



Taxe 9-1-1 : résultats 2019



Illustration :
Rybbzlmj, Pngfly

L'Agence a remis, aux fins du financement du service 9-1-1, la somme de 47,83 M \$ à 1 110 municipalités du Québec durant l'exercice 2019. Plus de détails à venir dans le rapport d'activité qui sera publié en avril.

La démarche afin de réviser le montant de la taxe 9-1-1 pour la période 2020-2024 a débuté auprès des autorités. Fixé en 2015, le montant mensuel actuel (0,46 \$) est entré en vigueur en 2016. Sa modification a, jusqu'à maintenant, été synchronisée aux périodes du « pacte fiscal » entre le gouvernement et les municipalités, vu la lourdeur du processus légal de modification du montant.

Lettre de mandat : formation sur les préjugés et les compétences culturelles



Sécurité publique
Canada

Le premier ministre du Canada a publié, le 13 décembre, les [lettres de mandat](#) des ministres nommés à la suite de l'élection générale du 21 octobre.

[Celle du ministre](#) de la Sécurité publique et de la Protection civile, M. Bill Blair, énonce, entre autres : « *Veiller à ce que tous les employés des organismes canadiens responsables de la sécurité et de l'application de la loi aient accès à de la formation sur les préjugés inconscients et les compétences culturelles, avec l'appui de la ministre de la Diversité et de l'Inclusion et de la Jeunesse* » (le souligné est de nous).

Nous suivrons les initiatives dans ce domaine.

Actualité 9-1-1 au CRTC

1. MESURES CONTRE LA MYSTIFICATION DE L'IDENTITÉ DE L'APPELANT



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a [annoncé](#), le 9 décembre, la publication de deux décisions dans le dossier de la mystification de l'identité des appelants, facilitée depuis l'arrivée de la téléphonie IP. Il y a mystification lorsqu'un appelant

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

dissimule ou falsifie son identité par l'affichage de numéros de téléphone fictifs ou modifiés. En plus d'être très irritantes pour les consommateurs, ces activités peuvent s'avérer potentiellement dangereuses et nuisibles pour les centres d'appels de la sécurité publique.

Notons qu'il peut y avoir des raisons légitimes de modifier l'information sur l'identité de l'appelant. Par exemple, les services policiers ou les refuges pour les victimes de violence conjugale peuvent avoir recours à la mystification pour dissimuler l'origine de l'appel.

Au-delà des sollicitations fausses ou frauduleuses, on pense, particulièrement, à la pratique du spoofing ou usurpation de l'identité affichée de l'appelant, parfois utilisée lors d'appels au 9-1-1 pour des cas de *swatting* (envoi malveillant de la police ou des escouades tactiques d'intervention pour de faux incidents graves). Quelques cas ayant mené à des arrestations sont survenus au Canada, et de nombreux cas surviennent aux États-Unis d'Amérique. La technologie pour contrer ces appels nuisibles est toute-fois complexe.

La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA) avait participé à la [consultation](#) tenue en 2017, en soumettant de brèves [observations](#).

Le CRTC a publié les Décisions de conformité et enquêtes et de télécom [CRTC 2019-402](#), *Groupe de travail Réseau du CDCI – État d'avancement de la mise en œuvre des mesures d'authentification et de vérification de l'identité de l'appelant par les fournisseurs de services de télécommunication* (corrigée par l'[erratum 402-1](#) du 13 décembre), ainsi que [CRTC 2019-403](#), *Établissement de l'Autorité canadienne de gouvernance des jetons sécurisés*. Cet organisme privé encadrera les mesures à prendre par les fournisseurs de services de télécommunication (FST) et devra soumettre au CRTC un rapport d'étape à tous les six mois, jusqu'à ce que les normes STIR/SHAKEN* soient entièrement mises en œuvre au Canada.

Ces normes permettent de démystifier l'identité de l'appelant et d'aviser la personne recevant l'appel que celui-ci est d'origine douteuse. Conformément aux normes, les FST ne sont pas tenus de bloquer ces appels ; ils doivent plutôt aviser les consommateurs, avant qu'ils ne répondent au téléphone, de

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

s'en méfier. Les nouvelles mesures devront être en place, au plus tard, le 30 septembre 2020.

Une consultation additionnelle a été lancée en parallèle, le même jour, par l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom [CRTC 2019-404](#), *Appel aux observations – Mesures d'authentification et de vérification de l'identité de l'appelant pour les appels vocaux sur protocole Internet – Mise en œuvre des normes STIR/SHAKEN*. D'autres étapes suivront ultérieurement, au fur et à mesure de l'évolution de la technologie.

Enfin, toujours le 9 décembre, le président du CRTC et celui de la FCC américaine ont effectué entre eux le [premier appel transfrontalier](#) au moyen des normes d'authentification de l'identité de l'appelant STIR/SHAKEN. Les deux pays travaillent de concert, afin de combattre ce fléau qui vient parfois de l'étranger. Aux États-Unis, la cible pour l'implantation volontaire de cette fonctionnalité par les fournisseurs était le 31 décembre 2019. À défaut d'un taux suffisant de conformité, la [FCC a indiqué](#) qu'elle agirait par voie de réglementation.

* STIR : Secure Telephony Identity Revisited (nouvelle approche relative à la sécurité de l'identité de l'appelant) - SHAKEN : Signature-based Handling of Asserted information using toKENs (traitement de l'information fournie en fonction de la signature au moyen de jetons)

2. CYBERSÉCURITÉ : CONTRIBUTIONS DE DEUX CENTRES 9-1-1

Lors d'une récente rencontre en personne du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU), [E-Comm 9-1-1](#), plus important centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Colombie-Britannique, a effectué une présentation devenue depuis la contribution officielle [ES-CO0634](#) du 23 octobre 2019, intitulée *PSAP Cybersecurity Considerations* (31 pages). Un document accessible au non spécialiste, pouvant s'avérer utile afin d'identifier les besoins opérationnels et logistiques prévisibles avec le passage au service 9-1-1 de prochaine génération.

De son côté, le centre 9-1-1 de la Ville d'Edmonton (Alberta) a produit la contribution [ESCO0636](#) du 3 décembre 2019, intitulée *PSAP LAN Best Practices and Policy Considerations* (6 pages). Celle-ci porte sur la cybersécurité dans l'administration du réseau local d'un centre d'appels de la sécurité publique.

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

3. FIN DE VIE PROCHAINE DU SERVICE D'AVIS À LA COMMUNAUTÉ

Avec le passage au service 9-1-1 de prochaine génération, il semble qu'il sera bientôt impossible pour les fournisseurs du réseau 9-1-1 d'assurer l'intégrité des données utilisées pour le service évolué d'avis à la communauté (parfois appelé 9-1-1 inversé).

Cela pourrait survenir aussitôt qu'un fournisseur de services téléphoniques utilisera une autre entité pour fournir les fonctionnalités du serveur de données de localisation et du répertoire de données additionnelles (SDL/RDA). Certains fournisseurs pourraient décider, s'il perd son intégrité, de retirer ce service utilisé par environ 2 000 municipalités canadiennes. Quelle sera la solution de rechange?

Livre vert sur la police



Le document intitulé *Réalité policière au Québec : modernité, confiance et efficacité* a été publié, le 18 décembre, par la ministre de la Sécurité publique du Québec. Ce livre vert* propose un « état des lieux » qui servira de point de départ et de base commune à la réflexion souhaitée sur la réalité policière québécoise. La dernière révision significative des principales lois régissant les organisations, les pratiques et la desserte policières remonte à près de 20 ans.

La ministre a également annoncé la création d'un comité consultatif, formé de cinq personnes. Celui-ci aura pour mandat de piloter la réflexion, notamment par l'entremise de consultations auprès de groupes, d'organismes et de citoyens. M. Bernard Sévigny, qui fut maire de Sherbrooke et président de l'Union des municipalités du Québec, agira comme coordonnateur et porte-parole. Le comité doit déposer le rapport de ses conclusions et de ses propositions à la fin de l'automne 2020. Par la suite, le gouvernement pourrait légiférer en vue de moderniser, entre autres, la Loi sur la police.

Divisé en quatre sections, le livre vert dresse des constats et formule certaines pistes de réflexion en ce qui concerne, entre autres, l'environnement social et criminel, les enjeux actuels et les préoccupations relatives à la confiance des citoyens.

Bien que le sujet plus pointu des communications d'urgence ne soit pas mentionné, à la veille d'un changement technologique majeur, rien n'exclut

Livre vert sur la police (suite)

que le sujet puisse être abordé par le comité ou par le gouvernement par la suite. Un dossier à suivre.

* Le livre vert est employé lorsqu'aucune position n'est privilégiée ou défendue par le gouvernement. Sur un problème donné, l'exécutif souhaite plutôt lancer la discussion afin qu'une position puisse émerger. Il s'agit essentiellement d'un outil de consultation (Source : Assemblée nationale du Québec).

Ligne de signalement du trafic de personnes : premières données



Ligne d'urgence canadienne contre la traite des personnes

Selon un reportage d'ICI Radio-Canada Ontario du 13 décembre, le Centre canadien pour mettre fin à la traite des personnes (un organisme non gouvernemental subventionné en partie par Sécurité publique Canada ainsi que par des donateurs privés et des sociétés partenaires) a indiqué qu'après seulement six mois d'existence, cette ligne d'urgence (1-833-900-1010) a été utilisée par plus de 1 000 personnes.

Les signalements se font en toute confidentialité au moyen d'appels, de clavardages, de formulaires en ligne et de courriels dans plus de 200 langues, y compris plusieurs langues autochtones.

Selon la présidente de l'organisme, la ligne d'urgence est un outil indispensable, car pour beaucoup de victimes et de survivants, communiquer avec la police serait terrifiant. Le site Web de l'organisme indique toutefois clairement que « Si vous ou quelqu'un que vous connaissez est en danger immédiat, appelez le 911 ».

Si la majorité des appels proviennent de victimes et de survivants, d'autres sont effectués par des membres du public, comme des employés d'hôtel, de café ou des fournisseurs de services sociaux qui sont témoins de situations suspectes. L'organisme offre des guides afin de reconnaître les signes de prostitution ou de travail forcé.

La traite des personnes est un crime clandestin, systématiquement peu déclaré à la police, ce qui rend difficile l'obtention de statistiques fiables. Après les drogues, il s'agit de la deuxième activité criminelle la plus lucrative. Selon les données de 2016 publiées en 2018 par Statistique Canada, 70 % des victimes sont des femmes de moins de 25 ans.

Le Centre publiera son premier rapport annuel à l'automne 2020.

Certifications de conformité aux normes renouvelées

Sécurité publique Québec



La ministre de la Sécurité publique du Québec a renouvelé, le 9 décembre, le certificat de conformité aux normes gouvernementales du centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Lévis, le 12 décembre, celui de la Ville de Châteauguay, le 19 décembre, celui du Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est-du-Québec [CAUREQ] et enfin, le 20 décembre, celui du Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue [CAUAT].

MRC de Maskinongé : balises d'urgence installées



La MRC de Maskinongé, en Mauricie, a annoncé avoir installé, en collaboration avec la municipalité de Saint-Alexis-des-Monts, 56 balises géolocalisées ainsi que 64 bornes de rendez-vous, dans le cadre de l'initiative *En sécurité dans les sentiers hors route*.

La partie nord de la MRC (réserve faunique Mastigouche) est constituée principalement de territoires forestiers et de lacs. Assurer la sécurité des motoneigistes, quadistes et randonneurs en forêt n'est pas une mince tâche. Les nouvelles balises permettront d'accélérer l'arrivée des secours dans les sentiers lorsqu'un appel d'urgence est effectué.

Actualité 9-1-1 américaine

1. UN CASQUE DE MOTO QUI COMPOSE LE 9-1-1



UH BREAKTHROUGH INNOVATION CHALLENGE

M. Ty Uehara, étudiant en sciences informatiques de l'Université d'Hawaï, s'est mérité un premier prix au concours d'innovation universitaire pour la conception d'un casque de motocyclette (appelé *ConTekf*), qui compose automatiquement le 9-1-1 en cas d'impact. Le casque est muni, entre autres, d'un gyroscope et de senseurs de pression.

Cette idée lui est venue à la suite du grave accident de moto d'un ami ayant subi de multiples fractures; il ne pouvait bouger aucune partie de son

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

corps. Plus de détails dans la [vidéo YouTube](#) du gagnant.

2. UBER : RAPPORT SUR LA SÉCURITÉ EN 2017-2018



La société de transport Uber a publié, le 5 décembre, le [rapport](#) intitulé *2017-2018 US Safety Report* (84 pages). Un [sommaire](#) (12 pages) est également offert.

Le document décrit le nombre et la nature des incidents rapportés en 2017 et 2018 aux États-Unis quant à la sécurité des passagers et des conducteurs, qu'il s'agisse d'accidents automobile, d'agressions sexuelles ou autres. Les clients américains ont effectué environ 1,3 milliard de déplacements en 2018. Les 3 000 agressions sexuelles rapportées visent autant les conducteurs d'Uber que leurs passagers.

Le rapport présente (aux pages 23 et suivantes) les [mesures prises](#) pour assurer la sécurité des conducteurs et des usagers, dont l'application UBER qui permet de communiquer directement au 9-1-1 aux États-Unis par l'intermédiaire de [RapidSOS](#) (voir l'édition de [mai 2018](#)). De plus, le service de texte au 9-1-1 commence à être offert directement à partir de l'application Uber dans certains États et régions du pays, afin d'offrir plus de sécurité aux personnes sourdes ou qui présentent un problème d'élocution, ou encore dans les situations où la discrétion est requise lors de la demande de secours.

Uber [indique](#) que les leçons tirées du rapport américain serviront ailleurs dans le monde.

3. NUMÉRO NATIONAL 9-8-8 POUR LA PRÉVENTION DU SUICIDE

À la suite du [rapport](#) produit en août (voir l'édition de [septembre 2019](#)), tel qu'exigé par une loi fédérale, la Federal Communications Commission (FCC) a [annoncé](#), le 12 décembre, un [processus de consultation publique](#) sur un projet de règlement établissant un numéro national unique à trois chiffres (le 9-8-8) pour les services de prévention du suicide et les problèmes de crises liées à la santé mentale.

Tous les fournisseurs de services de télécommunication auraient l'obligation, dans les 18 mois de l'adoption du nouveau règlement, d'apporter les modifications requises à leurs réseaux afin qu'il soit possible de composer le 9-8-8 pour joindre la [National Suicide Prevention Lifeline](#).

Ce numéro, facile à mémoriser comme le 9-1-1, remplacerait le numéro sans frais à onze chiffres en usage actuellement à travers le pays afin de joindre

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

environ 150 centres spécialisés. La proposition reçoit déjà de nombreux [appuis](#) politiques et d'organismes actifs dans ce domaine.

Le taux actuel de suicide n'a jamais aussi été élevé depuis la Deuxième Guerre mondiale. On a recensé 47 000 suicides en 2017 et 1,4 M de tentatives chez des adultes. Parmi les groupes présentant des risques plus élevés, entre autres, environ 20 vétérans s'enlèvent la vie chaque jour (plus de 6 000 par an).

Au Canada, aucune initiative en vue de l'instauration d'un numéro national unique à trois chiffres pour le service de prévention du suicide n'aurait encore été entreprise auprès du CRTC.

4. RAPPORT 2018 SUR LES DROITS OU TAXES 9-1-1 PERÇUS

La FCC a publié, le 19 décembre, son [rapport](#) au Congrès pour l'exercice financier 2018 sur les droits ou taxes perçus pour le financement du service 9-1-1 par les États et territoires américains, ainsi que par certaines Premières nations (111 pages, corrigé par un bref [Erratum](#) du 26 décembre).

En 2018, la somme perçue déclarée aux États-Unis totalise plus de 2,67 milliards \$. De cette somme, plus de 187 millions \$ (ou 7 %) sont utilisés par cinq états à des fins autres que le service 9-1-1, ce que dénonce la FCC, année après année.

On trouve, aux pages 5 à 16, un intéressant portrait de l'organisation du système 9-1-1 par État, dont entre autres : le nombre de centres d'appels [primaires et secondaires], le nombre de préposés aux appels, le nombre d'appels au 9-1-1 (total national de 213,84 M, dont près de 70 % avec le service sans fil). Le rapport présente également les dépenses rapportées au cours de l'exercice pour le passage au service 9-1-1 de prochaine génération, ainsi que celles relatives à la cybersécurité.

Il n'existe aucun document comparable pour le Canada.

EENA : conférence annuelle



L'Association européenne du numéro d'urgence (EENA) tiendra sa [conférence annuelle 2020](#) à Riga (Lettonie), du 1^{er} au 3 avril. Le [programme](#) provisoire et l'[inscription](#) sont en ligne. L'état d'avancement du déploiement du service [1-1-2 PG](#) occupera une place de choix parmi les sujets abordés.

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 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