



Nouvelle formation : la gestion du stress des préposés

Tout juste approuvée, la nouvelle formation sur la *Gestion du stress chez les préposé(e)s aux communications d'urgence* sera présentée à Montréal le 14 mars et à Québec le 17 mars 2016.

Le contenu élaboré par Mmes Nicole Groleau et Nicole Simon, de la Ville de Montréal (SPVM), s'adresse aux formateurs et gestionnaires des centres primaires d'appels d'urgence 9-1-1. Le matériel de formation sera ensuite offert à l'ensemble de ces centres.

Cette réalisation découle des travaux sur les formations sur les appels difficiles menés conjointement par des centres d'urgences 9-1-1, l'IRSS, l'APSAM, l'Agence, l'ACUQ et l'équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique. Les invitations ont été transmises aux directions des centres d'appels. L'inscription préalable est requise car aucune personne ne sera acceptée sur place.

Actualité 9-1-1 au CRTC



Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

1. RÈGLES 9-1-1 APPLICABLES AUX REVENDEURS DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION

La Politique réglementaire de télécom [CRTC 2016-12](#), *Application des obligations réglementaires relatives aux services 9-1-1 directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et fournissent des services de télécommunication* a été publiée le 14 janvier 2016. Certaines des [observations](#) fournies par la *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA), lors de la [consultation](#) ont été retenues.

Ainsi, le CRTC ordonne dorénavant aux revendeurs de se conformer à l'ensemble des obligations relatives aux services 9-1-1. Il s'agit d'une condition essentielle à l'offre et à la prestation de services de télécommunication, y compris des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services de communication vocale sur protocole Internet locaux et des services de téléphones payants.

De plus, les fournisseurs de services sous-jacents (les grandes entreprises de télécommunication qui vendent des services téléphoniques en gros) devront, premièrement, continuer d'imposer dans leurs contrats avec les revendeurs le respect intégral de toutes les

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

obligations relatives aux services 9-1-1, deuxièmement, déclarer sans délai au CRTC toute violation de ces obligations, qu'elle soit réelle ou soupçonnée, et enfin appliquer toute mesure corrective ordonnée par l'organisme de réglementation, y compris la fin de la vente du service.

Par ailleurs, dans une [missive](#) en date du 19 janvier 2016, le CRTC a informé les participants à l'instance d'une [requête](#) déposée par Bell dans un autre dossier le 21 décembre 2015. L'entreprise questionne la nécessité du maintien de l'ensemble des exigences à l'égard des fournisseurs sous-jacents dont, entre autres, celles relatives au service 9-1-1. Les questions relatives au service 9-1-1 dans ces cas étant maintenant décidées, le CRTC les a exclues de ce dossier plus commercial.

2. PRÉSIDENT DU GROUPE DE TRAVAIL SERVICES D'URGENCES



M. Chris Kellett a été réélu président du Groupe de travail Services d'urgences au sein du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion

le 14 janvier 2016. Il assume cette fonction depuis 2009 et participe aux travaux depuis 1997. Après une carrière au service de police d'Edmonton, il est maintenant consultant en service 9-1-1 et en répartition d'urgence. Il participe activement aux associations de centres d'urgence de l'[Alberta](#) et de la [Colombie-Britannique](#).

3. NOUVELLES TÂCHES AU GTSU

Le Formulaire d'identification de tâche ([FIT 78](#), *Pratiques exemplaires en cybersécurité* et le [FIT 79](#), *Élaboration d'un guide pour contrer les attaques par déni de service téléphonique des centres d'appels de la sécurité publique*) ont été approuvés le 27 novembre 2015 par le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion. Le début des travaux est prévu en février 2016.

Quatre autres nouveaux Formulaires d'identification de tâche ont aussi été approuvés le 1^{er} février 2016 :

Le [FIT 80](#) (groupe parapluie), *Contrôle de l'implantation de l'architecture i3 de NENA pour le NG911 au Canada*, le [FIT 81](#), *Éléments requis pour les réseaux d'origine* (filaire, sans fil, VoIP, etc.) pour le NG911, le [FIT 82](#), *Éléments à considérer pour les réseaux ESInet* et le NG911

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

et, enfin, le [FIT 83](#), *Préoccupations des centres d'appels d'urgence pour le NG911* (les titres des FIT sont notre traduction libre).

Les travaux débuteront au cours des prochaines semaines. Les intéressés peuvent devenir membre des FIT et participer aux travaux par conférences téléphoniques (en langue anglaise).

Il est essentiel d'être bien représenté dans ces groupes de travail afin d'exprimer toutes les attentes et les préoccupations des centres d'appels de la sécurité publique du Québec.

4. LOCALISATION DES APPELANTS 9-1-1 PAR WIFI

La contribution [ESCO0522](#), *Position des centres d'appels d'urgence de la sécurité publique sur les appels WiFi* (traduction) a été déposée le 20 janvier 2016 au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC dans le cadre des travaux du Formulaire d'identification de [tâche 76](#). Ce type de service connaît un développement important.

Produit au nom des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) de plusieurs provinces, dont l'ACUQ pour le Québec, le document exprime le point de vue des centres d'urgence et fait contre-poids aux positions plus « souples » défendues par les entreprises de services sans fil quant à la localisation des appelants et à leur sécurité. La complexité ajoutée aux opérations des centres d'appels d'urgence dans de telles situations semble minimisée par les fournisseurs qui n'assument ni les risques, ni les responsabilités.

Cette contribution complète la contribution [ESCO0514](#) produite en août 2015 par un groupe de CASP du Canada qui énonçait six principes :

Lors d'appels 9-1-1 effectués au moyen d'un réseau WiFi, le CU911 doit recevoir :

- Les données de localisation (latitude et longitude) de la Phase 2 du service sans fil;
- Des renseignements qui permettent de communiquer avec l'appelant, par un numéro de téléphone, courriel, texto;
- Le nom du fournisseur de service sans fil;
- Les renseignements sur l'abonné, dont le nom, l'adresse et le numé-

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

ro de téléphone alternatif, si fourni;

- Le type d'appareil ou l'identification d'accès d'urgence 9-1-1 (par exemple, iPad, Application 9-1-1, WiFi, WL2, téléphone)
- Et enfin, la transmission rigoureuse de tous les éléments qui précèdent au centre 9-1-1 approprié.

La communauté des centres d'appels d'urgence conclue que les appels au 9-1-1 par Wi-Fi devraient être interdits au Canada actuellement. Un rapport de non consensus sera probablement acheminé plus tard au GTSU, puis au CRTC, qui a toutefois déjà commencé à approuver de tels services, sans attendre les recommandations appropriées.

Le Conseil les considère comme des appels VoIP mobiles. Les appels 9-1-1 sont alors acheminés à un centre de réponse intermédiaire qui doit les acheminer au centre 9-1-1 concerné. Cela augure peut-être de la réception que recevront les éléments soumis par les CASP, si le CRTC se prononce sur le sujet.

5. TARIFS 911 DE TELUS AU QUÉBEC : REBONDISSEMENT

Par une [lettre](#) du 28 janvier 2016, le CRTC a demandé à la Société TELUS Communications de lui fournir de nouveaux renseignements relativement à sa demande d'augmenter le tarif pour les frais mensuels imputés aux abonnés pour le service public d'appel d'urgence 9-1-1 dans son territoire de desserte au Québec où elle est l'entreprise titulaire (ancien monopole de Québec-Téléphone).

Rappelons que les appels 9-1-1 sur le réseau de TELUS au Québec sont maintenant acheminés par les commutateurs de transit de Bell, à la suite d'une [entente](#) entre les entreprises.

Au soutien de sa [requête](#) produite au CRTC, TELUS invoque, entre autres, une étude économique confidentielle des coûts supplémentaires liés à la mise en place de la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants sans fil (*Rebid*). Cela justifierait une augmentation importante du tarif actuellement de 0,15 \$ par mois.

Le CRTC veut obtenir davantage de détails et une ventilation plus précise des coûts invoqués, et entre autres, savoir pourquoi les abonnés filaires devraient assumer ces coûts. TELUS doit produire ces renseignements avant le 18 février, et les intéressés auront jusqu'au 3 mars 2016 pour déposer des observations (sur les renseignements de

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

TELUS qui ne seront pas déposés confidentiellement). L'historique de ce dossier se trouve dans nos éditions d'[avril](#), [juillet](#), [août](#) et [octobre](#) 2015.

6. ACT CRTC 2015-548- OBSERVATIONS DÉPOSÉES

À la suite de 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*, les [observations](#) de la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec (Agence, ACUQ, CAUCA) ont été déposées au CRTC le 1^{er} février 2016. Ce dossier a été présenté dans l'édition de [janvier](#) 2016.

Statistiques des appels 9-1-1 en 2013

Le ministère de la Sécurité publique du Québec a [mis en ligne](#), le 7 janvier 2016, la publication *La Sécurité incendie-Rapport d'activité et statistiques sur les incendies déclarés en 2013*. On trouve à la page 21 des statistiques sur les appels 9-1-1 au Québec (environ 4,5 M d'appels en 2013), avec des données détaillées sur les appels répartis aux services d'incendies. Ceux-ci représentent 5 % du total des appels traités par les centres d'appels d'urgence 9-1-1.

Centres 9-1-1 certifiés

Les certificats de conformité aux normes gouvernementales du centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Châteauguay, du Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est-du-Québec (CAUREQ) ainsi que du Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue (CAUAT) ont été renouvelés en décembre par le ministre de la Sécurité publique suppléant.

Après des travaux et investissements importants réalisés au cours des dernières années, la Ville de Saint-Jérôme a pour sa part reçu son premier certificat de conformité aux normes provinciales pour son centre d'appels d'urgence 9-1-1 le 14 janvier 2016.

La liste détaillée des centres 9-1-1 certifiés se trouve sur le [site Web](#) de l'Agence.

Taxe municipale 9-1-1 en 2015



Les remises nettes aux municipalités du Québec de la taxe imposée sur les services téléphoniques afin de contribuer

Taxe municipale 9-1-1 en 2015 (suite)

au financement du service 9-1-1 ont atteint la somme de 37,65 M \$ en 2015. Plus de renseignements seront fournis dans le rapport d'activité de l'Agence, dont la publication est prévue en avril 2016.

Desserte cellulaire de la route 155



Tous droits réservés ©Jean Isabelle

Le fournisseur Rogers a informé les autorités municipales de [La Tuque](#), au début de janvier, qu'il se retirait du projet de desserte par service sans fil de la route 155 entre les municipalités de Saint-Roch-de-Mékinac et de Lac-Bouchette.

Il est présentement très difficile, voire impossible, de communiquer par téléphone cellulaire sur un tronçon d'environ 80 kilomètres entre La Tuque et le secteur Grand-Mère, à Shawinigan, malgré l'achalandage quotidien de plus de 3 000 véhicules. Plus de 1 400 véhicules circulent également sur le segment de route plus au nord vers le Lac-Saint-Jean, sans communication assurée en cas d'urgence. Nous avons déjà traité de ce dossier dans l'édition d'[avril](#) 2012.

La construction de tours d'antennes cellulaires par Rogers devait améliorer cette situation, mais le projet ne serait pas rentable sans aide gouvernementale et les enjeux financiers dépassent les moyens actuels des municipalités.

Trois-Rivières : impartition de la prise des appels 9-1-1



Le Conseil municipal de la Ville de Trois-Rivières a octroyé un contrat au Groupe CLR, le 1^{er} février 2016, pour la prise des appels 9-1-1 de son territoire ainsi que la répartition des appels destinés à sa direction des incendies.

La transition s'effectuera prochainement. Trois-Rivières conserve le service de répartition pour les appels destinés à son service de police, lequel agira désormais comme centre secondaire d'appels d'urgence.

Stress mental traumatique lié au travail - Premiers répondants



Le gouvernement de l'Ontario a [annoncé](#), le 1^{er} février 2016, la mise en place de nouvelles initiatives pour prévenir ou atténuer le risque lié à l'état de stress post-traumatique (ESPT) chez les premiers intervenants dans cette province.

Parmi elles, on trouve entre autres la diffusion prochaine d'une trousse d'outils avec des ressources répondant aux besoins des employeurs et de chacun des secteurs de première intervention identifiés. Des mesures législatives sont aussi prévues bientôt à ce sujet dans la province. L'Association des municipalités de l'Ontario [suit le dossier](#) avec intérêt.

Colombie-Britannique : la consolidation continue



À l'instar de plusieurs autres régions, le District régional de [Fraser Valley](#), en Colombie-Britannique, a confié depuis le 19 janvier 2016 le service 9-1-1 des six municipalités de son territoire à [E-Comm](#) en remplacement des services jusqu'alors offerts par la GRC. Les municipalités concernées [estiment](#) qu'elles économiseront ainsi environ 316 000 \$ annuellement pour desservir les quelques 261 000 personnes de cette région du sud-ouest de la province.

Le centre d'appels d'urgence de E-Comm traite maintenant 84 % du volume des appels 9-1-1 en Colombie-Britannique. Il assure également la répartition des appels pour 33 services de police et d'incendies (une fonction permise dans cette province) et opère le plus important réseau de radiocommunications d'urgence.

Abonnés netTALK sans service

Selon le [réseau anglais](#) de Radio-Canada (CBC), les quelques 75 000 abonnés canadiens au service téléphonique VoIP à bas prix de [netTALK](#), dont plusieurs au Québec, ont été privés complètement de service téléphonique du 15 au 21 janvier 2016, sans préavis.

En raison d'un conflit commercial entre l'entreprise de vente de services de communications basée en Floride et son fournisseur canadien de services sous-jacents, les abonnés ne pouvaient ni recevoir ni effectuer d'appels, y compris les appels 9-1-1. Le service a [été rétabli](#) pour les abonnés en fin de journée le 21 janvier. Le CRTC suit le dossier.

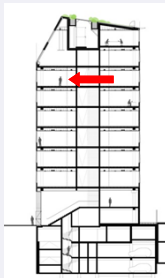
Actualité 9-1-1 aux États-Unis

1. FRAIS ET TAXES 911 PERÇUS EN 2014



La [Federal Communications Commission \(FCC\)](#) a publié, le 12 janvier 2016, son [rapport](#) annuel au Congrès américain sur les frais et taxes perçus pour le financement du service 9-1-1 par les états, territoires et tribus amérindiennes en 2014. La somme totalise 2,52 milliards de dollars.

2. BANCS D'ESSAIS - LOCALISATION INTÉRIEURE



Les bancs d'essais convenus avec l'APCO, NENA, et l'Association américaine des fournisseurs de service sans fil afin de vérifier la précision de la localisation pour les appels 9-1-1 intérieurs seront mis en œuvre en août

2016. Ils se tiendront à San Francisco, Chicago, Atlanta, Denver / Front Range, Philadelphie ainsi qu'à Manhattan (New York). L'utilisation de diverses sources simultanées de données (réseau cellulaire, bornes WiFi, balises Bluetooth, pression barométrique) sera alors testée.

On souhaite vérifier si les [exigences de localisation](#) intérieure établies par le FCC au début de 2015 sont atteignables, particulièrement quant à l'axe vertical Z qui pose de nombreux défis techniques. Les zones choisies devraient permettre d'identifier les problèmes à résoudre dans des environnements variés (urbains denses, urbains, de banlieue et ruraux). Un rapport est attendu en 2017.

3. ENTRÉE EN VIGUEUR DES NORMES DE LOCALISATION EXTÉRIEURE



Les [normes](#) de précision de la localisation extérieure des appels 9-1-1 sans fil, adoptées par le FCC en 2011, sont maintenant intégralement [en vigueur](#) depuis le 18 janvier 2016, après une période de transition progressive.

Ces normes prévoient que la précision des renseignements acheminés au centre d'appels d'urgence lors d'un appel 9-1-1 sans fil mobile doit maintenant être d'au moins:

- 100 mètres, pour 67 % des appels, dans 100 % du territoire desservi par le fournisseur;
- 300 mètres, pour 90 % des appels, dans 70 % du territoire desservi par le fournisseur, lequel doit

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

représenter au moins 80 % de la population desservie par le fournisseur dans l'ensemble de son réseau.

Les fournisseurs doivent respecter ces normes minimales soit sur le territoire d'un comté, soit sur la zone desservie par un centre 9-1-1. Contrairement au Canada, les normes d'exactitude du FCC ne sont pas applicables en temps réel sur l'ensemble des appels sans fil d'un fournisseur. Elles font l'objet de validations annuelles ciblées, généralement dans des conditions optimales.

4. GUIDE - TRANSITION VERS LE NG911



Le [Guide pour la transition des centres 9-1-1 vers le service de prochaine génération](#) a été publié conjointement par l'APCO et NENA le 15 janvier 2016. Le document ([en langue anglaise](#)) peut être [téléchargé](#) gratuitement. Il identifie les principaux éléments à considérer lors de la migration d'un centre d'appels du service évolué 911 vers un réseau entièrement IP, conforme à la norme d'architecture i3 de NENA.

5. DÉVELOPPER UNE CULTURE DE CYBERSÉCURITÉ

Le FCC a publié, le 28 janvier 2016, une [page Web](#) présentant brièvement ses conseils destinés aux centres d'appels d'urgence 9-1-1 américains en matière de cybersécurité.

Rapport annuel 2015 de l'EENA

Le rapport annuel 2015 de l'[European Emergency Number Association](#) a été publié le 28 janvier 2016 ([en langue anglaise](#)). Les intéressés peuvent le [télécharger](#) en ligne pour prendre connaissance des réalisations en Europe au cours de la dernière année.

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

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit :
info@agence911.org

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.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec