



Remises de la taxe 9-1-1 en 2020

Selon les résultats préliminaires, l'Agence a remis aux municipalités du Québec en 2020 la somme de 44,9 M\$, provenant de la taxe municipale imposée aux fins du financement du service 9-1-1. Il s'agit d'une diminution de 2,9 M\$ (- 6 %) par rapport à l'exercice 2019, une première.

Comme le nombre d'abonnements aux services téléphoniques n'a probablement pas diminué significativement en raison de la COVID-19, contrairement à la consommation d'autres biens ou services, nous avons demandé durant l'année à Revenu Québec d'effectuer les vérifications requises, afin que toutes les sommes dues soient bien cotisées. Les services de recouvrement fiscal auraient repris leurs activités normales et toute somme récupérée postérieurement sera alors versée. Plus de précisions seront apportées dans le rapport d'activité.

Par ailleurs, une demande de révision du montant de la taxe municipale 9-1-1, établi à 0,46 \$/mois depuis 2016, a été acheminée il y a plusieurs mois au ministère des Affaires municipales et de l'Habitation. Cette démarche tient compte de l'inflation prévisible et de l'évaluation des coûts additionnels importants prévus pour la transition des centres d'appels d'urgence vers le service 9-1-1 de prochaine génération.

Actualité 9-1-1 au CRTC

1. FRAIS DE RÉSEAU 9-1-1 POUR 2021



Bell Canada a soumis pour approbation, le 30 novembre, la [demande tarifaire 7626](#) Recalcul annuel du taux 9-1-1 pour l'Ontario et le Québec au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

La demande a pour but de fixer le tarif réclamé des abonnés pour le financement du réseau 9-1-1 (à ne pas confondre avec la taxe municipale 9-1-1 pour le financement du service de réponse d'urgence) à 0,11 \$ par mois à compter du 1^{er} janvier 2021, en baisse d'un 0,01 \$ (0,12 \$ en 2020).

De son côté, TELUS Communications Inc. a également, soumis, le 1^{er} décembre, la [demande tarifaire 0640](#), *Changement annuel des tarifs du service 9-1-1 provincial (Québec)* au même effet pour son territoire d'entreprise de service local titulaire au

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

Québec (ancien monopole).

Les intéressés peuvent [participer à l'instance](#) jusqu'au 18 janvier dans le cas de Bell et jusqu'au 19 janvier, dans le cas de TELUS.

Selon les [données ouvertes \(TS-4\)](#) publiées le 10 décembre par le CRTC, simultanément au [Rapport de surveillance des télécommunications 2019](#), ces tarifs auraient rapporté la somme de 72,8 M \$ en 2019, comparativement à 76,5 M\$ en 2018.

2. ÉCHÉANCES POUR LE DÉPLOIEMENT DU 9-1-1 PG : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Dans le cadre de l'instance en cours [Avis de consultation de télécom CRTC 2020-326](#) pour l'établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG)*, le CRTC a expédié, le 10 décembre, une [demande de renseignements](#) additionnels aux fournisseurs de l'ESInet et fournisseurs de services de télécommunication sur l'acheminement des appels 9-1-1 PG par défaut et certains délais requis pour des essais.

Il faut déterminer, entre autres, qui recevra et réacheminera par défaut les appels d'urgence qui ne peuvent être localisés automatiquement par le réseau et qui ne seront pas, pour diverses raisons, acheminés directement au centre d'appels d'urgence (CASP) approprié.

Les fournisseurs de l'ESInet estiment qu'en raison de certaines inconnues avec une nouvelle technologie, ils doivent être en mesure de traiter, par défaut, un volume pouvant atteindre jusqu'à 5 % des appels 9-1-1 PG acheminés par leur réseau. Ce taux prudent a été convenu au GTSU, quitte à ce qu'il soit révisé à la baisse selon la réalité. Il faut aussi prévoir les situations catastrophiques. Le mode de traitement, les coûts et le financement de ce service doivent être déterminés avant que les dates finales pour l'approbation des tarifs pour le service 9-1-1 PG ne soient établies.

Ainsi, il pourrait y avoir un centre de réponse d'urgence intermédiaire établi par le fournisseur de réseau, un ou plusieurs centres 9-1-1 par défaut désignés par province, ou tout autre modèle convenu par les parties prenantes. Bell propose d'établir deux centres intermédiaires dans son territoire, dont l'un à Montréal et l'autre au Nouveau-

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

Brunswick.

De plus, le CRTC demande à Bell et à TELUS de confirmer que la période de normalisation de 30 jours pour la réalisation des essais de mise en place du 9-1-1 PG, d'ici le 30 mars 2021, est toujours valide.

Les réponses des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG, dont certains éléments financiers ou techniques ont été caviardés dans la version publique, sont déposés au [dossier de l'instance](#). Notre intérêt principal s'est porté sur la réponse du 21 décembre de Bell, fournisseur de l'ESInet au Québec.

Les parties au dossier, dont la *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec*, pourront, si jugé utile, produire une réplique au plus tard le 15 janvier.

* Voir les éditions d'[octobre](#) et de [novembre](#) 2020.

SIG : webinar et version française de la FAQ



esri Canada

ESRI Canada offre une [version française](#) du document de type *foire aux questions*, portant sur le système d'information géographique (SIG) du service 9-1-1 PG (26 paragraphes).

Le [document original](#), produit par le GTSU (Formulaires d'identification de tâches [92](#) & [85](#)) est offert dans la section communications nationales du Portail Flex de Bell (en anglais seulement). Vu son utilité, les différentes versions du document ont été présentées dans les éditions de [septembre](#), d'[octobre](#) et de [novembre](#) 2020. La version française est donc la bienvenue.

ESRI Canada, fournisseur entre autres de solutions SIG de cartographie, offre un [blogue](#) ainsi qu'un bulletin d'information en langue française sur le SIG au Canada, auxquels il est possible de [s'abonner](#) gratuitement.

Pour en apprendre davantage, ESRI Canada invite les centres d'appels d'urgence et les personnes intéressés à participer, [le jeudi 18 février à 11h](#), à un webinar gratuit en français intitulé « 9-1-1 PG, la géomatique au centre de la réponse aux urgences ».

Parmi les sujets abordés :

- Survol du 9-1-1 PG;
- Le besoin de données précises

SIG : webinaire et version française de la FAQ (suite)

et à jour;

- Les normes de la *National Emergency Number Association (NENA)* applicables au Canada;
- Exemples de travaux reliés au 9-1-1 PG de diverses municipalités canadiennes;
- Options afin de vous préparer.

Les détails sur la participation et le lien de connexion suivront dans la prochaine édition.

Sherbrooke : 25 ans pour le centre 9-1-1



M. Danny McConnell, directeur de police, Mme Anne Berti, chef de section du centre 9-1-1, M. Stéphane Simoneau, directeur, protection contre les incendies.

Photo : Gracieuseté Ville de Sherbrooke

Le Centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la [Ville de Sherbrooke](#) célébrait récemment 25 ans d'existence. Le premier appel 9-1-1 fut reçu le 28 novembre 1995. Huit des 25 premiers préposé(e)s aux appels des débuts font toujours partie de l'équipe.

L'événement a été souligné le 3 décembre, afin de remercier le personnel pour sa contribution à l'excellence du centre 9-1-1 de Sherbrooke. Les directeurs des services de police et de protection contre les incendies ont remis à chacun un témoignage d'appréciation lors de cet événement.

Aux activités courantes, s'ajoutent les nombreux appels en lien avec la pandémie de COVID-19. Le personnel ne chôme donc pas. Les préposés, épaulés par la technologie, viennent en aide aux victimes et soutiennent le travail des intervenants d'urgence. Bravo à toute l'équipe!

Nous en profitons également afin de souligner le départ à la retraite de Mme Anne Berti, chef de section du centre 9-1-1. Également active depuis de nombreuses années au sein de divers comités de travail et de l'ACUQ, dont elle était administratrice jusqu'à tout récemment, ses contributions ont été des plus fructueuses. Elle sera remplacée au centre 9-1-1 par Mme Marie-France Côté, à qui nous offrons nos vœux de succès.

CAUCA : CCS à nouveau centre d'excellence et ouverture à Mont-Tremblant

CAUCA

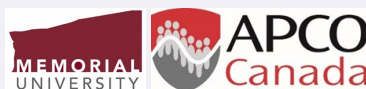
Centre d'expertise multiservice

La Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches ([CAUCA](#)) a reçu de l'*International Academies of Emergency Dispatch (IAED)* et pour la septième fois consécutive, l'[accréditation](#) de centre d'excellence, pour sa division Centre de communication santé (CCS) de la région de Beauce-Appalaches. Les [CCS du Québec](#), qui relèvent du ministère de la Santé et des Services sociaux, utilisent tous le protocole médical de l'IAED (parfois appelé *Guide Clawson*), afin de traiter les appels préhospitaliers d'urgence.

Parmi les 3 719 centres d'appels d'urgence dans 57 pays qui utilisent les protocoles de l'IAED, trois uniquement ont été accrédités sept fois consécutivement centre d'excellence (pour des périodes de trois ans). Félicitations à toute l'équipe!

Enfin, le centre satellite d'appels d'urgence 9-1-1 de CAUCA à Mont-Tremblant a débuté ses activités en décembre. Ce dernier dessert principalement les municipalités de quatre MRC de la région.

Rappel : sondage sur la santé mentale pour les télécommunicateurs d'urgence



Rappel : Les préposés aux appels d'urgence et répartiteurs du 9-1-1, de la police et des services d'incendie sont invités à participer à un [sondage national](#) (en français), afin d'évaluer les traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) en sécurité publique.

Les chercheurs de l'Université [Memorial](#) (Saint-Jean, Terre-Neuve-et-Labrador), en collaboration avec APCO* Canada, 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.

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

Rappel : sondage sur la santé mentale pour les télécommunicateurs d'urgence (suite)

janvier. Pour plus de détails, consultez [l'édition précédente](#).

* APCO : Association of Public-Safety Communications Officials

Cybersécurité : publication du rapport 2020

CENTRE CANADIEN POUR LA CYBERSÉCURITÉ

Le [Centre](#) canadien pour la cybersécurité, une constituante du [Centre](#) pour la sécurité des télécommunications sous la tutelle du ministère de la Défense a [publié](#), le 18 novembre, le [rapport](#) intitulé *Évaluation des cybermenaces nationales 2020* [36 pages].

Le nombre d'auteurs de cybermenaces est en hausse et ces derniers deviennent de plus en plus sophistiqués. Le rapport souligne que la cybercriminalité continuera certainement d'être la principale cybermenace touchant les Canadiens et qu'il est fort probable que les attaques par rançongiciel continuent de cibler les grandes entreprises et les fournisseurs des infrastructures essentielles.

Le numéro 988 pour le service de prévention du suicide au Canada?



Chambre des communes Canada

L'édition [d'août 2020](#) rapportait la décision d'établir le numéro 988 pour la ligne nationale de prévention du suicide aux États-Unis et les démarches afin de l'établir au Canada. Ce numéro universel, plus simple à mémoriser que ceux des lignes sans frais à dix chiffres actuels, surtout en période de détresse, peut contribuer à diminuer le volume d'appels au 9-1-1 pour ces cas.

La Chambre des communes a adopté, le 11 décembre, la [motion](#) suivante présentée par M. [Todd Doherty](#), député de Cariboo-Prince George (Colombie-Britannique) :

« Du consentement unanime, il est résolu, — Que, étant donné que le taux de suicide alarmant au Canada représente une crise nationale en matière de santé, la Chambre demande au gouvernement d'agir immédiatement, en collaboration avec les provinces, pour regrouper tous les services d'écoute téléphonique pour la prévention du suicide en un seul service national

Le numéro 988 pour le service de prévention du suicide au Canada? (suite)

accessible à tous les Canadiens au moyen d'un numéro à trois chiffres facile à mémoriser (988). »

Il faudra voir quel suivi sera apporté par le gouvernement fédéral ou le CRTC.

Actualité 9-1-1 américaine

1. CYBERSÉCURITÉ : RANÇONGIERS

NIST National Institute of Standards and Technology

Le Centre national d'excellence en cybersécurité (NCCoE) du *National Institute of Standards and Technology* (NIST) a publié, le 8 décembre, deux guides pratiques sur les attaques cybernétiques avec demande de rançon, un phénomène qui a malheureusement affecté récemment certaines organisations privées et publiques établies au Québec.

Le **premier** est intitulé *Data Integrity: Identifying and Protecting Assets Against Ransomware and Other Destructive Events* - SP 1800-25 [567 pages]. Le **second** est intitulé *Data Integrity: Detecting and Responding to Ransomware and Other Destructive Events* - SP 1800-26 [523 pages].

Ces derniers complètent le **guide** intitulé *Data Integrity: Recovering from Ransomware and Other Destructive Events* - SP-1800-11 [454 pages], publié en septembre dernier.

2. INTERNET DES OBJETS (IdO) : NORMES DE SÉCURITÉ

Une **nouvelle loi** sur l'amélioration de la cybersécurité de l'Internet des objets IdO- *IoT en anglais** a été **approuvée** par le président américain le 4 décembre. Si de plus en plus d'objets peuvent se connecter au Web, les paramètres de sécurité semblent malheureusement parfois négligés par les concepteurs ou par les utilisateurs, ce qui représente un risque potentiel.

D'ici le 31 mars 2021, le NIST (voir plus haut) doit élaborer des recommandations pour l'utilisation et la gestion appropriées des appareils IdO détenus ou contrôlés par le gouvernement fédéral américain, y compris les exigences minimales de sécurité des informations pour la gestion des risques en cybersécurité.

L'organisme a publié, le 15 décembre, un **blogue** et des documents complémentaires sur le sujet. Les paramètres imposés aux appareils vendus au gouvernement américain devraient, indirectement, bénéficier à tous les con-

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

sommateurs.

* *Public Law No: 116-207, IoT Cybersecurity Improvement Act of 2020*

3. FONDS 9-1-1 UTILISÉS À D'AUTRES FINS



Illustration : iStock

La *Federal Communications Commission (FCC)* a **publié**, le 8 décembre, un **12^e rapport** annuel au Congrès sur l'utilisation par certains États, à des fins autres, des fonds perçus pour le financement du service 9-1-1 [132 pages].

Les États et territoires américains ont perçu plus de trois milliards de dollars pour le financement du service 9-1-1 en 2019. De cette somme, 200 M \$ ont été affectés à d'autres fins. Ce phénomène ne semble pas exister au Canada.

Afin de tenter d'en finir avec cette pratique décriée, le Congrès américain a adopté des mesures législatives, comprises dans la **loi omnibus*** [2 124 pages] prolongeant, entre autres, les programmes d'aide pour la COVID-19. Ce dernier a été **approuvé** par le président le 27 décembre.

La loi ordonne à la FCC de proposer, au plus tard 180 jours après son entrée en vigueur et après consultation des parties intéressées, des règles déterminant les fins uniques pour lesquelles les fonds 9-1-1 perçus par les États ou Territoires pourraient être utilisés. Une fois celles-ci adoptées, les États pourraient demander des dérogations à la FCC dans certains cas non prévus.

* *P.L. 116-260 - Consolidated Appropriations Act, 2021, article 902 c), pages 2025 à 2029 du PDF*

4. DONNÉES SUR LES CENTRES 9-1-1



L'organisme fédéral américain **911.gov** a publié, le 14 décembre, la **nouvelle édition** du rapport intitulé *National 911 Annual Report: 2019 Data* [80 pages].

Le document présente des données et statistiques par États et Territoires sur 56 éléments relatifs aux centres 9-1-1, de l'assurance qualité à l'état d'avancement du passage au service 9-1-1 PG. Les données sur les quatre États limitrophes au Québec peuvent intéresser de façon particulière certains CASP québécois.

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 :

Léne 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 2T3
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