



Actualité 9-1-1 au CRTC



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a [publié](#), le 21 janvier, le [Rapport de surveillance des communications, 2019](#) (350 pages).

Les trois premiers chapitres présentent divers renseignements sur les services de télécommunication au Canada (nombre d'abonnés, taux de pénétration des technologies, tendances et enjeux émergents, données financières). Le reste du document traite du volet radiodiffusion des responsabilités du CRTC.

Lancement des travaux : réacheminement des appels et plans de continuité

La première rencontre du sous-comité sur le réacheminement des appels d'urgence et les contingences du Comité de veille technologique et réglementaire de l'Agence, tenue le 15 janvier, a suscité beaucoup d'intérêt. Ce groupe de travail a été constitué à la suite d'une invitation lancée aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP) primaires et secondaires du Québec par le comité de veille technologique et réglementaire de l'Agence, en collaboration avec l'ACUQ et l'Équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique (MSP).

Deux sous-groupes de travail ont été constitués afin de : 1) réaliser l'inventaire des plans de continuité des affaires et contingences; 2) proposer une politique de réacheminement des appels 9-1-1 PG par défaut, en cas de débordement ou de catastrophe. Nous vous informerons de l'évolution de ces travaux, auxquels il est toujours possible de participer.

Changements au Groupe service client 9-1-1 de Bell



Depuis le 6 janvier, Mme Marie Léger assume la direction du groupe Groupe service client 9-1-1 de Bell. Nous lui souhaitons la bienvenue dans ses nouvelles fonctions.

M. Mark Quan, connu et apprécié par les gestionnaires des centres d'appels d'urgence du Québec, assumera désormais la direction du Centre de contrôle 9-1-1 de Bell.

Changements au Groupe service client 9-1-1 de Bell (suite)

Enfin, M. David Paré devient l'un des gestionnaires principaux (volet technique) pour les travaux liés aux services 9-1-1PG.

MRC de Lotbinière : balises d'urgence en zones isolées



Le territoire de la [MRC de Lotbinière](#), dans la région de Chaudière-Appalaches, compte de nombreux sentiers de motoneige, de quad, de randonnée, de ski et d'équitation, ainsi qu'un [parc régional](#) linéaire. L'endroit est fréquenté par les adeptes de chasse, de pêche et d'autres sports récréatifs. Le territoire abrite, en outre, des exploitations forestières, agricoles et acéricoles. Toutes ces activités accroissent la probabilité de demandes d'interventions d'urgence susceptibles de se produire hors du réseau routier.

Grâce à une aide financière reçue du ministère de la Sécurité publique, la MRC a [annoncé](#), le 20 décembre, avoir, entre autres mesures, installé une centaine de panneaux de localisation afin d'améliorer l'efficacité et la rapidité d'intervention lors d'appels d'urgences hors du réseau routier



SAINT-NARCISSE-DE-BEAURIVAGE

Dans l'exemple adjacent, le code d'identification du site 33030-001 correspond au code géographique de la municipalité, suivi du numéro séquentiel pour celle-ci. C'est ce code qu'il faut transmettre au centre d'appels d'urgence 9-1-1, afin de faciliter le repérage rapide par les services d'urgence. Une carte de la position des balises géolocalisées dans la MRC est offerte [en ligne](#).

Conférence Télécom 2020

L'édition 2020 de la Conférence Télécom 2020 aura lieu à Laval, les 22 et 23 avril. On y présentera des ateliers sur les nouveautés technologiques, entre autres, dans le domaine de la télépho-

Conférence Télécom 2020 (suite)

nie et des services, des centres de contacts clients. Ces derniers présentent d'ailleurs quelques analogies avec les centres d'appels d'urgence.



Il s'agit de la seule activité du genre en langue française au Canada. Le [programme](#) et l'[inscription](#) sont en ligne.

AEC - répartiteur en centre d'appels d'urgence



CÉGEP
BEAUCE-APPALACHES

Le Cégep Beauce-Appalaches formera, à compter du 4 mai 2020 et jusqu'au 19 février 2021, un nouveau [groupe](#) de jour à temps complet pour sa [formation en ligne Répartiteur en centre d'appels d'urgence](#) (765 heures, 25 heures/semaine), en vue de l'obtention d'une Attestation d'études collégiales. La réussite d'un test de connaissance de la langue anglaise (oral et écrit) est requise afin de s'inscrire.

Les personnes avec une expérience pertinente en emploi peuvent obtenir une [reconnaissance d'acquis](#).

Pour plus de renseignements, M. [Nicolas Rodrigue](#), 418 228-8896 ou sans frais, 1 800 893-5111, poste 2233.

Rapport du Groupe d'examen - législation fédérale dans le domaine des communications



Le Groupe d'examen du cadre législatif en matière de radiodiffusion et de télécommunications a déposé son [rapport](#), le 29 janvier, conformément au [mandat](#) confié par le gouvernement canadien en 2018 (voir l'édition de [juillet 2018](#)).

Le document intitulé *L'avenir des communications au Canada ; le temps d'agir* (260 pages) formule [97 recommandations](#), dont la première propose de [changer le nom du CRTC](#) pour *Conseil des communications canadiennes*, afin de mieux refléter l'évolution de la technologie et de ses mandats, et de [remplacer le titre](#) de la *Loi sur les télé-*

Rapport du Groupe d'examen - législation fédérale dans le domaine des communications

communications par Loi sur les communications électroniques.

Parmi celles qui peuvent à cette étape intéresser les professionnels du service 9-1-1, on trouve notamment la n° 18, *établir le pouvoir du CRTC de fixer des exemptions ou des conditions de service applicables à une catégorie définie, comme l'accès aux services d'urgence*; la n° 29, *dissocier certains pouvoirs de réglementation du CRTC de la réglementation économique, comme les exigences relatives aux services d'urgence*; la n° 45 et la n° 50, *sécurité et la fiabilité des réseaux de télécommunication*; la n° 46, *établissement sans tarder des seuils de sécurité et mise à jour des Pratiques exemplaires de sécurité pour les fournisseurs de services de télécommunications canadiens par le CRTC*; la n° 47, *sur la cybersécurité* et enfin, la n° 87, *accessibilité des services visés aux personnes en situation de handicap*.

Le gouvernement devra maintenant décider de la suite à donner à ce rapport.

Europe : publication des normes d'architecture réseau du 112 PG et de celles de l'AML (localisation)



L'European Telecommunications Standards Institute (ETSI), l'un des organismes européens accrédités de normalisation a publié, en décembre 2019, la norme intitulée *Emergency Communications (EMTEL): Core elements for network independent access to emergency services**1 (62 pages).

Le document décrit en incluant les besoins opérationnels actuels et futurs, les éléments essentiels d'un accès indépendant du réseau aux services d'urgence, prenant en charge les fonctions de cartographie et de routage centralisées pour les communications d'urgence. De plus, d'autres éléments fonctionnels, protocoles et procédures requis pour la mise en œuvre de systèmes interopérables et sécurisés sont décrits, afin de permettre les communications multimédias, à mesure qu'elles évolueront.

L'ETSI a également publié la norme intitulée *Emergency Communications (EMTEL): Transporting Handset Location to PSAPs for Emergency Calls - Advanced Mobile Location**2 (27 pages). Cette dernière décrit le système de localisation AML (qui intègre, entre

Europe : publication des normes d'architecture réseau du 112 PG et de celles de l'AML (localisation)

autres, l'envoi automatique d'un texte au centre d'appels avec les données de localisation précises de l'appareil lors d'un appel d'urgence).

Les appareils sans fil dotés des systèmes d'exploitation iOS et Android intègrent désormais tous cette fonctionnalité, grâce au travail de l'Association européenne du numéro d'urgence (EENA). Ce système, actuellement en usage dans 22 pays, fait également l'objet d'études au Canada par le Groupe de travail Services d'urgence du CRTC.

* 1 - Norme n° ETSI TS 103 479 V1.1.1 (2019-12)

* 2 - Norme n° ETSI TS 103 625 V1.1.1 (2019-12)

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