



Actualité 9-1-1 au CRTC

1. LES OBLIGATIONS 9-1-1 DES FOURNISSEURS DE GROS PRÉCISÉES



Le Conseil de la radio-diffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 17 janvier, la

Politique réglementaire de télécom [CRTC 2017-11](#), *Application des obligations réglementaires directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et qui fournissent des services de télécommunication* (revendeurs au détail). Il avait été annoncé que le service 9-1-1 ne serait pas abordé dans cette instance, le CRTC en ayant déjà disposé dans la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2016-12](#).

Néanmoins, le paragraphe 26 de la [PRT 2017-11](#) précise qu'en ce qui concerne les obligations relatives aux services 9-1-1, les entreprises de télécommunication (vendeurs en gros) ne seront généralement pas tenues de surveiller et de contrôler le respect de ces obligations par les revendeurs au détail. Elles devront toutefois déclarer sans délai au CRTC tout cas connu ou présumé de non-conformité aux règlements.

2. SERVICES DE RELAIS TÉLÉPHONIQUE FONDÉS SUR LE TEXTE

Le CRTC a publié, le 2 février, l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2017-33](#), *Appel aux observations, Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondés sur le texte*. Les services de relais téléphonique (SRT) permettent aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole de faire et de recevoir des appels téléphoniques.

Le CRTC veut examiner la façon dont les SRT pourraient être modifiés, afin de répondre aux besoins des utilisateurs dans le marché d'aujourd'hui, si ces services demeurent toujours pertinents à la lumière des innovations actuelles. L'organisme déterminera, entre autres, quels fournisseurs de services (par exemple, ceux de service sans fil) devraient être tenus de fournir de tels services et leur mode de financement. Les intéressés peuvent soumettre des observations jusqu'au 3 avril 2017.

Bien que le service 9-1-1 ne soit pas expressément mentionné, nous suivrons ce dossier en raison de son lien avec l'exigence réglementaire de fournir le service 9-1-1 avec des appareils ATS.

Certifications de conformité renouvelées

Le ministre de la Sécurité publique a signé, le 20 décembre 2016, le renouvellement des certificats de conformité aux normes gouvernementales des centres d'appels d'urgence 9-1-1 des villes de Blainville, de Mirabel et de Saint-Eustache.

Formation : les personnes malentendantes

Une nouvelle formation sera offerte prochainement aux formateurs des centres d'urgence 9-1-1 du Québec, dans le cadre des travaux du comité sur les appels difficiles regroupant l'IRSST, l'APSAM, l'Agence, l'ACUQ, le MSP et des centres 9-1-1.

Le contenu portera sur la communication avec les personnes qui ont un problème d'audition, et mettra l'accent sur la maîtrise des éléments essentiels de langage afin de maximiser l'efficacité de la communication (par exemple, lors de l'utilisation du service de texto au 9-1-1).

Développée initialement pour les centres d'appels d'urgence de la ceinture nord de Montréal par des professionnelles d'un service d'interprétation, cette formation sera offerte aux formateurs des centres d'urgence 9-1-1 au printemps. Les invitations seront acheminées dans les prochaines semaines.

Produit de la taxe 9-1-1 en 2016



La remise de la taxe aux fins du financement du service 9-1-1 aux municipalités du Québec a totalisé 40,4 M \$ en 2016, soit 2,72 M \$ de plus qu'en 2015 (+7,2 %) en raison de l'augmentation du montant en fin d'exercice. Plus de détails à venir, lors de la publication du rapport d'activité de l'Agence en avril.

Congrès 2017 de l'ACUQ



À noter à l'agenda : l'Association des centres d'urgence du Québec tiendra son congrès 2017 à Trois-Rivières, du 8 au 10 novembre, sous le thème « Gestion de crise et opinion publique : quand la confiance des citoyens est en jeu ». Plus de détails à venir.

Institut canadien sur la cybersécurité



L'Institut canadien sur la cybersécurité a été inauguré à l'Université du Nouveau-Brunswick le 16 janvier 2017. Il résulte d'une collaboration entre les gouvernements du Nouveau-Brunswick et du Canada. Son premier partenaire sera Sécurité IBM.

Selon des analystes, le marché mondial de la cybersécurité passera de 75 milliards \$ US en 2015 à 170 milliards d'ici 2020, en raison de la hausse des coûts liés aux cyberattaques.

Faillite d'AVAYA?



Selon l'agence de nouvelles [Reuters](#), l'équipementier AVAYA s'est placé à l'abri de ses créanciers, le 19 janvier 2017, conformément à la législation américaine sur les faillites.

Il est possible que certains centres 9-1-1 du Québec utilisent encore des équipements (BCM) de marque AVAYA/Nortel de ce manufacturier. Les opérations semblent continuer sous contrôle judiciaire, jusqu'à ce que les créanciers et les tribunaux décident du sort de l'entreprise ou de son éventuelle restructuration.

Abandon du réseau sans fil CDMA (2G)

Nous avons présenté ce dossier dans l'édition de [février 2015](#). Cette fois, il semble bien que le service téléphonique sans fil sur réseau CDMA* ne sera bientôt plus qu'un souvenir au Canada.



Depuis quelques mois, les grands fournisseurs ont entrepris le retrait progressif de ce type de service désuet (voir par exemple les avis de [Bell](#) et de [TELUS](#)). Après une première vague dans certaines régions le 31 janvier 2017, le processus se poursuivra au cours des prochains mois. Les clients concernés sont avisés par leur fournisseur de se procurer un appareil plus récent (4G).

À compter de la désactivation du réseau CDMA dans une région, toutes les fonctions de communication vocale de

Abandon du réseau sans fil CDMA (2G) (suite)

ces appareils (y compris les appels au service 9-1-1) et de transmission de messages textes ou de données ne peuvent plus être utilisées.

Les appareils téléphoniques utilisant cette technologie ont été vendus au Canada jusqu'en 2012. Celle-ci était aussi utilisée pour le service OnStar™ dans les véhicules automobiles plus âgés du manufacturier GM.

L'impossibilité de communiquer au 9-1-1 avec les téléphones sans fil CDMA désactivés réduira probablement le nombre d'appels accidentels, répétitifs ou malveillants effectués avec de vieux appareils.

*Accès multiple par répartition de code, aussi connu comme « GSM » ou « 2G »

Ontario : enquête du coroner sur le système 9-1-1



Le Coroner en chef de l'Ontario a [annoncé](#), le 3 février 2017, la tenue d'une enquête publique conjointe sur deux incidents différents qui ont fait quatre victimes (trois à Sudbury en 2013, une à Caselman en 2014).

Même si les circonstances de ces incidents sont différentes, certains points communs concernent le système ontarien d'intervention d'urgence 9-1-1. L'enquête donnera l'occasion de mieux comprendre le système 9-1-1 et la coordination entre les divers intervenants d'urgence. Le jury qui participe à l'enquête du coroner dans cette province dans ces cas pourra formuler des recommandations visant à prévenir d'autres décès dans des situations semblables.

Rappelons qu'en avril 2016, un rapport du Bureau du coroner ontarien avait porté sur certaines déficiences du système 9-1-1 et formulé 33 recommandations, à la suite d'un incident survenu à Whitby (voir l'édition de [juin 2016](#)).

Toronto : rapport final - Plan d'action du Service de police



La [Commission](#) des services policiers de Toronto a publié, le 26 janvier, le [rapport final](#) du groupe de travail sur le Plan d'action pour la transformation du service de police en vue d'améliorer la sécurité communautaire, après la consultation menée depuis juin.

On apprend (page 26) que le centre d'appels d'urgence reçoit environ deux

Toronto : rapport final - Plan d'action du Service de police (suite)

millions d'appels par année, dont environ 657 000 relèvent du Service de police sans forcément être tous urgents : de ceux-ci, 445 000 ont nécessité l'envoi d'une patrouille l'an dernier.

La recommandation n° 23, sur le financement du service 9-1-1, déjà formulée dans le [rapport intérimaire](#) publié en juin 2016 qui a servi à la consultation, est maintenue : la Ville de Toronto doit poursuivre ses démarches avec le gouvernement ontarien afin d'établir un mode de financement du service 9-1-1 par les abonnés aux services téléphoniques, à l'instar de celui de huit autres provinces. On pourra ainsi réaliser les investissements requis afin d'offrir de nouveaux services liés au service 9-1-1 de prochaine génération.

Le plan d'action doit être adopté lors de la [réunion du 23 février 2017](#) de la Commission des services policiers et devenir son Plan d'affaires 2017-2019.

Territoires du Nord-Ouest : service 9-1-1 annoncé



Dans le cadre du budget 2017-2018 déposé le 1^{er} février à l'Assemblée législative, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest a [annoncé](#) un investissement ponctuel de 616 000 \$ afin de mettre en place un service 9-1-1 de base (donc sans les fonctionnalités du 9-1-1 évolué) pour tout le territoire d'ici les quatorze prochains mois. Les Ténos de toutes les collectivités obtiendront ainsi de l'aide plus rapidement en cas d'urgence.

Ce projet présente un défi considérable, dans un territoire d'une superficie de 1,172 M de km² qui compte une [population](#) de seulement 42 000 personnes (dont près de 20 000 dans la capitale Yellowknife) [réparties](#) dans environ 24 villes, localités et hameaux. Le budget doit être adopté en mars, et la localisation du futur centre d'appels sera annoncée subséquemment.

Actualité 9-1-1 aux États-Unis



1. DONNÉES 2016 SUR LE SERVICE 9-1-1

Le rôle du 911 National Program (911.gov) est d'assurer le leadership fédéral dans la promotion de services

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

9-1-1 efficaces et optimaux aux États-Unis.

L'organisme a publié, le 17 janvier 2017, son [rapport](#) annuel 2016 sur l'état du service 9-1-1 et la progression du service 9-1-1 de prochaine génération. Cette publication offre une vue d'ensemble et les résultats détaillés de 56 éléments des systèmes 9-1-1 dans 46 états participants.

2. LIVRE BLANC SUR LA CYBERSÉCURITÉ

Le *Federal Communications Commission* (FCC) a publié, le 18 janvier 2017, un [livre blanc](#) sur la réduction des risques de cybersécurité. On rappelle*, entre autres, que malgré les nombreux avantages qu'offriront les réseaux 9-1-1 sur protocole internet, les défis de la cybersécurité augmentent lorsque les centres d'appels d'urgence sont connectés à plusieurs périphériques et réseaux qui utilisent le protocole Internet.

Toutefois, le 6 février 2017, la nouvelle direction du FCC désignée par le nouveau Président américain a [annoncé](#) le retrait de ce document, sans explication.

* page 20, section *Sécurité publique*

3. CLASSIFICATION DES PRÉPOSÉS AUX APPELS



Dans le cadre d'un mouvement initié depuis plusieurs mois par NENA, l'[APCO](#) et d'autres partenaires, le Bureau de la sécurité publique et intérieure du FCC a publié, le 19 janvier, sa [lettre d'appui](#) adressée à l'Office de classification des emplois du [Bureau](#) des statistiques du travail.

Celle-ci confirme l'appui de l'organisme à la demande de révision de la classification professionnelle proposée pour les quelque 100 000 préposés aux appels d'urgence et répartiteurs américains. On souhaite que la dénomination employée soit désormais *télécommunicateurs d'urgence* plutôt que *répartiteurs*, selon les normes américaines, et que l'emploi soit rattaché à la fonction de protection du public (premier répondant), plutôt qu'à un travail de bureau ou de répartition de taxis. Cette classification est utilisée afin de compiler des [statistiques fédérales](#), et non à des fins d'évaluation d'emploi.

Le FCC invoque les responsabilités et interactions plus directes avec la clientèle découlant du service 9-1-1 de prochaine génération ainsi que la nature des renseignements que doivent traiter les préposés. Une décision est attendue prochainement.

Europe : sensibilisation au numéro unique 112

Comme à chaque année depuis 2009, l'Association européenne du numéro d'urgence (EENA), basée à Bruxelles (Belgique), a tenu la journée de sensibilisation au numéro européen d'urgence 112 le 11 février (11-2). Le numéro unique est encore peu connu ou utilisé dans certains [états membres](#) de l'Union européenne qui ont conservé des numéros multiples et négligé d'informer leur population.



Pour l'occasion, le célèbre [Manneken Pis](#) a également contribué à l'activité, en répandant abondamment la bonne nouvelle...

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.

Les hyperliens étaient fonctionnels lors de la publication et leur contenu n'engage que la responsabilité de leurs auteurs.

© 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