



[agence911.org](http://agence911.org)

[acuq.qc.ca](http://acuq.qc.ca)

### L'intelligence artificielle va-t-elle remplacer les préposés aux appels?



Le monde du travail est à la veille d'importants bouleversements, en raison du déploiement de plus en plus important de l'intelligence artificielle. Les développements récents dans les systèmes robotisés de conversation dotés d'intelligence artificielle peuvent surprendre, tant par la fluidité que par le caractère naturel apparent du langage.

Leur capacité à mémoriser des protocoles est infinie, et les algorithmes de plus en plus puissants sont capables d'apprentissages multiples. Ces systèmes ne se contentent plus d'offrir un choix parmi un menu de réponses, mais peuvent interagir « intuitivement » avec l'appelant, comprendre les nuances du langage, et ce, malgré des prononciations ou des accents variables.

L'apport de cette technologie ne se limitera pas aux usines ou aux voitures autonomes. Inéluctablement, les systèmes d'intelligence artificielle s'acquitteront probablement de l'essentiel des tâches aujourd'hui occupées par des humains dans les centres d'appels commerciaux ou gouvernementaux. Qu'en sera-t-il des centres d'appels de la sécurité publique (CASP)?

Tout comme les centres d'appels conventionnels, les CASP sont jugés en fonction de l'expérience du client : la rapidité de la réponse et l'aide envoyée. Il est probable, toutefois, que la complexité des situations, l'importance d'interpréter parfois les bruits de fond ou le non-dit, ou encore l'usage de réponses volontairement ambiguës des appelants afin de dissimuler leur appel ne pourra pas être compris par des machines avant longtemps encore. Le besoin de calmer l'appelant dans certains cas et les multiples interactions requises continueront (heureusement) de nécessiter des humains dans un avenir prévisible.

Par ailleurs, les CASP n'ont pas de ressources infinies à leur disposition afin de répondre aux appels en période de débordement, et cela sera d'autant plus vrai si de nouveaux modes de communication au 9-1-1 s'ajoutent avec les services de prochaine génération. C'est là que l'automatisation peut aider.

### L'intelligence artificielle va-t-elle remplacer les préposés aux appels? (suite)

L'une des premières utilisations prévues des robots est d'effectuer le tri des appels dans la file d'attente pour une réponse. Ainsi, le système pourrait demander à un appelant si l'appel est bien pour une urgence et l'inviter à laisser un message dans une boîte vocale, si ce n'est pas le cas. Les robots peuvent également identifier le besoin d'un interprète en langue étrangère et la déterminer, afin que les ressources appropriées puissent être automatiquement commandées pour aider le préposé lors du traitement de l'appel. Les possibilités sont multiples et devraient permettre d'accroître la qualité du service offert à la population.

### Certification de conformité renouvelée

Le ministre de la Sécurité publique a signé, le 3 mars 2017, le renouvellement du certificat de conformité aux normes gouvernementales du centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Régie intermunicipale de police de Richelieu-Saint-Laurent.

### Exposition Allô Montréal !



Dans le cadre du 375<sup>e</sup> anniversaire de Montréal, célébré en 2017, le musée d'archéologie et d'histoire de [Pointe-à-Callière](#) présente, en partenariat avec Bell, *Allô, Montréal ! Les collections*

historiques de Bell, une [exposition](#) hautement divertissante qui retrace l'évolution des communications à travers la téléphonie.

L'exposition retrace la place qu'occupe le téléphone dans nos vies, depuis les débuts de cette formidable invention d'Alexander Graham Bell en 1874, jusqu'à la révolution des communications numériques d'aujourd'hui.

Plus de 250 objets, photographies, documents, extraits de chansons et de films d'archives témoignent de la fascinante histoire de cette invention à partir des riches collections privées de Bell, compagnie fondée à Montréal en avril 1880 par une loi fédérale. L'exposition est présentée jusqu'au 7 janvier 2018.

Illustration : Musée de Pointe-à-Callière

### Texto au 9-1-1



Au 1<sup>er</sup> mars 2017, 3 320 personnes étaient inscrites auprès de leur fournisseur de service sans fil afin de bénéficier du service de [texto au 9-1-1](#) (T911) réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole. De ce nombre, 491 sont des résidents du Québec (351 au service en français TXF, et 175 au service en anglais TXE).

Ces chiffres sont toujours en deçà des besoins évalués lors de l'établissement du service par le CRTC. Il faut poursuivre les efforts pour rejoindre la clientèle visée, afin qu'elle s'inscrive au service : information périodique dans les médias locaux, auprès des associations régionales et dans les sites Web.

Ailleurs au Canada, le service T911 est maintenant offert par 30 des 31 centres 9-1-1 primaires en Ontario, le dernier étant actuellement en période d'essais avant l'annonce à la population dans les prochaines semaines. L'Alberta et la Colombie-Britannique accusent un certain retard dans le déploiement du service. Au 6 mars 2017, 78 % des centres 9-1-1 primaires canadiens (81 sur 104) offraient le service T911.

### Sommet Télécom 2017



La 14<sup>e</sup> édition du Sommet télécom 2017 aura lieu à Boucherville, les 25 et 26 avril 2017. Les télécommunications — au sens large — sont maintenant au cœur de nos vies et cet événement permet de mieux comprendre la complexité des offres sur le marché québécois.

En plus de nombreux ateliers interactifs et de conférences, les partenaires et consultants présenteront leurs solutions de produits ou de services de télécommunication, en TI et pour les centres d'appels/contacts. Le programme détaillé et le formulaire d'inscription sont offerts [en ligne](#).

### Retraite à Trois-Rivières



trois-rivières

M. Denys Beaudin, responsable du centre 9-1-1 de la Ville de Trois-Rivières et actif au sein de l'ACUQ pendant de nombreuses années, prendra sa retraite le 31 mars 2017. Nous lui souhaitons une bonne retraite.

Le centre de Trois-Rivières ne traite plus d'appels primaires 9-1-1 depuis l'été dernier.

### Colombie-Britannique : nouveau centre 9-1-1 régional



Le gouvernement de la province de Colombie-Britannique a [annoncé](#), le 27 février, la construction du nouveau centre 9-1-1 et de répartition régional à Saanich, dans le District régional de la Capitale (Victoria). Ce dernier desservira le sud de l'île de Vancouver et effectuera la répartition de tous les services de police de la région, y compris les détachements de la GRC. Le coût du projet est évalué à 16 M \$, avec une ouverture prévue au début de 2019. Il remplacera trois centres 9-1-1, après une première consolidation de six à trois centres survenue dans cette région il y a quelques années.

Parmi les avantages de la consolidation des services de réponse et de répartition dans ce cas, les autorités mentionnent l'amélioration de la coordination entre les divers services de police. Cela permettra de mieux répondre aux sinistres majeurs pouvant affecter plusieurs municipalités simultanément. Cette région est exposée, entre autres, à d'importants risques sismiques. Le nouveau centre sera logé dans un bâtiment spécialement conçu afin d'assurer le maintien des services 9-1-1.

### Labrador : appels au secours par satellite



spot

Une nouvelle initiative permet aux chasseurs et excursionnistes de la région de [Hopedale](#), siège du gouvernement Inuit du [Nunatsiavut](#) sur la côte du Labrador, d'emprunter gratuitement dix balises [SPOT](#) de localisation par satellite. Elles permettent, entre autres, de demander de l'aide urgente et d'être localisé au besoin, en pressant le bouton SOS. Aucune route terrestre ne relie Hopedale au reste du Labrador.

### Labrador : appels au secours par satellite (suite)

Ces appareils ont été acquis par les communautés invitées grâce à du financement privé, à l'initiative d'un membre du [détachement local](#) de la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Les bris mécaniques, les pannes de carburant et la nature présentent de nombreux risques dans cette région, sans compter les changements brusques et parfois extrêmes des conditions météo. Le détachement local de la GRC met cinq appareils à disposition gratuitement, alors que cinq autres sont offerts au bureau local de la Faune.

Ce type de service gratuit, déjà [offert à la population](#) par le gouvernement du Nunavut dans le nord-ouest canadien, permet d'y effectuer plus de 80 sauvetages à chaque année.

### Faible d'iOS corrigée pour éviter de saturer des lignes 9-1-1



iOS

Apple ajoutera un correctif dans son système d'exploitation iOS pour iPhones, afin d'empêcher que des logiciels malveillants puissent forcer l'appel d'un numéro de téléphone, et à plus forte raison s'il s'agit du 9-1-1.

Esperant bénéficier du programme de récompense d'Apple après la découverte de failles de sécurité, un étudiant américain avait mis en ligne, en octobre dernier, une page web sur ses comptes Twitter et YouTube. Celle-ci contenait un code Javascript capable de lancer la numérotation d'un numéro et ce, sans que l'utilisateur ne puisse l'en empêcher. Seuls les appareils Apple étaient affectés.

Dans ce cas, le script était programmé avec le 9-1-1... L'étudiant a expliqué qu'il s'était « trompé » en envoyant les curieux vers la mauvaise version de son code, celle qui appelait le 9-1-1, au lieu de se contenter d'afficher une alerte sur l'iPhone de ces visiteurs et de les faire réinitialiser (reboot).

L'utilisateur pouvait raccrocher, mais seulement après que l'appel soit lancé. L'appareil recommençait à appeler de plus en plus rapidement. Les forces de l'ordre sont intervenues et les enquêteurs ont dénombré 117 502 clics sur le lien, et autant d'appels au 9-1-1 dans douze états durant de nombreuses heures.

Apple va mettre en place le correctif nécessaire afin que ce type d'action affiche désormais une fenêtre de confirmation/annulation : il faudra expressément appuyer sur « Appeler » pour que la numérotation se fasse.

Apple va mettre en place le correctif nécessaire afin que ce type d'action affiche désormais une fenêtre de confirmation/annulation : il faudra expressément appuyer sur « Appeler » pour que la numérotation se fasse.

### Actualité 9-1-1 américaine

#### 1. APPLICATIONS POUR JOINDRE LE 9-1-1 : INTÉRÊT POUR UNE INSTANCE



L'édition de [janvier 2017](#) présentait la [dé-marche](#) entreprise par le [Federal Communications Commission](#) (FCC) afin de recueillir

des commentaires, à la suite de la demande de l'Association des administrateurs d'état du 9-1-1 ([NASNA](#)) qu'une instance soit lancée sur les applications pour appareils mobiles permettant de joindre le 9-1-1 (standardisation et problèmes d'interface).

[Quatorze organismes](#), dont les grandes associations sectorielles ([NENA](#), [APCO](#)) et la [Ville de New-York](#), ont répondu à l'invitation dans le délai imparti, démontrant ainsi la nécessité d'une instance à ce sujet.

Un dossier à suivre ici, puisque le CRTC devrait aussi prendre position dans les prochains mois dans la foulée de l'instance sur le service 9-1-1 de prochaine génération terminée en janvier 2017. Les applications pour joindre le 9-1-1 ont été mentionnées par plusieurs intervenants. Le CRTC souhaitait explorer l'intérêt à développer une application « nationale » ou à plutôt laisser le marché offrir des produits, quitte à définir certains critères de certification.

#### 2. ENQUÊTE - PANNE MAJEURE D'AT&T

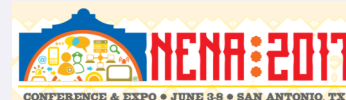


AT&T

Le président du FCC a [annoncé](#), le 9 mars 2017, la tenue d'une enquête sur la panne ayant affecté, la veille, le réseau sans fil d'AT&T dans une grande partie des États-Unis.

Les abonnés auraient été dans l'impossibilité de joindre le 9-1-1 pendant environ une heure durant la soirée. Ils recevaient un signal occupé, ou entendaient une sonnerie continue sans réponse lors de la composition du numéro 9-1-1 durant la panne. Les autres appels étaient acheminés normalement. L'entreprise n'a [pas indiqué](#) jusqu'à maintenant la cause de ce problème.

### Conférence annuelle 2017 de NENA



À noter à vos agendas : la conférence annuelle 2017 de la [National Emergency Number Association](#) (NENA) se tiendra à San Antonio (Texas), du 3 au 8 juin. C'est l'événement nord-américain n° 1 du 9-1-1, avec une foule d'ateliers

### Conférence annuelle 2017 de NENA (suite)

et d'activités de formation présentés par des experts.

La programmation et le formulaire d'inscription sont offerts [en ligne](#). Cette conférence constitue une occasion de rencontres et d'échanges avec des collègues américains et canadiens, des fournisseurs de réseaux 9-1-1 et d'équipements, ainsi que des participants des organismes de réglementation. Un impressionnant salon des exposants de l'industrie complète le tout.

### Europe : publications de l'EENA



european emergency number association

Pour mieux connaître les enjeux et les progrès du numéro d'urgence unique en Europe, consultez le [rapport d'activité 2016](#) de l'Association européenne du numéro d'urgence (EENA) (en anglais).

L'organisme a également publié récemment son [Guide opérationnel](#) sur les indicateurs clés de rendement pour le système télématique [eCall](#) (en anglais). Ces indicateurs proposent un outil afin d'identifier les forces et les faiblesses du service, définir des objectifs et mesurer le rendement du service par rapport à ces objectifs.

Rappelons qu'à compter de 2018, tous les véhicules de tourisme neufs vendus dans l'Union européenne devront être munis du dispositif [eCall](#) d'appel automatique au numéro d'urgence 112 en cas d'accident, ou d'un système équivalent. Les centres d'appels d'urgence des états membres de l'Union européenne devront être prêts à recevoir ces appels ainsi que les données complémentaires fournies automatiquement lors de l'activation du système.

### 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 vos textes ou photographies à l'adresse courriel: [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.

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