



### Actualité 9-1-1 au CRTC

#### 1. AVIS DE PANNES DU SERVICE 9-1-1



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 27 octobre, la Décision de

télécom [CRTC 2017-389](#), *Groupe de travail Services d'urgence du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Rapport de consensus ESRE0076 concernant les procédures en matière d'avis de panne du service 9-1-1.*

Le CRTC ordonne aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 et aux fournisseurs de services téléphoniques de mettre en œuvre, au cours des trois prochains mois, les recommandations formulées dans le rapport relativement aux procédures en matière d'avis de panne du service 9-1-1. Le CRTC encourage également les centres d'appel de la sécurité publique (CASP) à appliquer, dans le même délai, les recommandations les concernant, et ce, malgré l'absence d'une version française du rapport...

Le CRTC encourage de plus les fournisseurs de réseaux 9-1-1 et les CASP à adopter, s'il y a lieu, les pratiques exemplaires recommandées dans le rapport en lien avec les procédures en matière d'avis. Enfin, l'organisme demande au GTSU d'examiner et de mettre à jour, au besoin, les procédures en matière d'avis de panne du service 9-1-1, une fois que la phase d'essai des services 9-1-1 de prochaine génération sera achevée.

Rappelons que le rapport n° [ESRE0076](#) du 25 mai 2017 a été produit par le GTSU à la suite de la demande formulée par le CRTC dans la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2016-165](#), *Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1* (voir l'édition de [mai 2016](#)).

#### 2. VOLONTAIRES RECHERCHÉS : ESSAIS VOIX AU 911 PG

Des centres d'appels 9-1-1 sont recherchés afin de participer aux premiers essais de communication « voix au 9-1-1 de prochaine génération » qui seront réalisés dans le cadre des travaux du Formulaire d'identification de [tâche 88](#).

Le centre devra être en mesure de recevoir et de traiter des appels IP (SIP) selon la norme i3 de NENA. Les essais anticipés serviront à valider la prise d'appels et le transfert de base; ils n'incluront pas les fonctionnalités inhé-

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

rentes au centre (RAO, enregistrement, etc.). Cette procédure facile se fera avec le soutien de l'équipe du fournisseur de réseau 9-1-1 au Québec (Bell). Les intéressés ou ceux qui ont des questions doivent rapidement nous en faire part à [info@agence911.org](mailto:info@agence911.org).

#### 3. EXACTITUDE DE LA LOCALISATION DES APPELS SANS FIL AU 9-1-1 : RAPPORT PUBLIÉ



Le CRTC a publié récemment (en français) le [Rapport sur le rendement des entreprises de services sans fil quant à l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1](#) pour l'année 2016.

Les résultats regroupés de la période indiquent que les rendements des systèmes de localisation des appels au service E9-1-1 à partir d'appareils sans fil à l'échelle nationale, provinciale et des CASP, dépassent les seuils minimaux tout au long de la période visée par le rapport. Une lecture intéressante en vue, espérons-le, de l'établissement d'exigences plus élevées dans un proche avenir.

### Certification de conformité

Le ministre de la Sécurité publique a émis, le 9 août, une nouvelle attestation de conformité aux normes gouvernementales au centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville d'Alma.

### Jugement : un centre de communication santé exonéré de responsabilité



Lors d'un appel d'urgence 9-1-1 effectué par une personne ressentant un malaise, le centre secondaire de communication santé (CCS) à qui il avait été transmis a fait appel aux premiers répondants (pompiers) de la municipalité. Ces derniers défoncent la porte du logement de la victime, causant des

### Jugement : un centre de communication santé exonéré de responsabilité (suite)

dommages importants. L'appelant avait pourtant pris soin, lors de son appel, de communiquer à deux reprises le code d'entrée, afin précisément d'éviter tout dommage, comme le confirme l'enregistrement de l'appel et que reconnaît le CCS. Cette information n'aurait néanmoins pas été transmise aux premiers répondants par le CCS.

Dans un [jugement](#)\* du 12 mai 2017 de la Division des petites créances de la Cour du Québec, le tribunal conclut que les dommages matériels causés par des [premiers répondants](#) envoyés par un centre de communication santé n'entraînent pas sa responsabilité, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle.

En l'espèce, il y a bien eu erreur, mais le tribunal juge que l'exonération de responsabilité prévue à l'article 42 de la [Loi sur les services préhospitaliers d'urgence](#) s'applique. La poursuite a été rejetée.

\* *Roy c. Groupe Alerte Santé Inc.*, 2017 QCCQ 6729.

### Le service 9-1-1 relèvera d'une société d'État en Saskatchewan



Le gouvernement de la Saskatchewan a [annoncé](#), le 28 septembre, que le service 9-1-1 relèvera désormais de la nouvelle société d'État Agence de sécurité publique de la Saskatchewan.

Un nouveau centre d'appels et de répartition, établi dans la région de Prince Albert, remplace celui de cette municipalité trop exigu et technologiquement désuet. Il dessert toute la province, à l'exception des villes de Regina et de Saskatoon. Ces villes conserveront leurs centres d'appels d'urgence et de répartition, mais seront redevables à la société d'État. En 2016, les centres d'appels saskatchewanais ont reçu environ 340 000 appels 9-1-1.

Le tarif mensuel provincial pour le financement du service 9-1-1 sera par ailleurs augmenté de 0,32 \$ par mois, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, ce qui le portera à 0,94 \$, soit le plus élevé au Canada.

### Diagnostic de stress post-traumatique : présomption légale en Nouvelle-Écosse



L'Assemblée législative de la Nouvelle-Écosse a adopté le [projet de loi n° 7\\*](#), entré en vigueur le 26 octobre. Ce dernier établit la présomption légale (pouvant être contredite) qu'un diagnostic de stress post-traumatique découle de l'emploi, dans le cas de personnes occupant certaines fonctions de première ligne ou de répondants d'urgence. Elles auront alors droit aux avantages de la [Loi sur l'indemnisation des accidents du travail](#).

Les préposés aux appels et aux télécommunications d'urgence sont énumérés, entre autres, dans la liste des personnes bénéficiant de la présomption. C'est le cas, également, dans quelques autres provinces au Canada (mais pas au Québec).

\* 2017, c. 16, *Loi modifiant le chapitre 10 des lois de 1994-1995, la Loi sur l'indemnisation des accidents du travail*

### Territoires du Nord-Ouest : le déploiement du service 9-1-1 en 2019 confirmé



Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest  
Conformément à l'engagement gouvernemental, la ministre des Affaires municipales et Communautaires des Territoires du Nord-Ouest [a confirmé](#), le 19 octobre, le dépôt au début de 2018 du cadre législatif requis pour l'implantation du service 9-1-1. L'objectif est d'offrir le service à l'ensemble des 33 communautés du gigantesque territoire (1,35 M km<sup>2</sup>, avec une [population](#) d'environ 44 500 personnes) à l'été 2019.

Un gestionnaire du programme a été embauché en mai, avec le mandat de développer un service respectueux de la réalité culturelle du Nord : le service 9-1-1 devra en effet être offert dans les onze [langues officielles](#) des Territoires.



### CITIG : atelier sur l'interopérabilité



Le onzième atelier du Groupe d'intérêt canadien en technologie de l'interopérabilité ([CITIG](#)) se tiendra à Ottawa, du 3 au 6 décembre, sous le thème *Un avenir à large bande* (interopérabilité en matière de sécurité publique).

Parmi les ateliers annoncés, l'un portera sur le service 9-1-1 de prochaine génération : *État de la situation, ce que les parties prenantes doivent savoir*, alors qu'un autre portera sur *les liens entre le réseau de communications pour la sécurité publique FirstNet et le 9-1-1 de prochaine génération*.

Le [programme](#) et l'[inscription](#) sont offerts en ligne.

### Module permettant aux enceintes « intelligentes » d'appeler le 9-1-1



Photo: Amazon

L'enceinte intelligente Amazon Echo Connect™ peut maintenant être reliée à une ligne téléphonique fixe. Le propriétaire pourra appeler la pizzeria, un proche ou encore le 9-1-1 par simple commande vocale. Le module ajouté à l'appareil se connecte à un téléphone filaire domestique avec des [prises RJ-11](#). Le téléphone fixe est requis, en raison des exigences de sécurité lors d'un appel d'urgence 9-1-1 évolué (identification, contrôle de l'appel, localisation).

Amazon positionne ainsi son enceinte Echo dans un environnement domestique sécurisé. Cet accessoire (vendu 35 \$) est distinct du service vocal Amazon déployé il y a plusieurs mois (voir l'édition d'[août 2017](#)) lequel permet aux utilisateurs de passer des appels VoIP à d'autres appareils Echo ou à des téléphones cellulaires.

[Echo Connect](#) est offert en précommande et sera expédié en décembre. Il est toutefois clairement indiqué que le module Connect n'est pas livré au Canada pour le moment.

### Standard de l'APCO : traitement des appels d'urgence provenant d'automobiles grâce à des systèmes télématiques



L'APCO vient de publier le [standard](#) intitulé (notre traduction) *APCO : pratiques recommandées pour les CASP lors du traitement d'appels provenant de systèmes télématiques de véhicules*.

Destiné à former sommairement les coordonnateurs et agents de formation en communications de sécurité publique, superviseurs et contrôleurs de l'assurance de la qualité, le document traite, entre autres, des interactions entre des opérateurs de centres d'appels télématiques et les préposés aux appels d'urgence des CASP.

Le but est d'utiliser de façon optimale les données de notification d'accident et de collision. Il est également possible, dans certains cas, de collaborer afin de localiser les personnes disparues, de récupérer les véhicules volés, ou de ralentir et d'arrêter les véhicules impliqués dans des activités criminelles à la demande d'un service de police.

Le document constitue indéniablement une source de renseignement et d'inspiration afin de mieux collaborer avec ces services, et ce, malgré l'absence d'un standard nord-américain pour des systèmes dont les caractéristiques peuvent varier d'un manufacturier à l'autre ([contrairement au standard européen eCall](#)).

### Cybersécurité : alerte de vulnérabilité critique des liaisons Wi-Fi



À la suite de la découverte de failles de sécurité importantes dans le protocole Wi-Fi, Sécurité publique Canada a publié, le 16 octobre, l'alerte de cybersécurité [AL17-012](#), *Vulnérabilités dans l'établissement d'une liaison Wi-Fi Protected Access II (WPA2)*

Comme ces vulnérabilités se trouvent dans la norme Wi-Fi, elles ne sont pas liées à des produits particuliers ou à leur mise en œuvre. Mais la mise en œuvre correcte du protocole WPA2 est probablement affectée.

De son côté, la *National Emergency Number Association (NENA)* publiait, le lendemain, [un avis](#) sur le même sujet à l'intention des centres d'appels de la sécurité publique. Ce dernier détaille les multiples vulnérabilités critiques dans l'établissement de liaisons Wi-Fi


### Cybersécurité : alerte de vulnérabilité critique des liaisons Wi-Fi (suite)

WPA2. Il énonce également dix conseils pour tenter de limiter les risques d'ici à ce que les correctifs soient disponibles.

TOUS les points d'accès Wi-Fi, les routeurs et les périphériques (ordinateurs, téléphones, etc.) contiennent une vulnérabilité majeure qui peut permettre à un attaquant de décrypter la circulation de données ou de faire certains ajouts. Tant que les correctifs ne sont pas installés, tous les réseaux Wi-Fi doivent être traités comme non sécuritaires et les ressources internes doivent nécessiter une authentification et un chiffrement séparés pour l'accès. D'autres atténuations sont également recommandées.

Il est conseillé aux administrateurs de réseau d'installer les mises à jour dans les produits touchés au fur et à mesure de leur publication et de consulter le fournisseur, afin d'obtenir des conseils particuliers d'atténuation des risques.

### France : le 112 comme numéro unique pour les urgences

 À l'occasion d'une cérémonie afin de remercier les professionnels des forces mobilisées lors des feux de forêts et des ouragans de l'été dernier, le président français Emmanuel Macron [a exposé](#), le 6 octobre, sa vision de l'avenir des services d'urgence et de la sécurité des citoyens.

Entre autres, son gouvernement entend donner l'impulsion requise afin qu'un seul numéro d'urgence soit utilisé dans le pays : le 112 européen. C'est chose faite dans plusieurs autres pays depuis quelques années, mais les résistances et l'absence de volonté politique ont freiné presque tout progrès en France.

Dans un horizon de cinq ans, les divers services d'urgence et intervenants devront collaborer afin d'utiliser une plateforme commune et moderne de réception des appels d'urgence. Une quinzaine d'initiatives en ce sens sont déjà en place dans quelques départements du pays.

La multiplicité des centres d'appels et des [numéros d'urgence](#) toujours en usage en France, tout comme l'absence de promotion du numéro unique 112 encore peu connu de la population, a déjà été dénoncée par la Fédération nationale des [sapeurs-pompiers](#), ce qui avait [réjoui](#) l'EENA (Association européenne du numéro d'urgence). À suivre...

### Nouvelle série télévisée

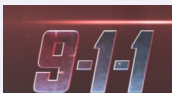


Illustration : Fox TV

La fascination pour les premiers intervenants des services d'urgence a inspiré une [nouvelle télése-](#)

[rie](#), intitulée justement 9-1-1. Diffusée à compter du début de 2018 par le réseau américain Fox, elle devrait atteindre le Québec en français dans les mois suivants sur les chaînes de télése-

ries policières et d'action. L'[émission](#) décrira la vie des intervenants d'urgence (policiers, pompiers, ambulanciers) et chaque épisode commencera par un appel téléphonique et la question « 9-1-1, quelle est votre urgence? ». La [série](#) serait basée sur des expériences réelles de répondants d'urgence, vivant des situations imprévisibles et intenses sous haute pression.

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 :

Léne 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