



Actualités 9-1-1 au CRTC

1. APPAREILS ATS



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 14 décembre, la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2018-466](#), *Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondés sur le texte*.

L'organisme révisé les normes de performance du service offert aux utilisateurs d'appareils de télécommunication pour personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole (ATS) afin, entre autres, de réduire le délai de réponse aux usagers et d'améliorer la qualité du service. Il tient compte des commentaires formulés lors d'une [consultation en ligne](#) des usagers, effectuée en 2015.

Actuellement, les agents de relais doivent atteindre une vitesse de frappe de 45 mots par minute et les fournisseurs de services de relais téléphonique (SRT) doivent répondre à 80 % des appels en 20 secondes ou moins. Le CRTC apporte les changements suivants : la norme sur la vitesse de frappe de 45 mots par minute avec une *précision de transcription de 95 %* pour chaque agent de SRT entre en vigueur immédiatement; en décembre 2019, la norme de délai de réponse aux appels passera à *85 % des appels répondus en 10 secondes ou moins*.

Le CRTC convient que l'utilisation du service ATS diminue, mais il est jugé encore utile pour un certain nombre de personnes. Lors du déploiement du service 9-1-1 de prochaine génération, le SRT avec ATS sera, éventuellement, remplacé par le service de texte en temps réel (TTR). D'ici là, afin, entre autres, d'accéder au service 9-1-1, comme le rappelle le CRTC au paragraphe 229° de la Politique, les entreprises de télécommunication ont l'obligation de l'offrir aux usagers (par télécopieur ou par protocole internet).

Au Québec, les centres 9-1-1 ont l'obligation réglementaire d'être dotés de d'appareils ATS. Les appels d'urgence reçus par ce service sont toutefois rarissimes à l'échelle provinciale, compte tenu de l'existence, depuis quelques années, d'autres moyens de communication offerts aux personnes ayant des troubles de l'audition ou de la parole comme le texto au 9-1-1 et le service de relais vidéo.

Actualités 9-1-1 au CRTC (suite)

2. MYSTIFICATION D'IDENTITÉ DE L'APPELANT

Le CRTC a publié, le 19 décembre, la Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom [CRTC 2018-484](#), *Mise en œuvre à l'échelle du réseau du service de blocage universel d'appels comportant une mystification manifestement illicite de l'identité de l'appelant*. L'organisme veut protéger les Canadiens contre les télécommunications indésirables, non sollicitées et illicites.

La Politique exige des entreprises de télécommunication vocale la mise en œuvre, d'ici un an, du blocage universel des appels dont l'identité de l'appelant provient soi-disant d'un numéro de téléphone non conforme aux plans de numérotation établis.

La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA) avait déposé de brèves [observations](#) dans l'instance [CRTC 2017-405](#) qui a conduit à cette décision. Le CRTC a retenu nos commentaires, mentionnés d'ailleurs aux paragraphes 14° et 39° de la Politique. Ainsi, le Conseil conclut que les appels au 9-1-1 ne devraient, en aucun cas, être bloqués au moyen de mesures de blocage d'appels à l'échelle du réseau.

3. RAPPORT DE SURVEILLANCE DES COMMUNICATIONS 2018

Le *Rapport de surveillance des communications 2018 : Secteur des télécommunications* a été [publié](#) le 20 décembre. En plus d'un portrait économique de ce secteur d'activité en 2017, le rapport indique, entre autres, que 92 % des canadiens ont accès à un service sans fil LTE, et que 86 % des routes principales et autoroutes seraient desservies par le service sans fil.

Les services VoIP indépendants n'ont pas affiché de croissance au chapitre du nombre d'abonnés au cours des dernières années. En 2017, il y avait approximativement 600 000 abonnés, ce qui représente 4 % des lignes téléphoniques locales de détail. Ce pourcentage est demeuré constant depuis 2013. Heureusement, pourrait-on dire.

On comptait approximativement 45 000 téléphones payants au pays en 2017, comparativement à 85 000 en 2013. Le nombre de téléphones payants a chuté de 12 000 en 2017, ou 21 %, par rapport à 2016, alors que le revenu moyen par téléphone a augmenté.

Actualités 9-1-1 au CRTC (suite)

Il s'agit toujours, selon nous, d'un service public essentiel afin de joindre le service 9-1-1 dans certains cas.

Service d'appels d'urgence à Schefferville



La ville minière de [Schefferville](#) est située aux limites du Nouveau-Québec et du Labrador. Très isolée, elle n'est reliée à Sept-Îles que par un chemin de fer dont le parcours s'étend sur plus de 500 kilomètres (trajet de 12 heures). La ville est également desservie par des liaisons aériennes avec Montréal, Québec et Sept-Îles.

Après avoir atteint une population de près de 4 500 personnes, la ville compte maintenant 240 habitants permanents. Elle offre et partage des services municipaux avec une communauté innue voisine d'environ 800 personnes. Depuis quelques années, de nouveaux projets miniers se sont installés à proximité; Schefferville est devenue un centre de services incontournables pour les entreprises minières du Nunavik et du Labrador.



Schefferville est la seule ville du Québec à ne pas offrir le service 9-1-1, le système téléphonique disponible localement ne le permettant pas. L'administration municipale a, toutefois, récemment conclu une entente avec le Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est-du-Québec (CAUREQ), afin d'offrir, à compter de janvier 2019, un service de réponse d'urgence accessible par la composition d'un numéro à dix chiffres, sans toutefois les fonctionnalités du service E911. Il s'agit néanmoins d'une étape importante pour l'amélioration du service offert à la population.

Les appels nécessitant l'intervention de la police sont basculés à la Sûreté du Québec, qui [dessert](#) la MRC de Cania-

Service d'appels d'urgence à Schefferville (suite)

piscau. Ceux concernant les incendies ou des secours destinés au Service de sécurité incendie de Schefferville, opéré conjointement avec la réserve innue de Matimekush-Lac John, sont répartis par le CAUREQ.

Enfin, les appels nécessitant les services préhospitaliers d'urgence sont aussi traités par le CAUREQ, car ce centre d'appels d'urgence agit également comme centre de communication santé régional. La réserve Naskapie de Kawawachikamach dispose, quant à elle, de son propre service de police et d'incendie.

Conférence Télécom 2019



L'édition 2019 de la Conférence télécom, seul événement du genre tenu entièrement en français au Canada, aura lieu à Laval, les 10 et 11 avril.

On y présentera une trentaine de sessions sur des sujets d'actualité reliés aux télécommunications, aux TI et aux centres de contacts clients, ainsi que douze ateliers interactifs. Certains contenus pourraient intéresser les gestionnaires et responsables technologiques des centres 9-1-1, vu les analogies avec leur réalité.

Le programme détaillé et le formulaire d'inscription sont offerts [en ligne](#).

Données démographiques



Afin de connaître l'évolution du profil de la population desservie, on peut consulter l'édition 2018 du [Bilan démographique du Québec](#), publiée le 6 décembre par l'Institut de la statistique. L'Annexe 1 présente de courtes fiches descriptives pour chacune des dix-sept régions administratives.

Frais perçus pour le 9-1-1 aux États-Unis

La Federal Communications Commission (FCC) a [annoncé](#), le 19 décembre, la publication de son 10^e [rapport annuel](#) sur les frais pour le financement du service 9-1-1 perçus par les états et territoires américains en 2017, soit un peu plus de 2,9 milliards de dollars.

Frais perçus pour le 9-1-1 aux États-Unis (suite)

Conformément à une loi fédérale, le rapport identifie six cas de diversion par des états d'une partie de ces frais à d'autres fins (285 M \$, ou 9,7 %).



Le rapport contient en outre des données détaillées par État sur d'autres aspects du service 9-1-1 aux États-Unis, notamment le nombre et le type d'appels 9-1-1, le nombre de centres d'appel et de télécommunicateurs et les investissements dans les programmes de cybersécurité.

Conférence de l'EENA 2019



La [conférence annuelle](#) 2019 de l'Association européenne du numéro d'urgence (EENA) se tiendra à Dubrovnik (Croatie), du 10 au 12 avril.

On attend plus de 750 participants, provenant de plus de 55 pays. Le [programme préliminaire](#) et l'[inscription](#) sont offerts en ligne.

Contribution au bulletin

Si vous désirez apporter une contribution au bulletin, faire une suggestion, partager une réalisation de votre équipe ou nous informer d'une activité pouvant intéresser nos abonnés, transmettez vos textes et photographies à l'adresse courriel 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

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