aux États-Unis, au cours des dernières années, par le FCC, organisme de réglementation des télécommunications, à la suite de pannes importantes du réseau 9-1-1. Ces interruptions de service étaient dues à des déficiences informatiques, ou à l'absence de résilience ou d'entretien adéquat des équipements des entreprises de télécommunication lors de catastrophes naturelles. Dans plusieurs cas, les entreprises n'ont pas avisé les centres 9-1-1 touchés, comme l'exigent pourtant les [normes en vigueur](#). Cette négligence a mené à l'imposition d'amendes substantielles et à des propositions de [nouvelles mesures réglementaires](#) plus strictes. Des événements de cette ampleur n'ont heureusement pas été vécus au Canada.

L'[instance](#) du CRTC se déroulera en deux temps.

Pour aider les intervenants à formuler leurs mémoires, le Conseil exige que les fournisseurs de réseaux 9-1-1 répondent, au plus tard le 24 août 2015, à la demande de renseignements précisée à l'annexe 1 de l'Avis. Pour leur part, les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) des provinces ou des municipalités sont invités à répondre, avant la même date, à la demande de renseignements précisée à l'annexe 2 de l'Avis.

La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* produira des renseignements généraux au premier volet pour les centres 9-1-1 du Québec. Ceux-ci feront état des éléments prévus à la loi québécoise et au [Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres](#)

### Fiabilité et résilience du réseau 9-1-1 : le CRTC consulte (suite)

*secondaires d'appels d'urgence*. Aucune information particulière sur un centre 9-1-1 ne sera fournie. N'hésitez pas à nous communiquer rapidement tout commentaire ou suggestion d'élément que vous souhaiteriez voir inclure à nos renseignements déposés.

Dans un deuxième temps, et à la lumière des renseignements obtenus dans le premier volet, l'Avis sollicite des observations de tout intéressé afin de répondre à des questions précises sur :

- les constituantes du réseau 9-1-1;
- l'action possible du CRTC;
- la nécessité de mesures réglementaires en matière de fiabilité et de résilience;
- les avis d'interruption du réseau 9-1-1;
- la qualité du service;
- toute autre question, le tout au plus tard le 7 octobre 2015.

Nous produirons des observations collectives au nom de la *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec*, et nous vous invitons à nous faire part également de toute expérience, suggestion ou commentaire sur ces sujets le plus rapidement possible. Le CRTC devrait se prononcer en 2016.

### Frais de réseau 9-1-1 sans fil : demande d'appel rejetée



#### Cour suprême du Canada

Nous avons traité, dans notre édition [de mai](#), de deux recours collectifs entrepris au Canada relativement aux frais de réseau 9-1-1 imputés aux abonnés des fournisseurs de service sans fil même si, dans les faits, il n'y avait pas de service 9-1-1 offert par les autorités locales.

Le 16 juillet 2015, la Cour suprême du Canada a rendu [sa décision](#) quant à la [demande](#) de permission d'en appeler devant elle de Bell Mobilité Inc. dans le dossier *Anderson*. Elle a rejeté la requête, ce qui met donc fin à l'instance.

Il s'agit du recours collectif entrepris en 2007 dans les Territoires du Nord-Ouest pour des abonnés résidents de ce territoire, du Yukon et du Nunavut. La Cour d'appel des TNO, sous la plume

### Frais de réseau 9-1-1 sans fil : la suite (suite)

quelque peu critique de M. le juge Jean Côté, avait [confirmé](#) le [jugement](#) rendu en première instance quant au bien-fondé des principaux éléments du recours.

Il reste donc maintenant à déterminer le montant de la compensation financière à verser aux membres du recours. À moins que ne survienne un règlement à l'amiable entre les parties, cela pourrait encore nécessiter de longues années de procédures. Selon les avocats des poursuivants, la somme en cause est estimée entre 3 et 5 M \$.

### Frais 9-1-1 pour les abonnés de TELUS au Québec



Le 14 juillet 2015, le CRTC a publié la [demande de révision](#) soumise par la Société TELUS Communications (révisée le 16 juillet) pour le tarif de son service d'urgence 9-1-1 au Québec. Nous avons traité précédemment de ce dossier dans nos numéros d'[avril](#) et de [juillet](#) 2015.

TELUS invoque que sa demande ne comporterait aucun changement de ses obligations d'entreprise de services locaux titulaire (ancien monopole) dans son territoire au Québec. Depuis la fin de 2014, elle indique que son service 9-1-1 est déjà offert par les commutateurs de transit de Bell, selon une entente intervenue entre les deux parties.

La demande de TELUS porterait plutôt sur l'approbation d'une augmentation de sa structure de coûts pour le service. Une étude économique (en partie confidentielle) est produite en soutien au dossier.

Le nouveau tarif proposé serait toujours inférieur au plafond gelé en 1997 (soit de 0,32 \$ par mois), suivi d'une baisse progressive au fil des ans, selon la réduction des coûts. Ce tarif est actuellement de 0,15 \$ par mois dans les tarifs approuvés pour les abonnés filaires de TELUS\*, à l'instar de ceux de Bell. L'entreprise souhaite l'établir à 0,22 \$ par mois, à l'avenir, pour les abonnés dans son territoire.

Les intéressés peuvent faire connaître leur point de vue au CRTC jusqu'au 13 août 2015.

\*Article 25.01.01 d) du [Tarif général](#) CRTC 25080 de TELUS Québec

### Nouvelles du texto au 9-1-1

Le service de texto au 9-1-1, réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole (SMTP), est offert depuis le 9 juillet 2015 par les centres secondaires d'appels des services de police ontariens de Brockville et de Stratford, et, depuis le 29 juillet 2015, par celui de Brantford (Là où M. Bell a inventé le téléphone). Ainsi, leur centre 9-1-1 primaire se trouve maintenant libéré complètement lors d'un appel T911 à la police, puisque tant la session voix conventionnelle que la partie texto sont basculées.

Au 1<sup>er</sup> août 2015, le Canada comptait 1816 personnes inscrites auprès de leur fournisseur de service cellulaire à la classe de service Texto au 9-1-1, dont seulement 168 en langue française (TXF). Même s'il n'est pas encore offert dans toutes les provinces, on est encore loin des chiffres projetés pour l'inscription à ce service, compte tenu du nombre de personnes SMTP au pays en mesure d'en bénéficier.

### Actualité 9-1-1 aux États-Unis



#### ● TRANSITION DU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE : SÉCURITÉ PUBLIQUE À MAINTENIR

Le 10 juillet 2015, M. Tom Wheeler, président du *Federal Communications Commission* (FCC), a publié une liste de faits en vue d'un éventuel encadrement réglementaire qui découlerait des transformations en cours ou prévues du réseau téléphonique. Il en a saisi ses collègues commissaires dès la séance publique du 6 août 2015.

Selon lui, de nouvelles règles sont requises afin de protéger les consommateurs, en plus d'assurer la sécurité publique et la compétitivité dans la transition en cours du réseau téléphonique (abandon des fils de cuivre vers le service IP, information des clients). Plusieurs des éléments sont relatifs à l'accessibilité du service 9-1-1 et à sa fiabilité dans le nouvel environnement IP.

#### ● PANNES DU SERVICE 911 COÛTEUSES

Le 17 juillet 2015, le FCC a annoncé qu'à la suite d'une enquête, le fournisseur de service sans fil *T-Mobile*, (4<sup>e</sup> en importance aux USA) a accepté un règlement volontaire qui prévoit, entre autres, des engage-

### Actualité 9-1-1 aux États-Unis (suite)

ments dorénavant précis sur la fiabilité de son service 9-1-1 et le paiement d'une amende de 17,6 M \$.

Ce dossier résulte de pannes informatiques survenues en août 2014, qui ont empêché quelque 50 millions d'abonnés de T-Mobile de joindre le 9-1-1 durant trois heures. De plus, l'entreprise n'avait pas avisé les centres 9-1-1 affectés de la panne, comme le prévoient les règles du FCC.

Ce règlement intéressant survient pendant les travaux du CRTC sur la fiabilité et la résilience des services 9-1-1 au Canada.

#### ● ORGANISATION OPTIMALE DES CENTRES 9-1-1 ET MIGRATION VERS LE NG911

Une rencontre du Groupe de travail du FCC sur les paramètres pour l'organisation optimale des centres d'appels d'urgence aux États-Unis, dans le cadre de la migration vers le NG911, a eu lieu le 27 juillet 2015.

Les trois sous-groupes : cybersécurité, organisation des services, allocation des ressources (financement) ont présenté leurs travaux à ce jour.

Compte tenu du nombre d'applications, de services Wi-Fi et autres qui donnent maintenant accès au service 9-1-1 sans contribution au financement, on envisage la possibilité d'imposer, éventuellement, une taxe ou un droit sur les connexions internet à haut débit pour le financement du service 9-1-1.

L'enregistrement vidéo de la rencontre est disponible en ligne.

#### ● MODIFICATIONS - CERTIFICATION DE LA FIABILITÉ DU RÉSEAU 911

Le 29 juillet 2015, le FCC a adopté des modifications aux règles en vigueur sur la certification de la fiabilité des réseaux 9-1-1 américains, afin de permettre une certaine flexibilité. L'exposé de situation détaillé est très intéressant, dans le cadre de la consultation en cours du CRTC sur d'éventuelles normes canadiennes à ce sujet.

Il sera désormais permis, lors du processus de certification des fournisseurs de réseau 9-1-1 auprès du FCC, de proposer et de mettre en œuvre des moyens différents de ceux prévus à la réglementation afin d'atteindre les objectifs, tout en conservant l'imputabilité des fournisseurs.

Il faudra alors, dans ces cas, attester et certifier que la mesure alternative proposée pour un élément spéci-

### Actualité 9-1-1 aux États-Unis (suite)

fique visé par la certification permet d'atteindre les objectifs, avec des explications sur la façon dont ces mesures sont raisonnablement suffisantes pour restreindre tout risque de déficience.

### Conférence annuelle de développement de NENA (USA)

La conférence annuelle de développement de la *National Emergency Number Association* (NENA) aura lieu du 4 au 7 octobre 2015 à Austin, Texas, sous le thème (traduction) *S'engager, Partager, Piloter et Transformer*. Le programme détaillé est offert en ligne.

Plusieurs participants canadiens s'inscrivent à cet événement, constitué exclusivement d'ateliers de formation et d'échanges (en langue anglaise). Le congrès annuel est tenu à un autre moment de l'année.

### Les militaires incités à composer le 9-1-1



Quelques jours après son assermentation, le général Jonathan Vance, nouveau chef d'état-major de la Défense, a fait parvenir le 23 juillet 2015 une note à l'ensemble des militaires canadiens et du personnel sur le comportement sexuel inconvenant.

Il y incite quiconque a besoin d'une aide immédiate à ce sujet dans les Forces à appeler directement le 9-1-1, afin de recevoir l'assistance de la police civile.

Cette action s'inscrit dans sa politique annoncée de tolérance zéro et fait écho aux recommandations du rapport de Mme Marie Deschamps, ex-juge de la Cour suprême du Canada, intitulé *Examen externe sur l'inconduite sexuelle et le harcèlement sexuel dans les Forces armées canadiennes*.

Publié le printemps dernier, le rapport mentionne, entre autres, un déficit de signalement de la part des victimes dû à plusieurs facteurs, dont la confiance dans les intervenants.

### Centre 9-1-1 frappé par la foudre

Le bâtiment qui abrite le centre 9-1-1 de l'agglomération de Longueuil a été frappé par la foudre, lors d'un orage le 27 juillet 2015. Il n'y a pas eu d'incendie ni de blessés, mais l'utilisation du centre de relève a été rendue nécessaire.

### Transfert de responsabilité du Secrétariat national Recherche et sauvetage



Photo : Aviation royale du Canada

Le **Secrétariat** national Recherche et sauvetage est responsable de la gestion et de la coordination du **Programme national de recherche et de sauvetage** au Canada. Ce dernier regroupe les organisations et les ressources qui participent aux opérations d'intervention et de prévention de recherche et de sauvetage (SAR).

Le 24 juillet 2015, le gouvernement fédéral a **annoncé** le transfert de responsabilité du ministère de la Défense nationale à celui de la Sécurité publique, dans le but de simplifier la coordination du Programme avec les partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux.

Le ministère de la Défense conservera son rôle principal pour l'exécution d'opérations aériennes de SAR, tout comme la Garde côtière demeurera responsable des opérations maritimes de SAR.

Le transfert découle des constats d'un **Rapport** du Vérificateur général du Canada en 2013 sur les opérations de recherche et de sauvetage au pays ainsi que d'un **rapport d'examen** quadriennal réalisé la même année.

### Proposition de premiers répondants plus polyvalents en Ontario



L'Association professionnelle des pompiers de l'Ontario (**OPFFA**) a proposé récemment, dans son périodique **Intrepid Magazine** (été 2015, voir les pages 5, et 18 à 20), que les pompiers premiers répondants puissent, à l'avenir, poser davantage d'actes médicaux et deviennent des « Fire-Medics ». Ils arrivent souvent sur les lieux avant les ambulances à la suite d'appels d'urgence au 9-1-1, et estiment qu'ils seraient en mesure de rendre de meilleurs services à la population, sans coûts additionnels. Actuellement, ils peuvent administrer de l'oxygène, utiliser un défibrillateur externe automatisé et, dans certains cas, administrer l'**Epi-Pen**.

Selon l'OPFFA, la demande croissante de soins préhospitaliers d'urgence,

### Proposition de premiers répondants plus polyvalents en Ontario (suite)

combinée aux restrictions budgétaires, augmente le temps de réponse des ambulances. L'Association signale que déjà, près de 10 % des pompiers dans cette province détiennent une formation complète d'ambulanciers paramédicaux, et que la formation des autres est envisageable.

Des démarches seraient entreprises auprès du gouvernement ontarien à cette fin, mais l'Association des municipalités de l'Ontario ne semble pas avoir été consultée à ce sujet jusqu'à maintenant.

De son côté, l'Association des ambulanciers paramédicaux de l'Ontario (**OPA**) a vivement réagi contre cette démarche. Elle convient toutefois que, dans certains cas, les pompiers premiers répondants peuvent arriver plus rapidement sur les lieux pour diverses raisons qu'il faudrait plutôt corriger.

Le président des paramédicaux a mentionné que le bon travail de prévention effectué par les services de protection contre l'incendie a diminué le nombre de leurs interventions au fil des ans. Il suggère que cela expliquerait la recherche de nouveaux mandats par les pompiers. Un dossier à suivre.

### Projets subventionnés : interopérabilité des communications pour les services d'urgence

Le gouvernement fédéral a annoncé deux nouveaux projets retenus pour une subvention dans le cadre du 3<sup>e</sup> appel de propositions du **Programme canadien pour la sûreté et la sécurité**. Les conclusions des éventuels travaux pourraient intéresser certains centres d'appels d'urgence et de télécommunication.

Un **premier** projet, annoncé le 14 juillet 2015, est dirigé par la Ville de Kingston (ON). Il  **vise à améliorer**  l'interopérabilité et l'échange de données des services de police, des incendies et des paramédics de Brockville, de Kingston, de Belleville et de la région, à l'aide d'un centre de répartition informatisé, centralisé et interconnecté qui serait utilisé par tous les partenaires.

Un **second** projet, annoncé le 20 juillet 2015, est dirigé par les services de gestion des urgences de la Saskatchewan. Il vise également à améliorer l'efficacité et l'interopérabilité des communications sur un réseau à large bande pour la sécurité publique (police, incendie, et paramédics) en Saskatchewan lors de situations d'urgences.

Le programme est dirigé par le Centre des sciences pour la sécurité de

### Projets subventionnés : interopérabilité des communications pour les services d'urgence (suite)

l'agence **Recherche** et développement pour la défense Canada, en partenariat avec **Sécurité publique Canada**. Les 24 projets retenus en 2015 se partageront 12 M \$.

### Un appel 9-1-1 de Star Trek?

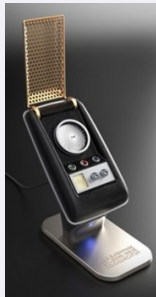


Photo : Star Trek Shop

Un **communicateur Star Trek**, fidèle reproduction des modèles utilisés dans la télé-série qui célèbrera cet automne son 50<sup>e</sup> anniversaire, sera offert au début de 2016.

Relié par liaison Bluetooth® à un téléphone intelligent, il permettra d'effectuer ou de recevoir des communications comme dans la série futuriste. La téléportation de l'appelant ne semble toutefois pas encore offerte...

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](http://www.agence911.org), dans la section Publications.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec