



### Révision du taux de la taxe 9-1-1

Fidèle à l'engagement exprimé dans l'[Accord de partenariat](#) pour la période 2016-2019 et signé le 29 septembre dernier avec les associations municipales, le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire [a publié\\*](#), le 16 décembre 2015, le projet de [Règlement modifiant le Règlement encadrant la taxe municipale pour le 9-1-1](#). Le texte fait actuellement l'objet d'une consultation de 45 jours prévue à la [Loi sur les règlements](#).

Selon le libellé présenté, le taux de la taxe imposée par les municipalités passerait, à compter du 1<sup>er</sup> août 2016, à 0,46 \$ par mois pour les prochaines années, au lieu de 0,40 \$ appliqué depuis 2009.

\* Gazette officielle du Québec, Partie 2, n° 50, page 4876.

### Actualité 9-1-1 au CRTC

#### 1. AVIS PRÉALABLE : RETRAIT DU DERNIER TÉLÉPHONE PAYANT



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 10 décembre 2015, la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2015-545](#),

*Politique de notification publique relative au retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité.*

La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec (Agence, ACUQ, CAUCA) est intervenue lors des deux consultations lancées par le CRTC sur les téléphones payants depuis 2013. Nous avons fait valoir le rôle toujours utile pour la sécurité publique de ce service pour appeler le 9-1-1 en situation d'urgence. Certains éléments de nos observations ont été retenus.

Le Conseil modifie ainsi la politique de notification déjà établie par la Décision de télécom [CRTC 2004-47](#), [Accès au service de téléphones payants](#). Le processus [actuel](#) exige, avant le retrait du [dernier](#) téléphone payant d'une collectivité :

- de fournir un avis écrit de 60 jours au fournisseur d'emplacement ainsi qu'à l'administration locale;
- d'afficher un avis sur les téléphones payants dont le retrait est prévu, et ce, pendant au moins 60 jours avant le retrait;
- de faire paraître un avis dans le

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

journal local au moins 60 jours avant le retrait.

La [nouvelle](#) politique réglementaire précise trois éléments pour l'avenir :

- L'exigence de notification s'appliquera chaque fois qu'est prévu le retrait d'un téléphone payant qui s'avère être le dernier d'un centre de commutation, d'une municipalité ou d'une collectivité des Premières Nations, et ces derniers concepts territoriaux sont maintenant mieux définis;
- L'exigence de notification devra s'appliquer à [tous](#) les téléphones payants existants dans une zone sans couverture de services sans fil mobiles, sauf si ce téléphone payant fait partie d'un îlot de téléphones payants et qu'il reste au moins un appareil fonctionnel dans cet îlot;
- Ce sont dorénavant [toutes les entreprises](#) de services locaux titulaires (anciens monopoles) qui devront se conformer à l'exigence de notification préalable avant le retrait d'un téléphone payant, et non seulement [les plus importantes](#).

#### 2. OBLIGATIONS RELATIVES AU SERVICE 9-1-1 POUR CERTAINS FOURNISSEURS SANS FIL

Le CRTC a publié, le 11 décembre 2015, l'[Avis de consultation de télécom CRTC 2015-548](#), [Appel aux observations, Application des obligations relatives aux services 9-1-1 de base aux fournisseurs de services sans fil qui ne sont pas des entreprises de services locaux concurrentes](#).

Le Conseil sollicite des observations, au plus tard le 1<sup>er</sup> février 2016, afin de savoir si certains fournisseurs qui offrent des services téléphoniques sans fil (FSSF), et qui bénéficient d'obligations moindres actuellement, devraient être assujettis à l'obligation de fournir le service 9-1-1 [de base](#) sans fil dans toutes les régions qu'ils desservent, là où les services d'accès au réseau 9-1-1 de base sans fil sont offerts par l'entreprise de services locaux titulaire (ancien monopole) qui fournit le réseau 9-1-1 provincial ou territorial.

Dans les faits, cette instance vise principalement, pour le moment, certains FSSF actifs à Terre-Neuve-et-Labrador ainsi qu'à Whitehorse, au Yukon. Plus tard, la décision pourrait s'appliquer à

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

d'autres territoires peu peuplés où l'on déciderait d'offrir un service 9-1-1 de base. La [Coalition pour le service 9-1-1 au Québec](#) compte présenter des observations au CRTC afin de demander que les [exigences relatives au service 9-1-1](#) soient les mêmes pour tous les fournisseurs de services sans fil, dès qu'un réseau 9-1-1 de base est offert.

#### 3. LOCALISATION DES FEMTOCELLULES ET PETITES CELLULES POUR LE SERVICE 9-1-1



La Décision de télécom [CRTC 2015-560](#), [Groupe de travail Services d'urgence du CDCI - Rapport de consensus final sur la localisation des antennes à femtocellules et à petites cellules distribuées pour les services 9-1-1](#) a été publié le 18 décembre 2015.

Le CRTC approuve le rapport de consensus n° [ESRE0069](#) du GTSU ([disponible en langue anglaise seulement](#)) sur la localisation des antennes à femtocellules et des sites pivots du système d'antennes distribuées (SAD) pour les préposés des services 9-1-1. L'organisme demande toutefois que les centres 9-1-1 reçoivent deux informations techniques spécifiques des fournisseurs de services sans fil, avec la collaboration des fournisseurs de réseau 9-1-1.

Les petites cellules comprennent les femtocellules (dont le rayon est généralement de 10 m), les picocellules (200 m), les microcellules (500 m) et les systèmes d'antennes distribuées (comprenant de multiples antennes dont le rayon combiné peut atteindre 800 m). À titre de comparaison, la zone de couverture d'une tour de téléphonie cellulaire de pleine grandeur peut avoir un rayon de 35 kilomètres. Les antennes à petites cellules sont déployées pour étendre la couverture d'un signal ou pour accroître la capacité du réseau (p. ex. dans les zones densément peuplées). Elles sont parfois déployées dans des endroits qui n'ont pas d'adresse civique, tels que des lampadaires, des panneaux d'affichage, des ponts ou des tunnels.

Le processus utilisé pour localiser les antennes à femtocellules et les sites pivots des SAD pour les préposés des services 9-1-1 sera le même que celui utilisé pour les picocellules et les microcellules, déjà approuvé par la Décision

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

de télécom [2014-662](#). Le CRTC ordonne à tous les fournisseurs de services sans fil de mettre en œuvre les recommandations dans les délais indiqués.

De plus, il demande au GTSU de poursuivre sa recherche pour déterminer une solution normalisée afin que les fournisseurs de services sans fil puissent signaler la localisation la plus courante des femtocellules mobiles, et de la lui soumettre pour approbation avant le début du déploiement proposé au Canada.

#### 4. CONTRIBUTIONS DÉPOSÉES PAR BELL

Deux contributions intéressantes ont été déposées récemment par Bell Canada, à l'occasion de la dernière rencontre du GTSU à Ottawa, en octobre 2015. Elles sont liées aux travaux du Formulaire d'identification de tâche [\(FIT\) 72](#) du GTSU.

#### Appels NOANS suivis d'un SMS

M. Tom Paniak, expert 9-1-1, a présenté la contribution [ESCO00520](#). Elle propose de mettre en place un système automatique d'envoi d'un texto par le centre d'urgence 9-1-1 lors d'un appel de courte durée (moins de 2 secondes) abandonné, non répondu mais avec un numéro de rappel valide. Le message informerait l'appelant de recomposer le 9-1-1 au besoin, parce qu'un appel a été abandonné. Cette solution aurait l'avantage de réduire le nombre de rappels de vérification dus aux appels accidentels et non intentionnels.

Les statistiques fournies indiquent qu'il y a mensuellement, pour l'Ontario et le Québec combinés, environ 30 000 appels de ce type avec un numéro de rappel valide. Les systèmes développés pour le service 1911 pourraient être utilisés dans certains centres d'appels. L'acceptabilité de cette solution pour traiter ces appels relèverait évidemment de chacun. Des essais d'évaluation doivent être réalisés prochainement avec un centre 9-1-1 ontarien.

#### Registre national des CASP

M. Fadi Dabliz, directeur associé du service 9-1-1 et M. Guy Caron, Technologie et Planification du réseau, ont présenté la contribution [ESCO00521](#) sur certains éléments préliminaires à considérer selon eux avant la mise en place d'un registre national des centres d'appels de la sécurité publique (CASP).

Certains intervenants demandent l'établissement d'un tel registre qui permettrait, par exemple, le transfert d'appels d'un centre 9-1-1 à l'autre à travers le pays. Plusieurs éléments doivent être examinés et discutés au préalable, dont les lois, les principes applicables et les mesures de sécurité et de contrôle requises. La discussion est lancée.

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

Communiquez-nous vos avis à ce sujet, afin qu'ils soient transmis au futur groupe de travail concerné.

#### 5. LE SERVICE « BELL CONNEXION TOTALE » CONFORME

Le CRTC a confirmé, dans une [lettre](#) datée du 4 décembre 2015, que le nouveau service aux entreprises [Bell Connexion totale](#) (BCT) répond aux obligations des fournisseurs de services VoIP locaux en ce qui concerne le service d'urgence 9-1-1.

La [requête](#) soumise par Bell précise que lors d'appels 9-1-1 effectués à partir du téléphone au poste de travail attribué à l'adresse de service, c'est le service habituel E911 qui est offert. Des limites s'appliquent toutefois relativement aux appels d'urgence effectués de toute autre façon à l'aide du service BCT, lequel offre beaucoup de flexibilité aux clients. Les limitations du service 9-1-1 dans ces cas sont [expliquées en détail](#) sur le site Web de l'entreprise.

### L'APSAM souligne la collaboration des centres 9-1-1



L'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur des affaires municipales (APSAM) a publié, le 8 décembre 2015, [l'article](#) intitulé *Les centres d'appels d'urgence 9-1-1 : un bel exemple de prise en charge*. Ce dernier traite du mécanisme de collaboration établi pour la diffusion de formations sur les appels difficiles destinées aux formateurs des centres 9-1-1.

On peut se procurer les formations déjà offertes dans la section [Documentation pour les centres d'urgence 9-1-1](#) du site de l'Agence.

### Réponse rapide aux appels : la police du Québec se démarque

Selon la publication de Statistique Canada [Étude : La confiance du public envers les institutions canadiennes, 2013 et 2014](#), publiée le 7 décembre 2015, les Canadiens font davantage confiance à la police qu'aux autres institutions.

Les résultats détaillés à cet égard (Tableau 2) indiquent qu'au Québec, 75 % des personnes estiment que la police répond rapidement aux appels, ce qui est le taux le plus élevé au pays (moyenne de 68 %). Certaines régions métropolitaines de recensement québécoises se démarquent par des résultats encore plus élevés à cet égard.

### Impartition du service 9-1-1 : Trois-Rivières passe en seconde étape



Dans le cadre d'un exercice d'optimisation des services de sécurité publique dont faisait état notre [édition](#) de septembre 2015, la Ville de Trois-Rivières souhaite confier à un tiers le service de réponse primaire au 9-1-1 dans son territoire, ainsi que la répartition des appels qui nécessitent l'intervention des pompiers. Le mandat serait d'une période de dix ans.

À la suite du processus d'homologation et de qualification de [fournisseurs intéressés](#) réalisé durant l'automne, la Ville est passée en deuxième étape le 14 décembre 2015. Elle a invité les deux fournisseurs qui se sont qualifiés à lui soumettre une offre de services au cours des prochaines semaines.

### Bilan démographique 2015 du Québec



L'Institut de la statistique du Québec a publié, le 8 décembre, l'édition 2015 du [Bilan démographique du Québec](#). La population totale du Québec est estimée à 8 263 600 personnes. Le vieillissement de la population se poursuit, alors que le taux d'accroissement continue de diminuer. L'annexe 1 du Bilan fournit une fiche de données détaillées pour chacune des 17 régions du Québec, un outil utile afin de mieux connaître le profil et l'évolution de la population desservie.

### Appel 9-1-1 : Le droit des policiers de pénétrer dans les lieux reconfirmé



Dans un bref arrêt<sup>\*</sup> rendu le 8 décembre 2015 dans l'affaire [R. c. Zamara](#), la Cour d'appel de l'Ontario réitère les principes déjà établis par la Cour suprême du Canada sur le droit des policiers de pénétrer dans les lieux pour effectuer une vérification lors d'un appel 9-1-1. Nous avons présenté ces principes dans l'édition de [mars 2015](#).

Dans le présent cas, un appel au 9-1-1 est effectué au milieu de la nuit, mais aussitôt rattaché sans que personne ne parle. Deux policiers se rendent sur les lieux afin d'effectuer une vérifica-

### Appel 9-1-1 : Le droit des policiers de pénétrer dans les lieux reconfirmé (suite)

tion. Les parents leur ouvrent la porte, en leur disant que c'est sûrement leur fille qui a composé par erreur et que tout va bien. Les policiers insistent pour la voir, afin de s'en assurer.

Celle-ci s'est enfermée dans sa chambre, en crise, armée d'un couteau. Les policiers pénètrent dans la pièce avec l'aide de la mère et il s'ensuit une altercation au cours de laquelle un policier est blessé légèrement. Après une condamnation en première instance, l'appelante demande à la Cour d'appel de déclarer qu'il y a eu intrusion non autorisée (*trespassing*) des policiers dans sa chambre et de casser le verdict de culpabilité.

La Cour rejette l'appel et conclut qu'au contraire, les policiers ont bien effectué leur devoir. Ils étaient en droit de s'assurer directement que la plaignante n'avait pas besoin d'aide et, devant son refus de collaborer, ils n'avaient pas d'autre moyen à leur disposition pour agir. Son usage de la force contre les policiers n'était donc pas fondé. Rappelons que les décisions rendues dans les autres provinces en droit criminel peuvent s'appliquer au Québec.

### Répartiteurs d'urgence : Formations collégiales offertes

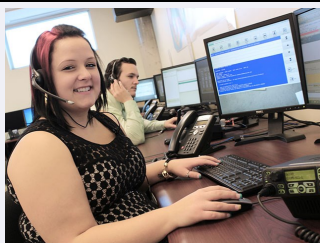


Photo : site Web Collège La Cité

Trois institutions collégiales offrent une formation pour les personnes intéressées par l'emploi de répartiteur d'urgence. La clientèle est variée, parfois constituée de personnes déjà en emploi, de personnes en transition de carrière ou référées selon certains programmes gouvernementaux.

Selon les offres d'emploi publiées périodiquement, certains centres d'appels d'urgence du Québec (primaires ou secondaires) font de la détention d'un diplôme collégial approprié une exigence préalable à l'emploi, d'autres un atout. Dans tous les cas, une formation exhaustive doit être complétée en centre d'appels après l'embauche, en raison des missions et des procédures propres à chaque organisation.

Le Collège Beauce-Appalaches, à Saint-Georges, offre un programme

### Répartiteurs d'urgence : Formations collégiales offertes (suite)

d'[attestation d'études collégiales](#) (AEC) de 765 heures en ligne, ainsi qu'un programme d'évaluation et de [reconnaissance des acquis](#) pour les préposés déjà en emploi qui souhaitent obtenir l'AEC.

Le Collège Montmorency, à Laval, offre également le programme d'AEC, mais avec une [formation sur place en laboratoire](#) d'une durée de 765 heures.

Enfin, le Collège La Cité, à Ottawa, offre la formation [Communication 911](#) en français (le bilinguisme est toutefois requis) en vue de l'obtention d'un diplôme d'études collégiales de l'Ontario. Dans ce cas, la durée est de 1 107 heures, en plus d'un stage pratique obligatoire de 120 heures en centre d'appels.

### Le texto au 9-1-1 déployé au Nouveau-Brunswick



Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a [annoncé](#), le 21 décembre 2015, que le service de texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole (SMTP) est désormais offert dans l'entiereté de la province.

### Traitement des appels 9-1-1 modifié à Terre-Neuve-et-Labrador



À l'instar du premier ministre fédéral, le nouveau premier ministre de Terre-Neuve-et-Labrador a publié, le 14 décembre 2015, les lettres de mandat des membres du cabinet provincial. Conformément à un [engagement électoral](#), celle du nouveau ministre des Affaires municipales, responsable des services d'urgence, comprend [la mise en place rapide](#) (page 3) lors d'un appel 9-1-1 d'un système d'avis multi intervenants par le [NL 911 Bureau](#), organisme chargé du financement et de l'organisation du service 9-1-1 de base offert depuis peu dans cette province.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, non seulement le service destinataire prioritaire de l'appel est avisé par le centre 9-1-1 (par exemple, la police), mais également, en parallèle, les autres services concernés qui devaient, auparavant, être interpellés par le service prioritaire. On vise à corriger les cas où des pompiers premiers répondants ou d'autres

### Traitement des appels 9-1-1 modifié à Terre-Neuve-et-Labrador (suite)

services concernés, non avisés dès le départ, auraient pu intervenir beaucoup plus rapidement en raison de leur proximité que le service prioritaire.

### Colloque sur la sécurité civile et incendie 2016



Colloque sur la  
sécurité civile  
et incendie

Le 16<sup>e</sup> Colloque sur la sécurité civile et incendie, organisé par le ministère de la Sécurité publique, se tiendra du 15 au 17 février 2016 à Québec. Les [Mérites](#) de la sécurité civile seront alors décernés devant les quelque 600 participants de toute provenance au Québec. L'un des ateliers du Bloc 4, présenté par MM. Mathieu Boisvert et Jean-Louis Le Blanc de l'équipe 911 du Ministère, s'intitule [La certification des centres d'urgence 9-1-1 : un levier pour une meilleure gestion des risques](#).

Le programme détaillé et le formulaire d'inscription sont offerts [en ligne](#).

### Actualité 9-1-1 américaine



#### 1. GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ORGANISATION OPTIMALE DES CAPS

Le [Comité spécial](#) (Task Force) du *Federal Communications Commission* (FCC) sur l'organisation optimale des centres d'appels de la sécurité publique a déposé, le 10 décembre 2015, les rapports finaux du sous-groupe n° 1 sur la [cybersécurité](#) pour les centres d'appels d'urgence et du sous-groupe n° 2 sur les éléments à considérer en vue d'atteindre la [structure optimale](#) du service 9-1-1 dans ce pays. Le rapport du sous-groupe n° 3, sur le [NG911](#), avait été déposé en septembre 2015, comme en faisait état notre édition de [novembre](#) 2015. La rencontre finale d'adoption formelle des rapports consolidés est [annoncée](#) pour le 29 janvier 2016. Les travaux seront alors complétés et le FCC pourra utiliser ces données en vue d'informer le Congrès et, ultimement, d'adopter les mesures jugées nécessaires.

#### 2. HISTOIRE DU SERVICE 9-1-1

Le regroupement de [fournisseurs](#) de systèmes de sécurité publique [ICERT](#) a publié une brève histoire du service 9-1-1 aux États-Unis, offerte [en ligne](#) à ceux intéressés à comprendre l'évolu-



### Actualité 9-1-1 américaine (suite)

tion du service et ses concepts depuis sa création, incluant un aperçu de l'avenir du NG911.

### 3. APPLICATION RapidSOS

## RAPIDSOS

L'application [RapidSOS](#) pour appareils Android et Apple sera offerte en vente aux États-Unis très prochainement. Une vérification effectuée auprès des développeurs confirme que l'application avec pleine fonctionnalité sera d'abord offerte uniquement dans ce pays. Si un utilisateur s'en sert au Canada, l'application le détectera et la fonctionnalité sera limitée. Il est prévu que l'application soit offerte sur le marché canadien plus tard en 2016.

L'application permet aux appareils sans fil de transmettre au centre 9-1-1 (par le réseau cellulaire, par WiFi ou Bluetooth) une localisation précise, le type d'urgence, des renseignements du dossier médical si souhaité, comme des allergies et des renseignements descriptifs personnels.



Un webinaire destiné aux centres d'appels d'urgence 9-1-1 sur les caractéristiques de ce produit a été présenté par NENA le 3 décembre 2015. Il est toujours [offert en ligne](#) gratuitement, afin d'expliquer le fonctionnement de cette applica-

tion développée dans le respect des lignes directrices de NENA et de l'APCO et testée intensivement avec la collaboration de centres 9-1-1 dans 50 états.

Le produit vise la qualité, la précision de la localisation, la simplicité et utilise les systèmes existants et ce, sans coût ou équipement supplémentaire requis pour le centre d'appels d'urgence. Les intéressés peuvent se procurer la présentation PowerPoint [auprès de l'Agence](#), pour voir comment (page 19) l'information apparaît sur les consoles des préposés.

### L'application AskRail populaire

Le Canadien National nous informe, par un [communiqué](#) du 18 décembre 2015, que 1 000 premiers intervenants canadiens sur le réseau du CN ont maintenant téléchargés l'application [AskRail™](#). Celle-ci permet d'accéder à des données en temps réel sur le contenu des wagons des convois dans leurs collectivités. Nous avons présenté cette application bilingue dans nos éditions de [juin](#) et de [septembre](#) 2015.

### Nouvelles de l'EENA



#### 1. CONFÉRENCE ANNUELLE

La conférence 2016 de l'European Emergency Number Association (EENA) se tiendra à Prague, en République Tchèque, du 6 au 8 avril 2016. Une soixantaine de conférenciers feront des exposés et des participants d'une quarantaine de pays sont attendus. Le [programme préliminaire](#) est disponible, et l'on doit s'inscrire [en ligne](#) avant le 30 mars 2016.

#### 2. GUIDE : GESTION DU CHANGEMENT

L'EENA a publié, le 9 décembre 2015, son Guide de la gestion du changement dans les centres d'appels de la sécurité publique (en langue anglaise). On peut le télécharger [en ligne](#).

#### 3. LOCALISATION DES APPELS SANS FIL

L'EENA prévoit qu'à la fin de 2016, dix pays européens seront prêts à appliquer le [système de localisation](#) des appels sans fil *Advanced Mobile Location* (AML), inspiré du [système](#) implanté au Royaume-Uni. Celui-ci permet une précision d'environ 50 mètres, plutôt que de  $\pm 1,75$  km.

Le système présuppose que le centre d'appels de la sécurité publique (CASP) soit en mesure de recevoir un message texte envoyé automatiquement par l'appareil de l'appelant, lors d'un appel d'urgence, avec des données de localisation GPS ou WiFi, sans toutefois nuire à l'appel voix en cours, lequel a toujours priorité. Il n'y a toujours aucune norme minimale de localisation en vigueur actuellement en Europe.

### 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 le tout à [info@agence911.org](mailto:info@agence911.org).

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

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit :  
[info@agence911.org](mailto: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](mailto: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