



### Actualité 9-1-1 au CRTC

#### 1. IMPORTANT : COMPATIBILITÉ, FIABILITÉ RÉSILIENCE ET SÉCURITÉ DES SERVICES 9-1-1 PG



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 22 octobre, la Décision de

télécom [CRTC 2019-353](#), Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus sur les questions liées à la compatibilité, à la fiabilité, à la résilience et à la sécurité des services 9-1-1 de prochaine génération.

Le CRTC approuve le rapport de consensus n° [ESRE0088](#) du GTSU, intitulé NG9-1-1 Reliability, Resiliency, and Security Best Practices & Standards (disponible en anglais seulement).

L'organisme ordonne aux fournisseurs du réseau 9-1-1 PG et aux autres fournisseurs de services de télécommunication de mettre en œuvre, d'ici le 30 juin 2020, les mesures énoncées dans le rapport qui s'appliquent à eux. Il invite également les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) à adopter, d'ici le 30 juin 2020, les pratiques exemplaires applicables recensées dans le rapport.

La lecture attentive de la Décision et de son annexe s'impose. Cette dernière énonce (en français) les principaux éléments du rapport du GTSU. La Décision précise, au paragraphe 22°, que la plupart des mesures présentées dans le rapport du GTSU auront des répercussions financières pour les CASP. Leur ampleur n'est toutefois pas précisée.

#### 2. SUIVI - GAINS D'EFFICACITÉ DES RÉSEAUX 9-1-1 PG

Le CRTC a publié, le 8 octobre, la Décision de télécom [CRTC 2019-348](#), *Suivi de la politique réglementaire de télécom 2019-66 – Activités concernant les gains d'efficacité liés à la conception des réseaux 9-1-1 de prochaine génération.*

Par cette décision technique à portée régionale, le CRTC ordonne à [Noroues-tel Inc. \(filiale de Bell\)](#) de déposer, d'ici le 22 janvier 2020, un plan de transition pour la mise en place de réseaux 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) dans son territoire de desserte (entre autres, au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest).

Le CRTC ordonne également à certaines entreprises de télécommunication ([Eastlink](#), [TBayTel](#)) ainsi qu'à des

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

[petites entreprises](#) de l'Ontario et du Québec, regroupées au sein de l'*Independent Telecommunications Providers Association (ITPA)*, de lui fournir une mise à jour sur la situation concernant leurs négociations respectives quant aux ententes de sous-traitance liées à la fonctionnalité du réseau 9-1-1 PG.

#### 3. INSCRIPTION AU CRTC DE CERTAINS REVENDEURS DE SERVICES TÉLÉPHO- NIQUES

Enfin, le CRTC a publié, le 24 octobre, la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2019-354](#), *Examen de l'obligation d'inscription pour les revendeurs.*

La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec (Agence, ACUQ, CAUCA) avait produit des [observations](#) dans l'instance de consultation CRTC [2017-450](#) qui a mené à cette Politique, de même que des [réponses](#) à une [demande de renseignements](#) additionnels du CRTC. L'instance visait, entre autres, les services de WiFi gratuits offerts dans les lieux publics (commerces, aéroports, établissements d'enseignement et autres).

La Décision établit une exemption de l'obligation d'inscription des revendeurs auprès du CRTC dans les cas où leurs services de télécommunication répondent à au moins l'un des critères suivants : le service est offert sans contrepartie explicite; il est offert seulement aux particuliers qui se trouvent dans les locaux du revendeur de façon temporaire, ou il ne permet pas au particulier d'entreprendre de façon autonome des communications téléphoniques bilatérales.

### CAUREQ : téléphonie IP et sécurité des abonnés



Le Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est-du-Québec (CAUREQ) a tenu, le 11 octobre dernier, une conférence de presse et émis un [communiqué](#), afin d'alerter la population et les autorités des municipalités du territoire qu'il dessert sur les limites et les risques de certains services téléphoniques sur protocole internet (IP), quant au service 9-1-1 offert.

### CAUREQ : téléphonie IP et sécurité des abonnés (suite)

Les appels 9-1-1 de certains abonnés téléphoniques IP sont, dans plusieurs cas, dirigés vers un centre d'appel intermédiaire prédéfini par le fournisseur de service IP, généralement à l'extérieur de la région ou même de la province d'où provient l'appel. Selon Mme Micheline Ancil, présidente du CAUREQ, plusieurs personnes éprouvant de la difficulté à joindre directement leur centre d'appels 9-1-1 croient, à tort, que ce dernier subit des problèmes techniques, alors que la situation découle plutôt des caractéristiques (limitations) de leur type d'abonnement téléphonique.

Généralement ignorées de la clientèle, alléchée par le prix de certains services et négligeant de lire les contrats, ces différences peuvent, dans certains cas, ajouter des délais liés au transfert de l'appel du centre intermédiaire de réponse du fournisseur IP au véritable centre 9-1-1 régional. Des erreurs sont également survenues dans le passé. Les fournisseurs doivent, selon les [règles](#) du CRTC, aviser leurs clients de ces limitations au moment de l'abonnement et sur leur site Web par la suite.

### CAUCA : nouvelle direction



La Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA) a annoncé, le 24 octobre, la nomination de M. Alex Bernier au poste de directeur général. Nous lui souhaitons la bienvenue dans ses fonctions. M. Bernier est également directeur général du Centre de communication santé de Chaudière-Appalaches.

### APSAM : santé psychologique au travail



L'Association paritaire pour la santé et la sécurité au travail, secteur « Affaires municipales » (APSAM) a annoncé, le 22 octobre, avoir actualisé [la page](#) de son site Web sur la santé psychologique au travail.

### Territoires du Nord-Ouest : lancement du service 9-1-1



Comme s'y était engagé le gouvernement, le [service 9-1-1](#) (de base) est offert depuis le 4 novembre dans tous les Territoires du Nord-Ouest, en français et en anglais. Des interprètes seront aussi généralement disponibles pour les appels dans neuf langues autochtones, afin d'offrir le service dans les onze langues officielles.

La [tarification mensuelle](#) des abonnés de tous les services téléphoniques sera de 1,70 \$. La population recevra de l'information par courrier sur la façon d'utiliser le nouveau service. Rappelons que les Territoires comptent une population totale de 44 830 habitants, dont environ la moitié dans la capitale Yellowknife. Les Territoires comptent 33 communautés, réparties sur un territoire de 1,34 million de km<sup>2</sup>. Certaines n'ont toujours pas de système d'adresses civiques : le gouvernement n'y voit pas de difficulté particulière. Les appels seront acheminés, selon la nature de l'urgence, aux détachements locaux de la GRC, aux services d'incendie ou aux services de santé locaux.

On s'attend à recevoir un peu moins de 80 appels d'urgence par jour au début. Les anciens numéros d'urgence locaux demeureront en usage pour une courte période de transition.

### CITIG : 13<sup>e</sup> atelier sur l'interopérabilité



Le Groupe d'intérêt canadien en technologie de l'interopérabilité, mieux connu sous son acronyme anglais [CITIG](#), présentera (en anglais seulement) la 13<sup>e</sup> édition de l'Atelier canadien sur l'interopérabilité en sécurité publique à Toronto, du 1<sup>er</sup> au 3 décembre.

Entre autres sujets, Mme Shawna Coxon, directrice adjointe du Service de police de Toronto, présentera l'atelier « *Next Generation 9-1-1: A Strategic View from Canada's Largest City* ».

Pour leur part, Mme Holly Barkwell, directrice de la région canadienne au Bureau de direction de NENA et présidente de la firme [BH Group](#), ainsi que M. Michael Webb, vice-président Technologies de [E-Comm 9-1-1](#) (plus important centre 9-1-1 de la Colombie-Britannique), présenteront l'atelier intitulé « *The Countdown Clock is Ticking Fast* » sur l'échéance et les enjeux pour le passage au 9-1-1 de prochaine génération.

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

### Nouvelle série de vidéos sur le 9-1-1 PG



La deuxième série de [capsules vidéos](#) sur le 9-1-1 de nouvelle génération au Canada (dont certaines en langue française) est offerte en ligne par la firme de consultants spécialisés [BH Group Inc.](#) L'édition de [septembre 2018](#) en présentait la première série.

### Actualité 9-1-1 américaine

#### 1. SERVICES VoIP ET TARIFICATION DU SERVICE 9-1-1



La Federal Communications Commission ([FCC](#)), organisme de réglementation des télécommunications a [annoncé](#), le 28 octobre, l'adoption d'une [décision déclaratoire](#), à la suite d'un litige judiciaire où l'organisme a été interpellé. Cette déclaration établit que désormais, les gouvernements des États, locaux ou tribaux ne pourront plus facturer des frais plus élevés pour le service 9-1-1 aux abonnés de services téléphoniques VoIP que ceux applicables aux abonnés de services de télécommunication traditionnels. À classes d'abonnés, de services et de capacité à joindre le 9-1-1 comparables (nombre de lignes de sortie pour des appels externes), les tarifs devront être les mêmes pour tous.

Cette décision est prise conformément à une loi fédérale\* qui vise à favoriser le passage à la téléphonie VoIP. Elle autorise la FCC à éliminer toute pratique tarifaire « discriminatoire » à cet égard. Certains états imposent le tarif 9-1-1 pour toutes les lignes téléphoniques d'abonnés d'affaires utilisant des systèmes VoIP, même celles utilisées à des fins internes seulement et ne pouvant effectuer d'appels externes.

Il ne semble pas exister de situation équivalente au Canada.

\*New and Emerging Technologies 911 Improvement Act of 2008, [Public Law 110-283](#) - 23 juillet 2008

#### 2. COMMUNICATIONS D'URGENCE : NOUVELLE NORME DE LA NFPA EN PRÉPARATION



La National Fire Protection Association ([NFPA](#)) est en voie de réviser, afin de les regrouper, la [norme 1221](#), *Installation, entretien et utilisation des systèmes de communication destinés aux services d'urgence\**, ainsi que la [norme 1061](#), *Normes sur les qualifications professionnelles du personnel de télécommunication en sécurité publique\**.

### Actualité 9-1-1 américaine

La refonte proposée, la future [norme 1225](#), intitulée *Normes pour les services de communication d'urgence\** fait l'objet d'une consultation auprès des intéressés jusqu'au 15 novembre.

Rappelons que la norme NFPA 1221 est mentionnée à l'article 2.4.2 des [Orientations du ministre de la Sécurité publique en matière de sécurité incendie](#). Une [traduction française](#) de ce document (maintenant épuisée) avait été publiée en 2002 par les Publications du Québec, sans être actualisée depuis.

\*notre traduction

#### 3. ICERT : GUIDE POUR DES ESSAIS DU 911PG



L'association des fournisseurs américains commerciaux de technologies et de logiciels associés à la sécurité publique, l'*Industry Council for Emergency Response Technologies (ICERT)* a publié, le 24 octobre, des [recommandations](#) et le [document](#) intitulé *The Critical Role of Testing to Achieve and Maintain NG911 Standards Conformance and Interoperability* (18 pages).

Ces outils peuvent guider les parties prenantes sur les essais devant être réalisés pour le passage au service 9-1-1 de prochaine génération, afin de vérifier la compatibilité des systèmes et leur respect des normes en vigueur.

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 au Canada : 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. 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