



### Actualité 9-1-1 au CRTC

#### 1. OBLIGATIONS POUR LES REVENDEURS : OBSERVATIONS DÉPOSÉES

La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA) a produit en septembre des observations au CRTC quant à l'Avis de consultation de télécom CRTC 2015-369, *Instance de justification et appel aux observations*, *Application des obligations réglementaires relatives aux services 9-1-1 directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication*.



La Coalition souhaite l'imposition directe des règles relatives aux services 9-1-1 aux revendeurs, ainsi que le maintien des obligations contractuelles actuellement imposées aux vendeurs en gros de service de communication et ce, afin de couvrir toutes les situations. Le CRTC devrait se prononcer au cours des prochains mois.

#### 2. FIABILITÉ ET RÉSILIANCE DES RÉSEAUX 9-1-1 : ÉTAPE 2

À la suite de l'échéance de la première étape de 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*, le CRTC a mis en ligne les renseignements reçus.

On constate que les seuls à avoir répondu aux questions du CRTC adressées aux centres d'appels d'urgence du pays, outre la *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec*, sont *E-Comm*, centre de réponse d'urgence le plus important de la Colombie-Britannique, ainsi que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario (pour les centres de communication santé de cette province). Le fait que la consultation ait eu lieu en juillet et août explique peut-être le peu d'intérêt manifesté sur un sujet aussi important.

La *Coalition* va produire prochainement ses observations à l'étape 2 de la consultation, après avoir pris connaissance des renseignements fournis obligatoirement par tous les fournisseurs de réseaux 9-1-1 à l'étape 1. Une grande partie des renseignements déposés par ceux-ci au CRTC est toutefois sous le coup de la confidentialité, motivée par

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

des enjeux de sécurité invoqués. Un résumé seulement est publié sur le site public de l'instance, et nos commentaires sont forcément limités à ce que nous savons.

Toutes les parties qui le souhaitent ont jusqu'au 2 novembre 2015 pour déposer des répliques aux observations produites auprès du Conseil.

#### 3. SPOOFING OU FALSIFICATION ILLÉGITIME DU NUMÉRO D'IDENTIFICATION DE L'APPELANT

Le CRTC a publié, le 23 juillet 2015, l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-333, *Appel aux observations*, *Permettre aux Canadiens de se protéger contre les appels de télémarketing non sollicités et illicites*. Ce avis a été modifié le 17 août 2015, par l'ACCE CRTC 2015-333-1, afin de reporter les délais de réponse.

Le CRTC souhaite, entre autres, approfondir sa connaissance des solutions techniques actuellement offertes pour aider les Canadiens à gérer les télécommunications non sollicitées et les appels de télémarketing illégitimes. Le Conseil cherche des solutions nouvelles et innovantes, susceptibles d'améliorer la protection des consommateurs, y compris celles qui permettraient de réduire la falsification du numéro d'identification de l'appelant. On estime, en effet, que dans plus de 40 % des plaintes, il y a un élément de falsification de l'identité de l'appelant.

Le Conseil pourrait, à la suite de cette démarche, imposer des exigences à l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunication, y compris les fournisseurs de téléphonie filaire conventionnelle, de téléphonie sans fil, de VoIP et les fournisseurs Internet qui offrent des services de téléphonie locaux à des clients résidentiels.

Bien que la consultation ne porte que sur les appels commerciaux indésirables, les solutions identifiées, s'il en est, pourraient s'avérer utiles au travail des centres 9-1-1 afin de prévenir des phénomènes comme le *swatting* ou autres falsifications du numéro de l'appelant. Les intéressés peuvent participer à la consultation jusqu'au 4 décembre 2015. Un dossier à suivre.

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

#### 4. SERVICE 9-1-1 DE TELUS AU QUÉBEC

Le CRTC a adopté le 4 septembre 2015 l'Ordonnance de télécom CRTC 2015-415, *Société TELUS Communications – Approbation définitive d'une demande tarifaire*. Il approuve ainsi l'avis de modification tarifaire AMT 618, soumis le 31 juillet 2015, et officialise le fait que le service 9-1-1 est maintenant offert par Bell Canada sur le territoire titulaire (ancien monopole de Québec-Téléphone) de TELUS au Québec. Les frais mensuels pour le service 9-1-1 des abonnés sont fixés à 0,15 \$, à l'instar de ceux en vigueur chez Bell.

En parallèle, nous avons traité dans l'édition d'août d'une requête du 14 juillet 2015 (révisée le 16) soumise par TELUS selon la Partie 1 des Règles de pratique et de procédure du CRTC. Le fournisseur demande, entre autres, d'augmenter les frais mensuels aux abonnés pour le service 9-1-1, en invoquant des coûts supérieurs afférents.

Alors que l'instance était en principe terminée depuis le 13 août et qu'aucune intervention n'avait été produite, le CRTC a fait parvenir une lettre à TELUS le 21 septembre 2015. Il demande des renseignements additionnels, requis au plus tard le 5 octobre 2015, avec justifications à l'appui. Les intéressés pourront maintenant intervenir jusqu'au 19 octobre 2015 sur la réponse produite par le fournisseur.

#### 5. ATTAQUES PAR DÉNI DE SERVICES

Le CRTC a publié, le 21 septembre 2015, la Décision de télécom CRTC 2015-432, *Groupe de travail Réseau du CDCI – Rapport de consensus sur les recommandations visant à régler la question des attaques par déni de service en téléphonie contre les centres d'appels de la sécurité publique*. Le déni de service visé est la pratique malveillante qui consiste à inonder d'appels des lignes téléphoniques, ce qui en bloque l'accès aux utilisateurs légitimes.

Le Conseil approuve les recommandations du rapport NTRE054 du Groupe de travail Réseau intitulé *Telephony Denial of Service attacks against PSAPs* du 5 mars 2015 (disponible en langue anglaise seulement).

À la suite de cas d'attaques par déni de service en téléphonie signalées à

## Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

l'échelle internationale contre les lignes téléphoniques administratives des centres d'appels de la sécurité publique (CASP), le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a demandé que le Groupe de travail Réseau formule des recommandations sur la manière de prévenir, de détecter et d'arrêter d'éventuelles attaques par déni de service en téléphonie contre les CASP au Canada. Les lignes téléphoniques administratives sont normalement utilisées à des fins non urgentes et ne servent pas à la réception d'appels au service 9-1-1. Les principaux réseaux de services 9-1-1 au Canada seraient actuellement protégés contre ces attaques. Des protections et pratiques exemplaires seraient déjà en place pour atténuer les risques liés aux lignes des services 9-1-1. Ce rapport relève d'un effort proactif, puisque aucune attaque du genre n'a encore été signalée au Canada, contrairement aux États-Unis.

Le CRTC ordonne donc que tous les fournisseurs de réseaux de services 9-1-1 :

- Continuent de traiter les numéros de téléphone à 10 chiffres sous-jacents aux lignes 9-1-1 des CASP comme étant hautement confidentiels;
- Assurent le service sur les lignes 9-1-1 et les lignes administratives des CASP à partir de commutateurs distincts;
- Évitent d'utiliser la même plage de numéros de téléphone pour les deux lignes s'il n'est actuellement pas possible d'assurer le service sur les lignes 9-1-1 et les lignes administratives du CASP à partir de commutateurs distincts;
- Confirment au Conseil, avant le 8 janvier 2016, la mise en place des mesures susmentionnées et expliquent les mesures précises prises pour se conformer aux directives.

Par ailleurs, le CRTC incite les CASP, donc les centres 9-1-1, à apporter les changements recommandés dans le rapport approuvé afin de protéger leur capacité à éviter que le service 9-1-1 ne soit visé par des attaques par déni de service en téléphonie. Malheureusement, le CRTC n'a toutefois pas fait traduire le rapport en français, ce qui en faciliterait la diffusion et le suivi pour les CASP du Québec.

## Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

Enfin, le CRTC demande que le GTSU :

- Élabore un document énonçant les procédures de production de rapports et de recours à la hiérarchie pour les CASP, les fournisseurs de services de télécommunication et les fournisseurs de réseaux de services 9-1-1 en cas d'attaques par déni de service en téléphonie contre les CASP;
- Prépare une version canadienne (bilingue, espérons-le) de la Recommended Best Practices Checklist for Denial of Services Attacks Against 9-1-1 Centers of the National Emergency Number Association (NENA-USA);
- Continue de surveiller le problème des attaques par déni de service en téléphonie contre les CASP et informe le Conseil de tout autre développement de l'industrie et de toute occasion d'amélioration.

## Pacte fiscal et financement des centres 9-1-1



L'Accord de partenariat avec les municipalités pour la période 2016-2019 a été signé par le premier ministre, le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT), le ministre des Finances, la présidente de l'Union des municipalités du Québec, le président de la Fédération québécoise des municipalités et par les maires des villes de Montréal et de Québec le 29 septembre 2015.

Un élément de ce document retient notre attention : il s'agit de l'indexation annoncée de la taxe municipale imposée sur les services téléphoniques aux fins du financement des centres d'urgence 9-1-1 (article 4.1 du document). Le taux actuel, de 0,40 \$ par mois, avait été établi en 2009. Le nouveau taux doit entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2016, lorsque les formalités légales requises auront été accomplies par l'ensemble des municipalités, agglomérations et MRC avec un territoire non organisé, ainsi que par le MAMOT.

Le nouveau taux sera fixe pour les prochaines années. Les nouvelles ressources obtenues permettront aux municipalités de continuer à offrir un service de grande qualité à la population ainsi que de maintenir les investissements requis par une évolution technologique constante.

## Pacte fiscal et financement des centres 9-1-1 (suite)

Les partenaires constitutifs de l'Agence ont mené des négociations à ce sujet durant la dernière année avec le MAMOT, et ce ministère a déjà mené les consultations prescrites à la Loi sur la fiscalité municipale\* avant toute révision du taux de cette taxe.

\*Paragraphe 15<sup>e</sup> de l'article 262.

## Colloque de l'IRSSST - Transmission des connaissances et répercussions des recherches



L'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSSST) organise un colloque à Montréal, le 20 novembre 2015, dont le thème est « *L'impact des recherches : mesure, approches et application au domaine de la SST* ».

Ce colloque permettra d'examiner, pour la communauté scientifique et les milieux de travail, les avenues de transmission des connaissances et la mesure des différentes répercussions des recherches. Parmi les divers sujets variés traités, mentionnons la conférence de M. Charles Gagné intitulée « *Une approche participative pour favoriser le transfert des connaissances: le cas des centres d'appel d'urgence 9-1-1* » et celle de Mme Laurence Plouffe, intitulée « *Les retombées vers les milieux : dans quelle mesure l'évaluation du transfert des connaissances est-elle possible?* » qui présentera des exemples tirés d'une étude de faisabilité d'une stratégie de transfert de connaissances pour améliorer la santé et la sécurité de préposés de centres d'appels d'urgence 9-1-1.

Les intéressés peuvent consulter [le programme](#) et s'inscrire en ligne.

## Congrès 2015 de l'ACUQ



Un dernier rappel pour les retardataires. Le congrès annuel 2015 de l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ) aura lieu à Bromont, du 11 au 13 novembre 2015, sous le thème *Les risques majeurs : Une gestion de crise qui nous attend*.

Le programme détaillé et le formulaire d'inscription pour cette activité de formation sont offerts [en ligne](#). Si vous n'êtes pas déjà inscrit, faites-le sans tarder afin de ne pas manquer ce rendez-vous privilégié de notre communauté.

### Formation : Les personnes affectées par un problème de santé mentale



Illustration :  
FLHLMQ

Une formation sur une autre catégorie d'appels difficiles, les appels de personnes aux prises avec un problème de santé mentale, sera offerte à

Montréal et à Québec en octobre. La participation est réservée aux formateurs(trices) et gestionnaires des centres d'urgence 9-1-1 primaires. Le matériel de formation sera ensuite offert aux personnes autorisées afin de l'utiliser dans leur organisation.

La formation développée par le centre 9-1-1 de la Ville de Québec a été validée par le comité conjoint sur la formation pour les appels difficiles, formé de quelques centres 9-1-1, de l'IRSST, de l'APSAM, de l'Agence, de l'ACUQ et de l'équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique. Elle s'inscrit dans la foulée du rapport publié en début d'année par l'IRSST sur le soutien aux préposés.

Les centres 9-1-1 ont déjà reçu leur invitation. L'inscription, obligatoire, est réservée aux organismes qui offrent le service 9-1-1 aux municipalités.

### Actualité 9-1-1 américaine



#### • AMENDES - SERVICE DE RELAIS POUR IP 9-1-1 POUR LES SOURDS

Le 24 septembre 2015, trois entreprises américaines ont été condamnées par le *Federal Communications Commission* (FCC) à une amende de 1,4 M \$ pour avoir négligé d'offrir, sans même apparemment s'en rendre compte, le service de relais IP 9-1-1 aux personnes sourdes, et ce, durant une période de deux semaines à dix mois. Elles continuaient néanmoins de toucher durant ces périodes les subventions associées à ce service. C'est une enquête de l'organisme de réglementation qui a découvert les défaillances.

#### • ÉTABLISSEMENT D'UN PORTAIL POUR LES CENTRES D'APPELS D'URGENCE

Le Bureau de la sécurité publique et intérieure du FCC a annoncé, le 25 septembre 2015, l'établissement d'un portail destiné aux centres d'appels de la sécurité publique. Cet outil électronique permet de rapporter directement toute panne ou problème du service 9-1-1 ou d'obtenir tout renseignement ou support de l'organisme de surveillance.

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

Le Canada compte, au 1<sup>er</sup> octobre 2015, 1 873 personnes, sourdes, malentendantes ou qui présentent un problème d'élocution inscrites auprès de leur fournisseur de service sans fil au service de texto au 9-1-1 qui leur est réservé.

De ce nombre, 231 personnes résident au Québec, et seulement 118 d'entre elles ont inscrites à la classe de service TXF en langue française (177 pour l'ensemble du Canada, y compris le Québec).

Les centres d'urgence primaires 9-1-1 et les centres secondaires d'appels d'urgence au Québec se préparent à offrir le service au cours des prochains mois. Aucun autre déploiement du service n'est survenu ailleurs au Canada récemment.

### France : Proposition d'utiliser exclusivement le 112



Dans un document publié le 25 septembre 2015 lors de son congrès national, la Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France (FNSPF) propose d'abandonner la dizaine de numéros toujours en usage dans ce pays pour joindre les divers services d'urgence. Elle demande de les remplacer par le numéro unique européen 112 déjà fonctionnel, mais perçu comme surtout réservé aux touristes.

La FNSPF estime que la multiplication des numéros d'urgence en France est une source de confusion pour le public et est contreproductive dans l'efficacité du traitement des demandes de secours. Elle considère donc que le numéro 112 doit être l'unique numéro d'urgence en France, à l'instar de ce qui se pratique dans nombre de pays européens.

Cette proposition répond à la nécessité de rationaliser les services de réponse d'urgence (environ 500 centres de réponse actuellement) et de réduire les coûts. Cela fait écho à un document de février 2013 du Premier ministre de France (voir les pages 1 et 4 à 6). Pour sa part, l'EENA (*European Emergency Number Association*) s'est réjoui de cette proposition.

### Application à commande vocale

La nouvelle application à commande vocale *iHelp* pour téléphone intelligent sera offerte prochainement. Elle s'active simplement en prononçant certains mots préprogrammés par l'utilisateur

### Application à commande vocale (suite)

(par exemple : secours, police, ambulance). L'application transmet alors automatiquement un appel d'urgence par l'intermédiaire du téléphone intelligent au numéro choisi préalablement, ainsi que la géolocalisation GPS par un message accessoire. Le tout est enregistré et stocké simultanément dans un serveur. Toute tentative pour désactiver l'application après son activation, telle que celle d'un assaillant, nécessite un mot de passe.

Elle sera offerte gratuitement sur l'Apple Store et Google Play le 15 décembre 2015. Souhaitons qu'elle ne devienne pas une source importante d'appels d'urgence erronés, nuisibles pour les centres 9-1-1.

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 antérieurs 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