



Actualité 9-1-1 au CRTC

1. DÉCISION IMPORTANTE : CADRE DES ESSAIS POUR LE 9-1-1 PG



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 28 juin, la Décision de télécom [CRTC 2018-217](#), *Rapports de consensus du Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Service 9-1-1 de prochaine génération – Facteurs techniques et opérationnels et éléments logistiques des essais*.

Le CRTC approuve, sauf quelques exceptions et modifications, les recommandations des rapports de consensus [ESRE0078](#), *NG9-1-1 Originating Network Considerations*, [ESRE0079](#), *ESInet and Core Component Considerations for NG9-1-1 services*, [ESRE0080](#), *NG9-1-1 PSAP-based Considerations*, [ESRE0081](#), *NG9-1-1 Voice Trial Considerations* et [ESRE0082](#), *ESInet-to-ESInet Interconnection Logistics* du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU). La décision décrit sommairement les principaux éléments de chacun de ces rapports, qui ne sont disponibles qu'en langue anglaise.

Le CRTC ordonne aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) et aux fournisseurs de services de télécommunication qui fournissent des services 9-1-1 et 9-1-1 PG de mettre en application les exigences qui s'appliquent à eux, et encourage les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) à faire de même.

Le Conseil ordonne à Bell Canada, entre autres, de lui déposer, au plus tard le 30 novembre 2018, un rapport indiquant ses activités jusqu'à maintenant et ses plans pour l'avenir à l'égard de la formation relative aux services 9-1-1 PG et du soutien offert aux CASP et à leurs autorités dirigeantes (p. ex. bulletins, webinaires, soutien des conseillers en services), jusqu'au point de démarcation entre le fournisseur de réseau 9-1-1 PG et le CASP.

Quant aux essais de la messagerie texte 9-1-1 PG, le CRTC rappelle sa [décision antérieure](#) selon laquelle ils devront être réalisés avec les CASP dans les deux langues officielles.

Nous recommandons fortement la lecture de l'annexe de la Décision, intitulée *Exigences et pratiques exemplaires découlant des rapports de consensus du GTSU*, dont la dernière partie s'adresse spécifiquement aux CASP.

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

2. TEXTO AU 9-1-1 À TERRE-NEUVE

Le CRTC a publié, le 13 juin, l'Ordonnance de télécom CRTC 2018-206, *Diverses compagnies – Approbation provisoire de demandes tarifaires*. Celle-ci approuve, entre autres, l'avis de modification tarifaire [AMT 521](#) de Bell Aliant, *Tarif général – Services des montages spéciaux – Introduction du service intérimaire Texto au 9-1-1 (service intérimaire T9-1-1)* qui concerne exclusivement Terre-Neuve (l'approbation définitive est survenue le 29 juin, [OT 2018-221](#)).

La province de Terre-Neuve-et-Labrador offre un service 9-1-1 de base, ce qui ne permet pas, normalement, d'offrir le service sans fil T-9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole (SMTP).

Un incident [médiatisé](#) au début de 2017, ainsi que plusieurs revendications d'associations de personnes SMTP ont, entre autres, conduits le gouvernement à demander au fournisseur du réseau provincial 9-1-1 la conception et la fourniture d'un système T9-1-1 intérimaire, jusqu'au déploiement du réseau 9-1-1 de prochaine génération prévu en 2020.

Lors de l'appel conventionnel sans fil au 9-1-1, aucune localisation ou fonction du service 9-1-1 évolué ne sera offerte, mais pour le reste, le service sera semblable à celui offert ailleurs au pays, incluant l'accès au Registre des CASP.

Le gouvernement provincial, responsable du service 9-1-1, devra assumer des frais additionnels initiaux, suivis de frais mensuels. Les personnes inscrites au service T9-1-1 à Terre-Neuve-et-Labrador pourront se prévaloir du service T9-1-1 ailleurs au Canada.

Révision de la Loi sur les télécommunications



Le ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique (Industrie Canada) et la ministre du Patrimoine canadien ont, le 5 juin, [annoncé](#) conjointement un examen des lois régissant les [télécommunications](#), la [radiodiffusion](#) et la [radiocommunication](#), conformément à l'engagement pris dans le [budget](#) fédéral de 2017. L'ob-

Révision de la Loi sur les télécommunications (suite)

jectif est de faire en sorte que la législation régissant les communications au Canada tienne compte de tout le potentiel de l'ère numérique.

Un [groupe de travail](#) a été constitué, afin de recueillir les divers points de vue et de formuler des recommandations. Le rapport final et les recommandations devront être remis au gouvernement, au plus tard, le 31 janvier 2020. En complément, le gouvernement a publié un [cadre de référence](#) établissant, notamment, ses priorités en matière de télécommunications. Rappelons que la *Loi sur les télécommunications*, adoptée en 1993, constitue l'assise principale de la juridiction du CRTC sur les entreprises de télécommunication, et accessoirement, sur le réseau 9-1-1 des fournisseurs.

Le [chapitre 5](#) du cadre de référence nous interpelle particulièrement. Intitulé *Sûreté, Sécurité et protection de la vie privée*, ce dernier énonce que « *les préoccupations des Canadiens vont bien au-delà des services 9-1-1 essentiels qui les relient aux premiers intervenants. Les séparations entre les réseaux, les services, les applications et le contenu se sont estompées. On s'attend à ce que les technologies émergentes comme l'informatique quantique, la technologie de registres distribués, les mégadonnées, l'apprentissage machine et l'intelligence artificielle changent fondamentalement nos notions de sécurité et de protection de la vie privée* ».

Par exemple, le document pose la question « *Tout en gardant à l'esprit le cadre législatif plus large, dans quelle mesure les concepts de sûreté et de sécurité devraient-ils être inclus dans la Loi sur les télécommunications et la Loi sur la radiocommunication?* ». Il n'y a actuellement aucune référence explicite à la sûreté et à la sécurité dans les objectifs de la *Loi sur les télécommunications* (ni d'ailleurs, soulignons-le, dans le mandat, la mission et les pouvoirs du CRTC dans sa [loi](#) constitutive). La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* a d'ailleurs déjà soulevé ce sujet, au paragraphe 4^e des [observations](#) soumises au CRTC dans l'instance ACT [2016-116](#).

D'autre part, le rôle du CRTC fera l'objet d'un examen selon le [chapitre 7](#), du cadre de référence, intitulé *Gouvernance et administration efficace*.

Révision de la Loi sur les télécommunications (suite)

Dans le cadre de cet exercice, la *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA) pourrait, lorsque le déroulement des travaux sera connu, soumettre une contribution auprès du groupe de travail. N'hésitez pas à nous faire connaître vos [suggestions!](#)

Compétences requises d'un chef d'équipe 9-1-1 : formation maintenant disponible

Le matériel de la formation sur les compétences requises du chef d'équipe au 9-1-1, offerte en juin à Montréal et à Québec, peut maintenant être obtenu auprès de l'Agence [sur demande](#) d'un centre 9-1-1.

Nos remerciements à Mme Anne Berti et M. Stéphane Joubert, du centre 9-1-1 de la Ville de Sherbrooke, pour leur précieuse collaboration dans ce projet issu des travaux du comité sur les appels difficiles, regroupant l'IRSSST, l'AP-SAM, l'Agence, l'ACUQ et des centres 9-1-1 avec le soutien de l'Équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique.

Nouvelle certification du centre 9-1-1 de Saint-Jérôme

Le ministre de la Sécurité publique a émis, le 23 mai, un nouveau certificat de conformité aux normes gouvernementales au centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Saint-Jérôme.

CAUAT : Nouvelle direction générale



Mme Marie-Noëlle Morin est, depuis le 15 juin, la nouvelle directrice générale du Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue ainsi que du Centre de communication santé de l'Abitibi-Témiscamingue. Nous lui souhaitons la bienvenue.

Elle remplace Mme Isabelle Chartrand, dont nous saluons la collaboration durant son mandat.

Conférence annuelle de NENA Ontario



Le chapitre ontarien de [NENA](#) tiendra sa [conférence annuelle](#) à Mississauga, du 24 au 26 septembre,

NENA Ontario : conférence annuelle (suite)

sous le thème *Knowledge is Power*. Le programme détaillé et le [formulaire d'inscription](#) sont offerts en ligne.

Territoires du Nord-Ouest : plan d'implantation du service 9-1-1



Le [ministère](#) des Affaires municipales et communautaires des Territoires du Nord-Ouest a publié, le 6 juin, le [plan d'implantation du service 9-1-1](#) sur l'horizon 2018-2020. Le service devrait entrer en fonction durant l'été 2019, après l'adoption prévue d'un cadre législatif par l'Assemblée législative cet automne.

Parmi les défis, rappelons que les Territoires sont presque aussi vastes que le Québec, avec une population de 44 600 habitants, parlant onze [langues officielles](#), répartie dans 33 [communautés](#), dont plusieurs toujours sans adresses civiques. Près de la moitié de la population vit dans la capitale Yellowknife.

Recommandations du coroner en Colombie-Britannique



Le Jury du coroner de la Colombie-Britannique a publié, le 14 juin, ses [recommandations](#) adressées, notamment, à la Gendarmerie royale du Canada, à la suite d'un appel signalant des coups de feu liés à [deux meurtres](#), dont une victime a survécu quatre jours sur le lieu du crime, avant d'être finalement retrouvée peu de temps avant son décès.

La façon de gérer les appels d'urgence des répartiteurs et le travail du policier (qui n'est pas sorti de sa voiture) ont été critiqués, tout comme les plaisanteries lors de la conversation entre ceux-ci.

Le Jury du coroner recommande, entre autres, que les préposés aux appels/répartiteurs soient mieux formés et qu'ils doivent documenter davantage tous les éléments lors d'un appel. De plus, ils doivent leur être rappelé que tous les appels sont enregistrés et susceptibles de devenir publics lors d'une enquête.

Cybersécurité : publication de la nouvelle stratégie nationale

Le gouvernement fédéral a publié, le 12 juin, sa nouvelle [Stratégie nationale](#) sur la cybersécurité. Le deuxième [des trois](#)

Stratégie nationale sur la cybersécurité (suite)

[volets](#) de la Stratégie, intitulé *Nouer des partenariats pour protéger les cybersystèmes essentiels à l'extérieur du gouvernement fédéral* nous concerne plus particulièrement.

Le gouvernement a, de plus, annoncé l'établissement d'une autorité nationale unique, le Centre canadien pour la cybersécurité. Ce dernier offrira un guichet de conseils et de services spécialisés pour les gouvernements, les exploitants d'infrastructures essentielles et les secteurs public et privé afin qu'ils puissent accroître leur cybersécurité.

Le gouvernement annonce également la création de l'Unité nationale de coordination de la lutte contre la cybercriminalité, afin d'accroître la capacité de la Gendarmerie royale du Canada d'enquêter à ce sujet.

Service de relais vidéo : nouvelle entente d'utilisation et 9-1-1



L'Administrateur canadien du service de relais vidéo (SRV), destiné aux personnes qui communiquent par une langue des signes, a publié, le 27 juin, la nouvelle version de l'[entente d'utilisation](#) pour les usagers. On trouve, à la page 3, la façon d'effectuer des appels au 9-1-1 et la description de certaines limitations possibles quant à l'acheminement des appels au service 9-1-1 par l'intermédiaire du SRV. Les clauses d'exonération de responsabilité que doivent accepter les utilisateurs se trouvent à la page 7.

Le [rapport annuel 2017](#) de l'organisme indique qu'il a acheminé 283 appels au 9-1-1 durant l'exercice, comparativement à 33 en [2016](#) (trois mois d'activité, lancement du service). Environ 1 400 résidents du Québec sont inscrits au SRV.

Actualité américaine

La Federal Communications Commission ([FCC](#)) a publié deux avis de consultation, le 13 juin.



Le premier avis ([dossier 13-75](#)) porte sur les règles de fiabilité et d'avis de pannes applicables aux réseaux 9-1-1. L'exercice survient dans le cadre d'une révision quinquennale, dont l'objectif est de valider la nécessité et l'adéquation de ces règles sur le plan technique.

Actualité américaine (suite)

Le deuxième avis ([dossier 11-60](#)) sollicite, à la suite de la saison éprouvante des ouragans en 2017, des commentaires sur le système de collaboration mis en place en 2016 afin d'offrir une meilleure résilience des réseaux sans fil.

L'organisme souhaite également recevoir des commentaires sur un projet d'étude qui porterait, lorsque le service sans fil est indisponible, sur les avantages en matière de sécurité publique, la faisabilité technique et le coût de l'accès du public aux services 9-1-1 en cas d'urgence, par l'intermédiaire des points d'accès Wi-Fi et d'autres technologies.

Actualité européenne

1. EENA : GUIDE EN CYBERSÉCURITÉ



L'Association européenne du numéro d'urgence (EENA) a diffusé, le 28 juin, son [Guide](#) de lignes directrices et de pratiques exemplaires en matière de cybersécurité pour les services d'urgence (en langue anglaise). Les centres d'appels d'urgence doivent être conscients des vulnérabilités, des risques et des menaces en évolution constante auxquels ils sont exposés et s'y préparer.

Le document vise à accroître la sensibilisation aux conséquences et aux risques des cyberattaques parmi les organismes de sécurité publique, dont les centres d'appels de la sécurité publique. Il présente également des recommandations pratiques pour l'atténuation de ceux-ci.

Soulignons, parmi les contributeurs au Guide, M. Bernard Brabant, expert-conseil pour l'Agence, qui fut responsable du Formulaire d'identification de [tâche 78](#) du GTSU sur la [cybersécurité](#).

2. SYSTÈME D'ALERTE DES CITOYENS



L'Europe a franchi une première étape, dans le cadre d'un accord provisoire sur une [réforme](#) des règles de télécommunication dans l'Union européenne, afin de mettre en place un système obligatoire d'alertes pour ses citoyens, comme l'indique le cinquième élément d'un [communiqué](#) diffusé le 6 juin.

Actualité européenne (suite)

Ainsi, en cas d'urgences ou de désastres majeurs et imminents, comme lors d'un attentat, d'une catastrophe naturelle ou d'un accident industriel, les personnes qui se trouvent dans une zone ciblée à risque seront prévenues. Un système d'avis « 112 inversé », de même que des alertes sur des applications mobiles et des outils de géolocalisation seront utilisés afin de joindre rapidement les citoyens concernés.

Les États membres disposeront de 18 mois pour transposer en législation nationale le code en matière de communications électroniques, une fois cet accord approuvé par le [Parlement](#) européen et le [Conseil](#) de l'Union européenne.

Rappelons que le Canada a déployé, en 2014, un [service national d'alertes](#) dans les médias (radio, télé, câblodistribution), suivi ce printemps par l'ajout des réseaux des fournisseurs de services sans fil, afin d'envoyer un message texte aux personnes se trouvant dans un périmètre territorial déterminé.

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