



Actualité 9-1-1 au CRTC

1. ESSAI DE BLOCAGE D'APPELS FRAUDULEUX



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 9 juin, la Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom [CRTC 2020-185](#), *Bell Canada – Demande en vue de permettre à Bell Canada et à ses affiliées de bloquer certains appels vocaux frauduleux à titre d'essai*.

Le CRTC approuve la demande de Bell de bloquer, à titre d'essai, certains appels vocaux frauduleux pendant 90 jours. Les outils de blocage, combinés à l'intelligence artificielle, bloqueraient les appels liés à une activité anormale à l'échelle du réseau. Ni l'expéditeur ni le destinataire prévu d'un appel ne sera informé que celui-ci a été bloqué. Seuls les appels vocaux seront assujettis à ces essais; il n'y aura aucun effet sur les messages textes et les autres télécommunications.

Le paragraphe 43° de la Décision mentionne que plusieurs intervenants à l'instance ont fait part de leurs préoccupations concernant le risque de faux positifs et la perturbation de télécommunications légitimes par l'essai proposé. TELUS a soutenu la demande de Bell de manière générale, mais [a ajouté*](#) que les appels au service 9-1-1 ne devraient en aucun cas être bloqués.

Sans traiter explicitement des appels 9-1-1, le CRTC estime (paragraphe 50°) qu'étant donné le faible nombre de faux positifs pouvant survenir au cours de l'essai, les risques associés sont non significatifs. Un dossier à suivre, puisque toute solution efficace et sécuritaire afin de diminuer le nombre d'appels frauduleux sera bénéfique.

* Paragraphes 2° et 6° des observations de TELUS

2. GTSU et FIT 85 : MISE À JOUR DE CERTAINS DOCUMENTS UTILES

Six documents produits par le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) dans le cadre des travaux du Formulaire d'identification de tâche [n° 85](#), *Éléments pour la transition vers le service 9-1-1 PG*, ont été actualisés et déposés le 11 juin sur le portail Flex 9-1-1 de Bell [section *Communications nationales, 9-1-1 PG*]. Les nouvelles versions tiennent compte, entre autres, des nouvelles échéances préliminaires pour le déploiement du Service 9-1-1

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

de prochaine génération (9-1-1 PG) [communiquées](#) le 8 avril par le CRTC.

Ces outils sont conçus pour les centres d'appels de la sécurité publique (CASP). Ils ne sont toutefois offerts qu'en langue anglaise. Bien que le CRTC semble souhaiter le succès du déploiement du service 9-1-1 PG au Canada, nous notons toujours l'absence de renseignements généraux en langue française qui seraient forts utiles aux francophones. L'organisme pourrait mieux soutenir le GTSU à cet égard.

Les six documents actualisés au 11 juin sur le service 9-1-1 PG sont :

[Overview Presentation for PSAPs](#)

[Considerations for PSAP Governing Authorities](#)

[Governance and Funding FAQ](#)

[PSAP Cost Considerations FAQ](#)

[Key Messages for the Public](#)

[Transition Timeline Milestones](#)

CAUCA : autre première canadienne



Dans le cadre des essais* en cours pour l'établissement du service 9-1-1 PG au Canada, la Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA) a, le 28 mai, participé avec succès à une autre première canadienne.

Un appel 9-1-1 reçu par la Police provinciale de l'Ontario (PPO), responsable du service 9-1-1 dans certaines régions de cette province, a été transféré avec succès à CAUCA sur l'ESInet. Il s'agissait d'un appel vocal seulement; aucune donnée n'a été transmise à cette étape. C'est le premier appel [interprovincial](#) 9-1-1 transféré directement d'un centre d'appels d'urgence à un autre.

* Formulaire d'identification de tâche 88 ([FIT 88](#)) du GTSU, point 31

État des travaux : plans de contingence et réacheminement des appels

Les travaux du sous-comité constitué conjointement par l'Agence et l'ACUQ afin de produire un document sur les plans de contingence et le réachemi-

État des travaux : plans de contingence et réacheminement des appels (suite)

nement des appels 9-1-1 en cas de situation catastrophique, de panne, etc. avancent rondement. Un rapport est en phase de rédaction, grâce à une équipe de bénévoles et sera distribué plus tard.

De plus, l'ACUQ a fait parvenir, le 29 juin, l'invitation à une série de présentations virtuelles par des fournisseurs de solutions 9-1-1 PG, du 9 juillet au 28 août. Ces derniers pourront présenter leurs solutions 9-1-1 PG aux CASP intéressés et répondre aux questions.

COVID-19 : vidéo pour la population afin d'aider les services d'urgence



ICRTPS

Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique

L'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique (ICRTPS) a mis en ligne, le 29 mai, une courte [vidéo](#) (02:21) intitulée *Aidez-nous à vous aider*.

Celle-ci offre des conseils pratiques à la population sur la manière d'appuyer le personnel de la sécurité publique, dont les préposés aux appels 9-1-1, durant la pandémie de COVID-19.

Retraite de Pierre Foucault

M. Pierre Foucault prend sa retraite du Service de police de la Ville de Montréal. Sa carrière auprès du service 9-1-1 a débuté à la Communauté urbaine de Montréal, intégrée en 2002 à la nouvelle Ville de Montréal.

Très actif au sein de l'ACUQ durant de nombreuses années, il fut désigné administrateur de l'Agence par le conseil d'agglomération de Montréal en 2010.

Il a depuis assumé la présidence du Comité de veille technologique et réglementaire de l'Agence, tout en participant activement aux travaux du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC, afin d'y représenter les intérêts de Montréal et des municipalités du Québec. Il a travaillé étroitement avec M. Bernard Brabant, expert-conseil qui agissait alors pour l'Agence.

Retraite de Pierre Foucault (suite)

Nous le remercions de sa précieuse contribution au fil des ans. Son approche méthodique et rigoureuse ainsi que sa connaissance de la réalité opérationnelle, combinées à un souci constant de protéger la sécurité publique, ont contribué à la qualité des travaux du Comité de veille et du GTSU. Nous lui souhaitons une bonne retraite et saluons un collègue apprécié.

Population détenant un téléphone « intelligent » au Québec



Le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO) a publié, le 3 juin, les [résultats](#) de l'enquête NETendances. Il s'agissait de la dernière édition, avant la disparition de l'organisme le 30 juin.

La publication présente un panorama numérique du Québec, dont l'un des volets porte sur la détention de téléphones sans fil « intelligents » par la population en 2019, le tout ventilé par groupes d'âges. Les données ont été recueillies de février 2019 à janvier 2020, auprès de 12 000 personnes.

Le rapport du CEFRIO brosse un [portrait d'ensemble](#) pour le Québec (voir la page 3 pour les téléphones) ainsi qu'un portrait individuel de la situation dans chacune des [dix-sept régions](#) (voir la page 2 pour les téléphones dans ces cas).

Ces données permettent d'évaluer le potentiel d'introduction d'applications spécialisées liées au service 9-1-1 PG.

Loi adoptée en Ontario : les DEA répertoriés dans les centres 9-1-1



Illustration : Alpha Sigma Inc.

L'édition d'[avril 2020](#) traitait de l'enregistrement des défibrillateurs externes automatisés (DEA) dans les centres d'appels 9-1-1 de certaines provinces et d'un projet de loi à cet effet à l'étude en Ontario.

La [Loi ontarienne](#) de 2020 sur l'accès aux défibrillateurs et leur enregistrement* a finalement été adoptée, le 26 mai, et sanctionnée le 18 juin. Elle entrera en vigueur sur proclamation du gouvernement.

La nouvelle législation requiert que les DEA installés dans certains lieux accessibles au public soient enregistrés au

Loi adoptée en Ontario : les DEA répertoriés dans les centres 9-1-1 (suite)

près d'un régistrateur provincial. Ce dernier devra, selon une réglementation à venir, informer certaines personnes prescrites de la localisation des DEA dont, entre autres, les centres 9-1-1 de la province. On estime que cette mesure contribuera à sauver de 700 à 1 000 vies annuellement.

* Lois de l'Ontario 2020, c. 8

PPO : nouveau centre de communications

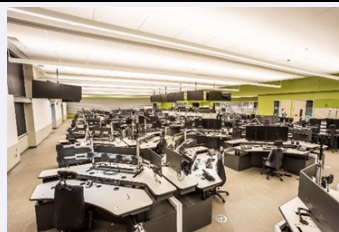


Photo : PPO

La Police provinciale de l'Ontario (PPO) a [annoncé](#) l'ouverture de son nouveau centre provincial de communications (CPC) de London, pour la prise d'appels d'urgence, la répartition et les télécommunications.

En activité complète depuis le 9 juin, le centre regroupe 135 personnes (civils et policiers). Il dessert l'Ouest ontarien, un territoire de plus de 170 000 km² avec une population atteignant 850 000 personnes l'été. Le centre, d'une superficie de 3 250 m², est doté des technologies les plus récentes.

La PPO opère cinq CPC dans la province : à London, North Bay, Orillia, Smiths Falls et Thunder Bay. Elle agit comme service de police local pour environ 70 % des municipalités ontariennes et leur offre le service 9-1-1.

Pointeurs lasers et aéronefs



Illustration : Rioblanco/123rf

Devant l'augmentation du nombre et de la gravité des cas où des pointeurs lasers puissants étaient dirigés de façon malveillante, la nuit, vers les postes de pilotage d'aéronefs, le gouvernement canadien avait décidé d'agir rapidement comme le rapportait l'édition d'[août 2018](#). Ces incidents se produi-

Pointeurs lasers et aéronefs (suite)

sent généralement près des aéroports, ce qui peut s'avérer très dangereux en raison, entre autres, de l'éblouissement des pilotes à l'atterrissage ou au décollage. Des cas sont signalés au 9-1-1, afin de tenter d'arrêter les malfaiteurs.

Un arrêté d'urgence temporaire avait été pris par le ministre des Transports en 2018, puis renouvelé. Le [règlement requis*](#) du gouvernement fédéral afin que la mesure devienne permanente est entré en vigueur le 10 juin.

Sauf les exceptions énumérées, il est interdit, sous peine d'amende, de se trouver en possession d'un laser portatif d'une puissance de plus d'un milliwatt dans un rayon de 10 km du centre géométrique des aéroports de Montréal, de Toronto et de Vancouver, auquel s'ajoute le territoire des municipalités énumérées au tableau du règlement. Dans le cas de Montréal, treize municipalités sont visées, dont certaines sur la Rive-Sud, sur la Rive-Nord et la Ville de Laval.

* Règlement modifiant le Règlement de l'aviation canadien (lasers), [DORS/2020-124](#), Gazette du Canada, Partie II, vol. 154, n° 12, 10 juin 2020.

Bosch : appels d'urgence automatiques pour motos



Illustration : © Bosch

L'équipementier Bosch a [annoncé](#), le 3 juin, le lancement de son système d'appel automatique aux services d'urgence [Help Connect](#) pour les motos.

Lorsqu'une chute ou un accident sont détectés et que le propriétaire du véhicule ne répond pas, ses renseignements personnels et la localisation du véhicule sont transmis au Centre de service Bosch, lequel communique alors avec les services d'urgence.

Le système sera offert d'abord uniquement en Allemagne. Le déploiement dans les autres pays reste à être annoncé.

Actualité 9-1-1 américaine

1. NENA : ANNULATION DE LA CONFÉRENCE ANNUELLE

NENA La National Emergency Number Association (NENA) a finale-

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

ment [annoncé](#), le 23 juin, l'annulation de sa conférence annuelle 2020, en raison des préoccupations sanitaires et des restrictions de voyage liées à la pandémie de COVID-19. L'événement, qui avait été reporté une première fois de juin à septembre, serait remplacé par un événement virtuel, probablement dans la semaine du 21 septembre. Plus de détails suivront.

2. LOCALISATION VERTICALE (AXE Z)



L'entreprise [NextNav](#) a récemment [informé](#) la *Federal Communications Commission (FCC)* qu'elle croit être en mesure de fournir, lors d'un appel d'urgence 9-1-1, la localisation verticale de l'appelant dans environ 105 régions, ce qui couvrirait près de 90 % de la population américaine et ce, avant l'échéance réglementaire d'avril 2021.

La localisation fournie sur l'axe Z respecterait l'exigence de précision de ± 3 mètres, pour 80 % des appels. La firme affirme qu'elle sera en mesure d'actualiser et de calibrer périodiquement à distance les capteurs barométriques des appareils sans fil, grâce à un logiciel gratuit que les manufacturiers ont commencé à intégrer à leurs produits. Un dossier à suivre pour le Canada, si l'efficacité de cette technologie est démontrée.

911 Location Technologies Test Bed LLC

En parallèle, la FCC a [autorisé](#), le 25 juin, l'organisme [911 Location Technologies Test Bed LLC](#), qui mène des essais, entre autres, avec les appareils basés sur la technologie de Google, à déposer confidentiellement au dossier (en raison de motifs de concurrence commerciale invoqués par Google) le résultat des essais de localisation verticale menés avec les systèmes de cette dernière.

Enfin, la FCC a publié, le 25 juin, une [fiche de documentation](#) sur la prochaine version des règles sur la localisation verticale (axe Z) des appelants au 9-1-1. Celles-ci seront soumises pour adoption aux commissaires le 16 juillet.

Les dates ultimes de déploiement seraient fixées afin de desservir l'ensemble du territoire américain.

Nouvelles européennes

1. EENA : REPORT DE LA CONFÉRENCE ANNUELLE

Après l'évaluation des risques liés à la situation sanitaire (COVID-19) d'ici la fin

Nouvelles européennes (suite)

de l'année, l'*European Emergency Number Association (EENA)* a [annoncé](#), le 10 juin, un nouveau report de sa [conférence annuelle](#). L'événement est déplacé du 28 au 30 avril 2021, toujours à Riga (Lettonie).

2. ÉTAT DU DÉPLOIEMENT DU SERVICE 112 DANS L'UNION EUROPÉENNE

La Commission européenne a publié, le 11 juin, son [Rapport annuel de l'Indice de l'économie et de la société numériques](#) [en langue anglaise]. Le document présente un aperçu du développement de l'économie numérique des États membres, dont les télécommunications et le numéro d'urgence européen 1-1-2.

Afin de faciliter la consultation des données, l'EENA a produit une [synthèse](#) (9 pages) regroupant les éléments du rapport sur le volet service 1-1-2.

Des progrès ont été réalisés dans la plupart des États, par exemple quant à la localisation des appelants et à l'amélioration des communications d'urgence pour les personnes handicapées. La technologie *Advanced Mobile Location (AML)* est désormais en fonction dans 18 États, contre 10 sur 28, en juin 2019.

Les pays membres de l'Union devront, d'ici décembre 2020, se conformer au [Code européen des communications électroniques](#). Ce dernier exige*, entre autres, que le numéro d'urgence 1-1-2 soit accessible à tous et que la localisation sur combiné soit fournie aux CASP.

* paragraphes 284° et suivants

3. FRANCE : BIENTÔT UN NUMÉRO D'URGENCE UNIQUE ?

Des députés de la majorité gouvernementale ont déposé à l'Assemblée nationale française, le 30 juin, la « [Proposition de loi n° 3162](#) visant à consolider notre modèle de sécurité civile et valoriser le volontariat des sapeurs-pompiers ».

L'[article 31°](#) du texte énonce que « Le 112 est le numéro unique pour les appels d'urgence. Un décret fixe les modalités de mutualisation des dispositifs de traitement des appels d'urgence des services d'incendie et de secours avec les centres départementaux d'appels d'urgence recevant le numéro 112, les centres de réception et de régulation des appels des unités participant au service d'aide médicale urgente, ainsi que les dispositions transitoires nécessaires à leur mise en place » (le souligné est de nous).

Il reste encore plusieurs étapes législatives à franchir, si la volonté politique se

Nouvelles européennes (suite)

maintient, compte tenu de la résistance de certaines parties prenantes à l'unification de la réponse d'urgence dans ce pays (voir l'édition de [juin 2019](#)).

En 2017, le Président français s'était engagé à agir dans ce dossier, afin d'éliminer la multitude de numéros d'urgence nationaux (13!) toujours en usage, ce qui constitue une source de confusion dangereuse pour les citoyens et les intervenants.

Un autre bénéfice potentiel serait de réduire les coûts et de clarifier les rôles.

Précision

Dans la dernière édition, les mots « (appelé *FIRSTnet*) » n'auraient pas dû apparaître à la fin de l'article intitulé *Europe : essai transfrontalier du routage 112PG*.

Bien qu'appelés à communiquer [ensemble](#), le futur réseau *ESInet* américain (9-1-1) sera distinct du *FIRSTnet* déjà en fonction. Ce dernier est principalement voué à l'interopérabilité des communications d'urgence sans fil pour les intervenants sur le terrain.

(Nos remerciements à M. Guy Caron)

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, Johanne Tanguay

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 :
CP 89022 – CSP Malec
Montréal (Québec) Canada H9C 2Z3
info@acuq.qc.ca
Téléphone : 1 844 844-2287

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