



Déjà 10 ans!



10 ans

L'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec souligne le dixième anniversaire de sa création.

Elle a été constituée et est gérée conjointement par les associations municipales (FQM-UMQ) et la Ville de Montréal, conformément à la [Loi sur la fiscalité municipale](#). Jusqu'à maintenant, elle a effectué la remise aux municipalités de plus de 388 M \$ du produit de la taxe imposée aux fins du financement du service 9-1-1. Cette somme devrait atteindre quelque 400 M \$, à la fin de l'exercice financier.

Le comité de veille technologique et réglementaire l'Agence est formé de représentants désignés par la FQM, l'UMQ, Montréal et l'ACUQ, de même que d'un observateur invité de l'Équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique. Il assure la vigie de son rôle de représentation des intérêts des municipalités du Québec et de leurs services d'urgence auprès du CRTC et d'autres organismes, en collaboration avec ses partenaires.

L'Agence offre également du soutien financier et technique pour l'élaboration et la diffusion d'outils de formation destinés aux centres 9-1-1. Par ses publications, elle contribue, en outre, au rayonnement et à la reconnaissance du travail des personnes œuvrant dans l'ombre à la sécurité de la population.

Enfin, en 2018, le gouvernement du Québec a confié à l'Agence le mandat de gérer un programme de soutien financier en sécurité civile pour les municipalités en lien, entre autres, avec le [Règlement sur les procédures d'alerte et de mobilisation et les moyens de secours minimaux pour protéger la sécurité des personnes et des biens en cas de sinistre](#). Ainsi, plus de 16 M \$ ont été versés aux municipalités jusqu'à maintenant de l'aide financière spéciale reçue du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

CRTC : systèmes téléphoniques multilignes



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 23 septembre, la Décision de télécom [CRTC 2019-330](#), Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CDCI – Rapport de non-consensus ESRE0074 concernant la façon de gérer au mieux les systèmes téléphoniques multilignes dans l'environnement canadien de service 9-1-1 évolué.

Le rapport n° [ESRE0074](#), intitulé *Proposals to Best Manage Multi-Line Telephone Systems (MLTS) in a Canadian Enhanced 9-1-1 (E9-1-1) Environment* (en langue anglaise seulement) avait été soumis au CRTC en 2017. Les principales recommandations sont énoncées (en français) dans les trois annexes de la Décision.

Le CRTC rappelle que la plupart des systèmes téléphoniques multilignes obligent l'appelant à composer un préfixe (comme le « 9 ») pour obtenir une ligne extérieure, y compris le 9-1-1.

De plus, bien que presque tous les systèmes téléphoniques multilignes puissent envoyer automatiquement au centre d'appels d'urgence des renseignements précis sur les appels 9-1-1, y compris le numéro de téléphone et l'emplacement précis de l'appelant, la plupart ne sont toujours pas configurés pour le faire, le tout étant pour le moment volontaire.

Par sa décision, le CRTC demande :

- Que le GTSU lui soumette, d'ici huit mois, un rapport d'une évaluation révisée des changements apportés à l'environnement des systèmes téléphoniques multilignes au Canada et aux États-Unis, depuis l'évaluation initiale de 2017;
- si le prochain rapport recommande toujours que la composition directe du 9-1-1 à partir de systèmes téléphoniques multilignes soit mise en œuvre dans le cadre de la fourniture du service, lorsque c'est possible sur le plan technique, au titre des obligations sous-jacentes relatives aux services 9-1-1 des entreprises de services locaux [ceux qui raccordent les commutateurs privés à leur réseau téléphonique], que cette recommandation soit clarifiée, de façon à ce qu'elle puisse être mise en œuvre par le CRTC, afin que tous

CRTC : systèmes téléphoniques multilignes (suite)

les intervenants touchés sachent qui doit prendre des mesures et dans quels délais;

- que les entreprises de services locaux titulaires (anciens monopoles) et les fournisseurs de services téléphoniques continuent à suivre les processus opérationnels existants relatifs au 9-1-1, énumérés à l'annexe A du Rapport du GTSU.

Enfin, l'organisme de réglementation souhaite que les fournisseurs de systèmes téléphoniques multilignes, ainsi que les entreprises privées, les gouvernements et les organismes gouvernementaux qui utilisent de tels systèmes mettent en œuvre les pratiques exemplaires recommandées par le GTSU (annexe 3 de la Décision).

CAUCA : premier appel 9-1-1 PG au Canada



La Centrale d'appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA), deuxième plus important centre 9-1-1 d'appels d'urgence au Québec par la population desservie, est l'un des centres 9-1-1 qui participent aux essais avec Bell pour le réseau 9-1-1 de prochaine génération.

Le 12 septembre, CAUCA a été le premier centre d'appels de la sécurité publique canadien (CASP) à avoir reçu un appel 9-1-1 de prochaine génération (voix sur le réseau ESInet), effectué à partir d'un laboratoire de Bell. C'est une source de fierté pour l'équipe technique de CAUCA. Toutes nos félicitations pour cette réalisation historique!

Le CAUAT se distingue



Le protocole de traitement des appels préhospitaliers d'urgence de l'*International Academies of Emergency Dispatch (IAED)*, parfois connu comme *Guide Clawson*, du nom du fondateur de cette entreprise, est utilisé depuis plusieurs années par tous les centres de communication santé du Québec. Celui de l'Abitibi-Témiscamingue (CCSAT), lié au CAUAT, a été accrédité centre d'excellence en avril.

Le CAUAT se distingue (suite)

Certains centres d'appels d'urgence utilisent également le protocole incendie de l'IAED. L'édition de [juin 2013](#) signalait l'acquisition de ce produit par le Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue (CAUAT). Ce dernier a, récemment, été reconnu en tant que « Centre d'excellence accrédité Incendie » par le Conseil d'[accréditation](#) des IAED.

Le CAUAT devient ainsi le premier centre d'excellence accrédité en incendie au Québec, le 5^e au Canada et le 50^e dans le monde. L'accréditation est valable pour trois ans. CAUAT, avec le CCSAT, est le seul centre d'appels d'urgence à avoir reçu ces deux accréditations au Canada. Félicitations à toute l'équipe!

APCO Canada 2019

 Le programme détaillé de la conférence annuelle d'APCO* Canada, qui aura lieu à Halifax (Nouvelle-Écosse), du 4 au 7 novembre, est maintenant [en ligne](#). Plusieurs ateliers traiteront du service 9-1-1 PG ainsi que de divers aspects liés aux ressources humaines dans les centres d'appels.

* Association of Public Safety Communications Officials

Autochtones : publication du rapport Viens

Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics

Québec 

La [Commission](#) d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec a, le 30 septembre, publié son [rapport final](#).

Présidée par M. le juge Jacques Viens, son [mandat](#) était, à la suite entre autres de certaines allégations d'inconduites policières, d'enquêter et de faire des recommandations quant aux actions correctives à mettre en place par le gouvernement du Québec et par les autorités autochtones, en vue de prévenir ou d'éliminer, quelles qu'en soient l'origine et la cause, toute forme de violence et de pratiques discriminatoires ou de traitements différents dans la prestation des services publics aux Autochtones du Québec dont, entre autres, les services policiers.


Les chapitres 5.1 et 7, qui traitent des services policiers, sont muets sur la présence ou l'absence d'un service

Autochtones : publication du rapport Viens (suite)

d'appels d'urgence dans les communautés autochtones du Québec : aucune recommandation n'est formulée à ce sujet

Panorama des régions du Québec

Institut de la statistique

Québec 

L'institut de la statistique du Québec a publié, le 30 septembre, l'édition 2019 du [Panorama des régions du Québec](#). La publication dresse un portrait socio-économique multidimensionnel des dix-sept régions administratives et des municipalités régionales de comté (MRC) qui les constituent. Une publication utile afin de mieux connaître la population desservie et son évolution.

Actualité 9-1-1 américaine : annonce d'Apple



Apple™ a annoncé, le 23 septembre les améliorations suivantes au service 9-1-1 offert aux utilisateurs d'iOS 13 aux États-Unis :

1. ACHEMINEMENT DES APPELS BASÉ SUR LA LOCALISATION DE L'APPAREIL

Le système d'exploitation iOS 13 offre aux opérateurs de réseaux de téléphonie sans fil la possibilité d'activer l'acheminement des appels basé sur la localisation de l'appareil lors d'un appel 9-1-1. Cette fonctionnalité est offerte sur le réseau d'un opérateur sans fil qui a activé la fonctionnalité avec l'iPhone 6 et les versions ultérieures exécutant iOS 13, ainsi que sur l'Apple Watch exécutant watchOS 6. Afin d'activer l'acheminement basé sur la localisation, chaque centre 9-1-1 doit convenir d'une entente avec chaque fournisseur de réseau sans fil.

Une [fiche technique](#) (en anglais) décrit sommairement ce service. Si une localisation approximative ne peut être fournie rapidement, les fournisseurs de réseaux sans fil peuvent toujours utiliser la localisation de l'appel basée sur les méthodes actuelles.

2. TEXTOS AU 9-1-1

Le texto au 9-1-1 est autorisé pour tous aux États-Unis, mais dans les faits, le service est encore [peu répandu](#) à l'échelle des centres d'appels de la sécurité publique du pays (moins de 25 %). L'iOS 13 met à disposition des informations de localisation précises basées sur l'appareil dans le territoire d'un centre 9-1-1 acceptant les communications au 9-1-1 par texto. Les

Actualité 9-1-1 américaine

centres d'appels de la sécurité publique (CASP) devraient constater la réduction des zones d'incertitude pour les utilisateurs qui envoient un texto au 9-1-1 à partir d'un iPhone ou d'une Apple Watch.

Une [fiche technique](#) (en anglais) décrit sommairement cette fonctionnalité.

Les CASP auront également accès aux données de localisation grâce au partenariat d'Apple avec [RapidSOS](#), qui a déjà établi des ententes avec plusieurs CASP américains, afin de traiter et de fournir des données de localisation.

Au Canada, ce service ne sera pas offert pour le moment. Le [Groupe de travail](#) Services d'urgence du CRIC a entrepris l'examen des diverses ententes et solutions techniques disponibles, afin de les regrouper par l'intermédiaire d'un agrégateur de services (Formulaire d'identification de [tâche 69](#)).

Le but poursuivi est que cet agrégateur établisse l'interface avec [tous](#) les fournisseurs de service sans fil (FSSF) canadiens. Ainsi, les CASP canadiens recevraient directement de l'agrégateur la meilleure localisation, sans avoir à choisir entre celle fournie par le réseau du FSSF et celle provenant de l'appareil (ou d'un tiers). Un rapport du GTSU à ce sujet est attendu au cours des prochains mois.

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 au Canada : 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. 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