



Système canadien d'information géographique et d'adressage : nouveau document

GTSU

Le [document](#) intitulé *Geographical Information Systems (GIS) and Common Addressing FAQ V1* [9 pages] a été publié le 12 août. Réalisé dans le cadre des travaux du Formulaire d'identification de tâche n° 85, *Éléments pour la transition vers le service 9-1-1 PG* du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC, il est déposé sur le portail Flex 9-1-1 de Bell, section *Communications nationales - 9-1-1 PG* (en anglais seulement). Cette foire aux questions permet de se familiariser avec les éléments généraux du système d'information géographique (SIG) et d'adressage du service 9-1-1 de prochaine génération (PG).

Le SIG permet de déterminer à quel centre d'appel de la sécurité publique (CASP) l'*ESInet*¹ doit acheminer l'appel 9-1-1 et lui fournit les données géospatiales de localisation de l'appelant, conformément aux [normes adoptées](#)² par le CRTC en 2015.

Au Québec, il n'y a actuellement pas d'organisme désigné par le gouvernement, afin d'agir à titre d'[agrégateur](#) des données géographiques que devrait utiliser le fournisseur de l'*ESInet* pour le SIG. Conformément à une [décision récente](#)³ du CRTC, c'est donc le fournisseur de l'*ESInet* (Bell Canada) qui agira à ce titre et se procurera les données requises auprès des sources à sa disposition, dont les municipalités.

Si le gouvernement désigne éventuellement une entité responsable d'agréger les données géographiques provinciales, le fournisseur de l'*ESInet* devra les utiliser à l'avenir. C'est toutefois ce dernier qui gèrera le SIG et fournira les données de localisation aux CASP.

Les municipalités du Québec devront, prochainement, signer des ententes de services 9-1-1 actualisées avec Bell pour l'acheminement à leur centre 9-1-1 des appels d'urgence effectués dans leur territoire. Ces contrats énonceront, entre autres, leurs obligations quant à la nature et aux normes applicables aux renseignements qu'elles s'engageront à fournir à Bell pour le SIG, de même que diverses obligations pour leur centre 9-1-1. Les systèmes de chacun des CASP [devront](#) être en mesure de recevoir et de traiter les données normalisées de l'*ESInet* avant d'y être raccordés.

1 - Emergency Services IP Network

Système canadien d'information géographique et d'adressage : nouveau document (suite)

- 2- D.T. CRTC 2015-531, *norme d'architecture des réseaux 911PG*
- 3- D.T. CRTC 2020-150, *cartographie des services 9-1-1 de prochaine génération*

Services policiers du Nunavik – absence de centre d'appels d'urgence et de répartition



Le ministère de la Sécurité publique du Canada a publié, le 6 août, le [rapport](#) intitulé *Services policiers et Inuit du Nunavik (Arctique québécois) - Mieux se connaître pour mieux s'entraider* [93 pages]. Produit en janvier dernier par des chercheurs de la Chaire de recherche [Senifinelle Nord](#) sur les relations avec les sociétés inuit de l'Université Laval, le rapport analyse la situation des Nunavimmiut (résidents de l'Arctique québécois) et les enjeux dans leurs relations avec les services de police.

LE CONTEXTE : Le [Corps de police régional Kativik](#) doit, en raison de l'absence de routes les reliant entre eux, avoir un poste dans chacun des 14 [villages nordiques](#) localisés en bordure des baies d'Hudson et d'Ungava. Le quartier général est situé à [Kuujuaq](#), chef-lieu de l'Administration régionale Kativik (ARK). La [population](#) totalise 14 161 personnes, dont 60 % sont âgées de moins de 25 ans. Le nombre d'habitants varie, selon les villages, de 224 à près de 3 000 habitants. Le territoire du Nunavik, au climat parfois rude, couvre une superficie de plus de 500 000 km², comparable à celle de l'Espagne.

LE RAPPORT traite de plusieurs éléments dont, entre autres, le contexte social exigeant, l'isolement, les enjeux linguistique et les difficultés opérationnelles. Par exemple, la section sur les difficultés [auxquelles les policiers sont confrontés](#) mentionne l'absence d'un service de réception et de répartition des appels d'urgence. Chaque communauté a un [numéro d'urgence local](#) distinct pour joindre la police, selon la structure 819-xxx(variable)-9111.

L'ÉTAT DE SITUATION : Parmi les témoignages cités, on peut lire (notre résumé) *que les policiers dans chaque village doivent obtenir eux-mêmes suffisamment d'information lors d'un*

Services policiers du Nunavik – absence de centre d'appels d'urgence et de répartition (suite)

appel afin d'intervenir de façon adéquate et sécuritaire. Ils doivent interroger l'interlocuteur, qui ne collabore pas toujours. Il n'est parfois pas possible de connaître la raison de l'appel, ou de savoir s'il y a présence ou non d'armes à feu sur les lieux.

Dans un contexte où la petite équipe locale de policiers reçoit fréquemment un volume d'appels qui dépasse sa capacité d'intervention, elle doit tenter de distinguer les situations qui requièrent une assistance immédiate de celles non urgentes, les interventions anodines de celles à hauts risques. Les policiers tentent de prioriser les appels, mais tous les requérants exigent une aide immédiate.

Lorsque le téléphone sonne, ce n'est pas un centre de répartition d'appels 9-1-1 qui transmet la communication : le policier parle directement avec les personnes en détresse, subissant de la violence ou parfois intoxiquées et incohérentes [pages 28 et 29 du PDF].

RECOMMANDATIONS : Les chercheurs* proposent quinze [pistes d'action](#) afin de promouvoir l'amélioration des relations entre les services policiers et les Inuits au Nunavik. Si aucune ne recommande de façon spécifique l'instauration d'un service d'appels d'urgence unifié pour la population et de répartition afin de soutenir le travail des policiers, la douzième recommande de « *réévaluer le niveau de service du Corps de police et d'améliorer son financement en conséquence* ».

Le défi demeure considérable. Dans le territoire similaire du Nunavut, dans l'[extrême nord](#) du Canada, la GRC offre déjà un [service centralisé](#) de réponse d'urgence pour ses [détachements](#).

* Marie-Ève Marchand, Pascale Laneuville, Caroline Hervé et Francis Lévesque

Ontario : enquête - appel 9-1-1 provenant du domicile d'un chef de police



La Commission civile de l'Ontario sur la police* (CCOP) a publié, le 7 août, un [rapport d'enquête](#) [version en français] sur le Service de police et la Commission des services policiers (« [Police Board](#) ») de Windsor. Le document porte

Ontario : enquête - appel 9-1-1 provenant du domicile d'un chef de police (suite)

sur divers éléments dont l'un, entre autres, nous intéresse plus particulièrement.

Les médias ontariens avaient [rapporté](#), en novembre 2018, qu'un appel 9-1-1 relatif à une dispute avait été effectué depuis le domicile du chef de police. Vu le rang de la personne en cause, certains affirmaient que le dossier n'avait pas [été traité adéquatement](#), qu'il y avait eu double standard.

Une politique du Service de police de Windsor ([SPW](#)) prévoyait que lors d'un appel au 9-1-1 concernant la conduite d'un agent, un autre superviseur ou un autre agent de rang plus élevé doit superviser l'appel. Il n'y avait toutefois pas de procédure établie si le chef lui-même était en cause.

La Police provinciale de l'Ontario ([PPO](#)), à la demande de la Commission des services policiers de Windsor, a réalisé une enquête en 2019 sur la gestion du cas par le personnel [civil](#) et policier du SPW. Ses conclusions sont que le dossier a [été géré adéquatement](#).

Ces éléments ont ensuite été [ajoutés à une enquête](#) déjà en cours de la Commission civile de l'Ontario sur la police (CCOP). Celle-ci portait sur d'autres allégations visant la haute direction du Service de police de Windsor, ainsi que sur des plaintes antérieures d'agents de police sur des sujets non liés à l'appel au 9-1-1.

La CCOP a examiné l'incident qui a donné lieu à l'appel au 9-1-1 et la manière dont le SPW y a répondu, afin d'y déceler une quelconque inconduite en vertu de la loi. Les questions traitées quant à l'appel 9-1-1 sont énumérées à la page 2 (n° 8 à 13), puis sont analysées en détail aux pages 25 à 32 du rapport.

La CCOP conclut que personne n'a interféré ou cherché à interférer avec l'enquête initiale du SPW sur cet incident, ni avec l'examen subséquent mené par la Police provinciale de l'Ontario. À son avis, le chef du SPW n'a fait l'objet d'aucun traitement préférentiel.

Les recommandations numéros 4 à 6 (pages 77 et 78) portent sur la façon de gérer dorénavant ces situations. Enfin, la CCOP demande au Service de police et à la Commission des services policiers de Windsor de lui rendre compte, dans un an, de la mise en œuvre de l'ensemble de ses recommandations.

* *Organisme judiciaire indépendant, la CCOP est l'un des tribunaux décisionnels faisant partie du groupement Tribunaux de la sécurité, des appels en matière de permis et des normes de l'Ontario (Tribunaux SAPNO).*

Nouvelle administratrice

À la suite de sa désignation par le Conseil d'agglomération de Montréal, Mme Johanne Tanguay, chef de section au Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), est devenue membre du conseil d'administration de l'Agence et présidente du comité de veille technologique et réglementaire, en remplacement de M. Pierre Foucault, retraité. Mme Tanguay cumule plus de vingt années d'expérience au service 9-1-1 de Montréal.

APCO CANADA : conférence 2020 annulée



[APCO Canada](#) a annoncé, le 26 août, l'annulation de sa conférence annuelle 2020 prévue au début d'octobre à Toronto, en raison de la pandémie de COVID-19. L'activité est reportée du 25 au 28 octobre 2021, à Niagara Falls.

NENA : la conférence annuelle 2020 en mode virtuel



À la suite de l'annulation de sa conférence 2020 en raison de la pandémie de COVID-19, la *National Emergency Number Association* ([NENA](#)) propose en lieu et place un événement virtuel, du 22 au 24 septembre.

Exceptionnellement, l'[inscription](#) est gratuite, et il n'est pas nécessaire d'être membre de la NENA pour y participer. L'[horaire général](#) et un aperçu préliminaire du [contenu détaillé du programme](#) sont offerts en ligne.

L'événement devrait présenter une soixantaine d'ateliers. Il n'est pas essentiel d'y assister en temps réel. Les personnes inscrites au préalable pourront visionner ceux qui les intéressent à la fin de chaque jour, et pendant une certaine période par la suite.

Si intéressé(e), ne tardez pas à vous inscrire afin de recevoir votre lien de connexion à l'événement et le précieux numéro de confirmation requis pour participer. Le nombre total de participants pourrait être limité, en raison de contraintes techniques.

Congrès virtuel 2020 de l'ACUQ

L'[ACUQ](#) travaille en ce moment à une formule de congrès virtuel pour l'édition 2020. Cette dernière mettra encore une fois l'accent sur les enjeux au cœur du travail des centres d'appels d'urgence. On procédera également à la remise attendue du prix *Appel méritoire*.

Les détails de l'événement seront dévoilés bientôt.

Actualité 9-1-1 américaine

1. MANDAT DE RECHERCHE : INTEROPÉRABILITÉ/COMPATIBILITÉ DU 9-1-1 PG



Homeland Security

La direction des sciences et de la technologie ([S&T](#)) du *Department of Homeland Security* ([DHS](#)) a [annoncé](#), le 3 août, avoir sélectionné le *Critical Infrastructure Resilience Institute* ([CIRI](#)) de l'Université de l'Illinois, afin de développer avec ses partenaires* un cadre pour des essais d'interopérabilité et de compatibilité des systèmes 9-1-1 de prochaine génération.

* *Department of Transportation, Department of Defense, l'Université A&M du Texas et l'Université de Washington, ainsi que diverses parties prenantes provenant des agences de sécurité publique, de l'industrie et du milieu universitaire.*

2. ÉTAT D'AVANCEMENT DU DÉPLOIEMENT DU 9-1-1 PG



L'organisme fédéral [911.gov](#) a publié, le 4 août, son premier [rapport d'étape](#) [52 pages] sur les progrès du déploiement du 9-1-1 PG aux États-Unis.

Le document présente le suivi des cinq objectifs décrits au [rapport](#) de juin 2019 intitulé *NG911 Roadmap, Pathways toward nationwide interconnection of 911 services* [49 pages]. Selon les constats, il reste toujours beaucoup de travail à accomplir afin d'atteindre les objectifs fixés.

Ce rapport portait sur le développement d'un système national formé de systèmes 9-1-1 PG interconnectés et interopérables dans tout le pays. La situation aux États-Unis est beaucoup plus complexe qu'au Canada : nombre élevé d'États et de juridictions dont relève le service 9-1-1, nombre considérable de centres d'appels de la sécurité publique (plus de 6 000, malgré des appels à la rationalisation), dont certains sont désuets et enfin, fragmentation des fournisseurs de réseaux de communication et nombre de parties prenantes.

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

3. ÉTUDE - WI-FI POUR JOINDRE LE 9-1-1 EN PÉRIODE D'URGENCES



Le Bureau de la sécurité publique de la *Federal Communications Commission (FCC)* a publié, le 1^{er} septembre, un [avis de](#)

[consultation](#) sur l'accès au réseau 9-1-1 en période d'urgence à partir de points d'accès Wi-Fi, lors de pannes du réseau cellulaire.

Une [loi fédérale](#) requiert que la FCC soumette au Congrès et publie sur son site Web, d'ici le 23 mars 2021, une étude sur les avantages pour la sécurité publique, la faisabilité technique et les coûts de rendre accessibles les services 9-1-1 au public en général, lors de périodes d'urgence où le service cellulaire n'est pas disponible :

- par les points d'accès Wi-Fi appartenant aux fournisseurs de services de télécommunication, et ceux d'autres technologies de communication fonctionnant sur une fréquence sans licence, sans l'obligation de fournir des informations de connexion;
- par les points d'accès Wi-Fi d'un fournisseur de services autre que de télécommunication et,
- par d'autres moyens.

Plusieurs éléments additionnels seront considérés : p. ex., cybersécurité, vie privée, congestion possible des réseaux. Ainsi, lors de périodes d'urgence (comme des ouragans) entraînant des pannes du service cellulaire, il faut savoir si l'alimentation électrique des antennes Wi-Fi et les réseaux de télécommunication demeurent généralement fonctionnels ou pas.

Les réponses sont attendues au plus tard le 16 octobre. Un dossier à suivre.

Congrès annuel de NENA - Mexique



[NENA Mexico](#) tiendra son 13^e [congrès annuel](#) à Puerto Vallarta, du 23 au 25 septembre, sous le thème *Enfrenta los nuevos retos de los Centros de Atención de Emergencias* (Notre traduction: *Relevez les nouveaux défis des centres d'urgence*).

Cet événement regroupe plus de dix pays latino-américains. Lors de la publication, il n'y avait pas d'indication quant à des restrictions imposées par la pandémie de COVID-19.

Index du volume 9 (2019-2020)

Afin de permettre de repérer facilement un article recherché, l'Index du volume 9 (2019-2020) du bulletin est [offert en ligne](#), pour consultation ou téléchargement.

Contribution au bulletin

Si vous désirez apporter une contribution au bulletin, faire une suggestion ou un commentaire, partager une réalisation de votre équipe ou nous informer d'une activité pouvant intéresser nos abonnés : info@agence911.org.

Publié pour la communauté des personnes intéressées par le service 9-1-1 au Québec

Pour commentaires ou 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