



Actualité 9-1-1 au CRTC

1. LOCALISATION DES APPELS 9-1-1 PG



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 10 novembre, la Décision de télécom [CRTC-2020-373](#), *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus ESRE0086 concernant l'emplacement d'acheminement à partir des réseaux d'origine*.

L'organisme approuve, avec un calendrier de mise en œuvre modifié, les recommandations formulées par le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) dans le rapport de consensus n° [ESRE0086b](#) du 13 février 2020, intitulé *Dispatchable Location from Originating Networks* (disponible en anglais seulement). Ce dernier traite de la détermination automatique de la localisation des appels d'urgence.

Le CRTC ordonne aux fournisseurs de services de télécommunication, à compter de la date à laquelle leurs réseaux doivent être prêts à prendre en charge les services 9-1-1 de prochaine génération, soit le 30 mars 2021 ou à la nouvelle date qui sera fixée à la suite de la [consultation](#)* tenue récemment :

- 1° de fournir aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP) l'emplacement le plus précis possible de l'appelant (tel que défini au rapport);
- 2° de respecter les délais de réponse détaillés dans l'annexe de la décision.

Le CRTC encourage également les CASP (sous l'autorité des provinces et des territoires), à mettre en œuvre et à utiliser la configuration de synchronisation des demandes de localisation du système 9-1-1 PG, les spécifications techniques détaillées et les pratiques d'exploitation exemplaires présentées à l'annexe.

Enfin, le GTSU reçoit le mandat de se pencher sur cinq éléments complémentaires qui doivent faire l'objet d'un examen approfondi, comme recommandé dans son propre rapport.

* Avis de consultation de télécom CRTC 2020-326

2. PRÉCISION DE LA LOCALISATION SANS FIL POUR 2019

Le CRTC vient de publier le [Rapport](#) sur le rendement des entreprises de services sans fil quant à l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 au cours de la période 6 (2019) [30

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

pages, version française]. Cette version est expurgée de données accessibles seulement aux centres 9-1-1.

En général, les résultats sommaires indiquent que les entreprises de services sans fil atteignent – et dépassent souvent – les seuils minimaux et les seuils visés à l'échelle nationale, provinciale et des CASP. Le GTSU ne recommandera pas de modifier les seuils cette année.

Les directions des centres 9-1-1 peuvent obtenir la version intégrale du rapport [34 pages] [sur demande](#) à l'Agence.

3. SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION DANS LE NORD

Le CRTC a publié, le 2 novembre, l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2020-367](#), *Appel aux observations – Examen du cadre réglementaire du Conseil pour Norouestel Inc. et de l'état des services de télécommunication dans le Nord du Canada*.

[Norouestel Inc.](#) est l'entreprise de services locaux titulaire (ancien monopole) dans le territoire formé des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut et du Yukon, ainsi que des régions du nord de la Colombie-Britannique et de Fort Fitzgerald (Alberta). Elle fournit des services de télécommunication à 96 collectivités (dont plusieurs sont des communautés des Premières Nations).

Bien que ce dossier ne concerne pas le Québec, il est intéressant de noter que les paragraphes 46° et 47° de l'Avis excluent de cette instance les questions liées aux réseaux 9-1-1 : « *Bien que le CRTC reconnaisse l'importance de réseaux 9-1-1 fiables, ainsi que de la transition vers les réseaux 9-1-1 de prochaine génération, il a traité et continue de traiter de ces questions dans le cadre d'instances distinctes. Toutefois, les questions relatives aux réseaux d'origine, c'est-à-dire les réseaux sur lesquels les appels 9-1-1 sont acheminés avant qu'ils ne le soient vers le réseau spécialisé 9-1-1, relèvent de la présente instance* » (notre souligné).

Certains des éléments qui découleront de cette instance pourraient, éventuellement, s'avérer intéressants pour le Nord du Québec. À suivre.

4. MISE À JOUR TECHNIQUE- CASU

Le CRTC a publié, le 20 novembre, la Décision de télécom [CRTC 2020-377](#), *Comité directeur canadien sur la numérotation du CDCI – Rapport de con-*

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

sensus CNRE127A – Mise à jour des Lignes directrices relatives à l'attribution de blocs de chiffres d'acheminement du service d'urgence.

Le Conseil approuve le rapport n° [CNRE127A](#) (*Update the Canadian Emergency Service Routing Digit (ESRD) Block Assignment Guideline*) ainsi que la version 6.0 des Lignes directrices relatives à l'attribution de blocs de chiffres d'acheminement du service d'urgence (CASU) (document en anglais seulement).

Les blocs de CASU sont des numéros non composables, saisis dans les bases de données d'affichage automatique d'adresses (AAA) du service E9-1-1 des entreprises de services locaux titulaires (anciens monopoles). Ils servent à fournir aux centres d'appels de la sécurité publique les renseignements sur l'adresse/l'emplacement des sites cellulaires d'où est acheminé un appel sans fil au service 9-1-1. Ils se présentent généralement sous la forme NPA-511-XXXX (avec les codes 211, 311, 511 et 811 au milieu). L'usage de ces numéros à dix chiffres n'affecte pas les numéros pour les services spécialisés à trois chiffres et l'inverse.

Considérant qu'il s'agit d'une ressource limitée et que plusieurs blocs de CASU excédentaires retournés ou récupérés sont non utilisés depuis un certain temps, le CRTC permet de les réutiliser périodiquement, afin de fournir des services d'urgence aux canadiens.

SIG : désignation d'Adresses Québec par le MSP



Par une [circulaire](#) du 17 novembre aux municipalités du Québec, le ministère de la Sécurité publique a annoncé la désignation par la ministre, le 28 septembre 2020, d'[Adresses Québec](#), unité du [ministère](#) de l'Énergie et des Ressources naturelles, aux fins de l'[article 52.3](#) de la *Loi sur la sécurité civile*¹.

Ce dernier énonce : « *Afin de s'assurer du fonctionnement efficace du centre d'urgence 9-1-1 qui la dessert, chaque municipalité locale doit constituer et maintenir à jour un répertoire des données géographiques ainsi que des adresses municipales et des noms de rues sur son territoire et le transmettre*

SIG : désignation d'Adresses Québec par le MSP (suite)

au ministre ou au service gouvernemental que ce dernier désigne. Le ministre ou le service gouvernemental, selon le cas, rend ces données accessibles aux centres d'urgence 9-1-1 et aux centres secondaires d'appels d'urgence ». Il n'y avait jamais eu de telle désignation par le ministre auparavant.

Cette décision permettra de recueillir de façon homogène, à l'échelle de la province, les données géographiques utiles pour divers mandats de l'État dont, entre autres, celles requises pour le système d'information géographique au cœur du service 9-1-1 de prochaine génération. Le fournisseur du réseau ESinet au Québec devra donc, conformément à une [décision du CRTC](#)², utiliser ces données géographiques de l'agrégateur provincial désigné, afin d'alimenter ses propres bases de données pour la localisation des appels d'urgence 9-1-1 PG.

1. RLRQ, chapitre S-2.3
2. *Décision de télécom CRTC 2020-150 du 14 mai 2020, par. 22°*

Mémoires déposés au groupe de travail sur la réalité policière



freepng.fr

La [dernière édition](#) traitait du [rapport](#) soumis par le Service de police de la Ville de Montréal au comité consultatif chargé des consultations menées

sur le [Livre vert sur la réalité policière](#) au Québec.

Les audiences étant presque terminées et d'autres [mémoires publiés](#), voici les éléments relevés au moment de la publication quant à la vision du service 9-1-1 d'autres corps policiers :

[Repentigny](#) : page 8, Recommandation 8 : « Il est recommandé qu'un comité de travail réunissant toutes les parties prenantes soit mis sur pied afin d'analyser la faisabilité et de recommander le cas échéant les modalités d'un regroupement des sept centres d'urgence 9-1-1 sur le territoire de la Rive-Nord de Montréal ».

[Sherbrooke](#), page 9, recommandation 6 : « Que la gouvernance du centre d'urgence 9-1-1 et de répartition police et incendie de Sherbrooke continue à être assurée par le SPS ».

[MRC des Collines-de-l'Outaouais](#), page 12, *Recommandations* : « transférer la responsabilité des centres d'appels d'urgence 9-1-1 à une entité ministérielle du Gouvernement du Québec et réviser les coûts et le financement de ce service ».

Sondage sur la santé mentale pour les télécommunicateurs d'urgence



Des chercheurs de l'Université [Memorial](#) (Saint-Jean, Terre-Neuve-et-Labrador) mènent, en collaboration avec [APCO Canada](#)^{*}, un [sondage national](#) (en français), afin d'évaluer les traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) en sécurité publique chez, entre autres, les préposés aux appels d'urgence et répartiteurs du 9-1-1, de la police et des services d'incendie. Ils s'intéressent à divers symptômes cliniquement significatifs liés au TSO, comme les troubles de stress post-traumatique, ceux de l'humeur, du sommeil ou liés à l'abus de substances.

Les résultats seront le point de départ d'une évaluation de l'exposition aux traumatismes, aux symptômes de TSO et des répercussions sur les télécommunicateurs et leurs familles. Ils contribueront également à identifier les facteurs de risques individuels et de résilience, afin de fournir des pistes de traitement utiles.

La participation est confidentielle. Il faut compter de 30 à 90 minutes afin de compléter le sondage. Vous recevrez un code unique au début, lequel vous permettra de vous arrêter à tout moment et de reprendre là où vous étiez rendu. On peut participer en suivant [ce lien](#), si possible avant 15 janvier 2021.

Si vous avez des questions concernant vos droits ou votre traitement en tant que participant, vous pouvez communiquer avec l'équipe de recherche à sczarnuch@mun.ca, par téléphone au 709 864-7850, ou encore en communiquant avec le Conseil d'éthique par courriel au info@hrea.ca, ou par téléphone au 709 777-6974.

^{*} APCO : Association of Public-Safety Communications Officials

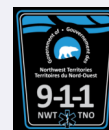
Panorama des régions 2020



L'Institut de la statistique du Québec a publié, le 11 novembre, la douzième édition du [Panorama des régions du Québec](#) [195 pages].

Cette publication présente des renseignements utiles, entre autres, sur l'évolution de la démographie et des conditions économiques de la population (2015-2019), le tout ventilé par MRC. L'Annexe offre un coup d'œil synthèse par région.

Rapport d'activité du service 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest



Le premier [rapport d'activité](#) (2019-2020) du service 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest a été publié le 4 novembre [35 pages].

Le bilan couvre la période préalable de développement et de déploiement, puis les cinq premiers mois de service public, soit de novembre 2019 jusqu'au 31 mars 2020. Les défis considérables ont été relevés avec brio, notamment le service 9-1-1 de base (sans données), les [onze langues officielles](#) et l'immensité du territoire.

Le centre 9-1-1 offre également les services de répartition police ([GRC](#)) et incendie. Il agit de plus comme centre de communication santé pour les Territoires, en voie d'accréditation pour ce volet aux normes de l'[IAEP](#)^{*}, également en usage au Québec.

^{*} International Academies of Emergency Dispatch (Guide Clawson)

Accréditation des CASP pour le 9-1-1PG



L'organisme *NG9-1-1 Interoperability Oversight Commission (NIOC)*, dont la création par NENA a été présentée dans l'édition de [mars 2020](#) a publié, le 18 novembre, le [document](#) intitulé *Public Safety Answering Point (PSAP) Credentialing Agency (PCA) Certificate Policy (V1.0)* [89 pages].

Ce document propose une méthode uniforme d'accréditation des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) au sein de l'écosystème 9-1-1PG. Ces derniers pourront ainsi s'identifier en toute sécurité, quant à la nature de leurs activités, de leur rôle et de leur affiliation à un service de sécurité publique. Le système est conçu afin d'assurer une interopérabilité sécurisée entre les diverses entités 9-1-1 dans le cadre de la [chaîne de confiance](#) 9-1-1 PG. Cette réalisation historique permet de franchir un autre jalon dans le déploiement du service 9-1-1PG.

Rappelons que la NIOC [compte](#) un représentant canadien provenant du CRTC. Il est possible que ce document soit utilisé au Canada, ce qui n'est pas confirmé actuellement.

Actualité européenne



1. CONFÉRENCE ANNUELLE REPORTÉE

En raison de la situation sanitaire prévisible, l'European Emergency Number Association (EENA) a [annoncé](#), le 9 novembre, un nouveau report de sa conférence annuelle d'abord prévue en 2020, cette fois du 6 au 8 octobre 2021, toujours à Riga (Lettonie).

2. ÉTAT DU DÉPLOIEMENT DE L'AML

L'EENA a publié, le 18 novembre, la seconde édition du [rapport](#) intitulé AML Report Card [105 pages], sur l'état du déploiement du système de localisation [Advanced Mobile Location \(AML\)](#) dans 23 pays, dont certains hors de l'Union européenne.

Rappelons que ce système de localisation des appelants sans fil est actuellement étudié au Groupe de travail Services d'urgence pour le Canada, dans le cadre du Formulaire d'identification de [tâche n°69](#) (notre traduction : *Exigences relatives à la précision de la localisation sans fil Phase II au Canada*).

Meilleurs voeux



Les administrateurs et l'équipe de l'Agence vous offrent leurs meilleurs vœux pour la Nouvelle Année qui, espérons-le, contribuera à nous faire oublier 2020. Soyez prudents, prenez soin de vous, de vos collègues et de vos proches!

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 abonnement gratuit : info@agence911.org

Éditeur :

Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Comité de lecture :

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