



CRTC : consultation sur le SRV



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 11 mars,

l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2021-102](#), Appel aux observations – Examen du service de relais vidéo.

Le service gratuit de relais vidéo (SRV) permet aux utilisateurs d'une langue des signes et aux abonnés de services téléphoniques vocaux de communiquer entre eux, par l'intermédiaire d'un interprète. Les abonnés peuvent également effectuer des appels d'urgence au 9-1-1.

L'instance a pour objectif de vérifier, entre autres, si le SRV répond efficacement aux besoins des personnes ayant des troubles de l'audition et de la parole, ainsi que si certains aspects du cadre réglementaire du SRV ou du service nécessitent des modifications ou des améliorations.

Parmi les questions posées aux utilisateurs par l'Avis de consultation, la quatrième énoncé : « 4. L'accès au 9-1-1 par le SRV a-t-il été problématique? Le cas échéant, veuillez décrire les problèmes et proposer des améliorations à l'accès au 9-1-1. »

De plus, dans une [lettre](#) du 11 mars adressée à l'Administrateur canadien du service de relais vidéo Inc. (ACS), le CRTC pose 36 questions à l'organisme, dont les réponses doivent être déposées au dossier public de l'instance avant le 26 avril. La question n° 14 nous intéresse particulièrement :

« 14. Expliquer comment le SRV respecte les exigences minimales de service définies dans la politique réglementaire [CRTC 2014-187](#).

- Veuillez fournir des détails précis sur la manière dont les appels au 9-1-1 sont traités et sur toute limitation associée aux appels au 9-1-1, y compris la fourniture de l'adresse de l'appelant, et indiquer ce qui a été mis en place, le cas échéant, pour atténuer ces limitations.
- Décrire comment un interprète vidéo est chargé de traiter un appel au 9-1-1, notamment comment il facilite les communications entre les premiers intervenants et l'appelant et quelles sont les lignes directrices pour établir

CRTC : consultation sur le SRV (suite)

quand l'assistant personnel met fin à l'appel.

Si des centres d'appels d'urgence québécois souhaitent émettre des commentaires relativement à des appels 9-1-1 reçus par l'intermédiaire du SRV, n'hésitez pas à nous en faire part [rapidement](#), afin que nous puissions déposer en temps utile des observations au CRTC, tant pour souligner ce qui fonctionne bien, que pour transmettre des suggestions afin d'améliorer les choses au besoin.

Les interventions [au dossier](#) de l'instance doivent être déposées avant le 9 juin 2021.

Semaine des télécommunicateurs d'urgence



Illustration : NENA

La semaine des télécommunicateurs d'urgence aura lieu du 11 au 17 avril. Plusieurs centres d'appels d'urgence du Québec profitent de

l'occasion afin de souligner et de célébrer le travail de leur équipe, surtout après une année éprouvante.

Numéro national simplifié pour l'aide aux personnes suicidaires : le dossier progresse



Illustration : IS / iStock

Le [ministre](#) fédéral de l'Innovation, de la Science et du Développement économique (Industrie Canada, responsable de la [Loi sur les télécommunications](#)) ainsi que la [ministre](#) de la Santé ont, le 27 janvier, demandé conjointement au CRTC d'examiner l'instauration d'un numéro à trois chiffres de type 9-1-1 à l'échelle nationale pour l'aide aux personnes ayant des idées suicidaires. Ce dernier serait plus facile à mémoriser que les numéros actuels sans frais à dix chiffres, à l'instar du numéro 988 [adopté aux États-Unis](#) en juillet 2020.

Rappelons qu'une motion unanime à

Numéro national simplifié pour l'aide aux personnes suicidaires : le dossier progresse (suite)

cet effet a été adoptée par la Chambre des communes, en décembre 2020 (voir l'édition de [janvier 2021](#)). Dans sa [réponse](#) du 9 mars aux ministres, le [président](#) du CRTC indique que l'organisme examinera le lancement d'une instance de consultation publique à ce sujet, vu divers enjeux techniques et la collaboration nécessaire de nombreux partenaires des différents paliers de gouvernement. Il rappelle que la compétence du CRTC, à cet égard, se limite à exiger que les fournisseurs de services de télécommunication mettent en place une ressource de numérotation à trois chiffres à l'échelle du Canada.

9-1-1 PG : augmentation de la taxe 9-1-1 dans les autres provinces

Après le Nouveau-Brunswick, qui a augmenté son tarif 9-1-1 de 83 % le 1^{er} janvier dernier (de 0,53 \$ à 0,97 \$, voir l'édition de [juin 2020](#)) :

1. SASKATCHEWAN



L'Agence de la sécurité publique de la Saskatchewan (SPSA) a [annoncé](#), le 8 mars, l'augmentation du tarif 9-1-1 payable par les abonnés à un service téléphonique dans cette province, de 0,94 \$ à 1,88 \$ par mois (100 %), à compter du 7 avril 2021. À l'avenir, le nouveau tarif sera indexé [annuellement](#), selon l'[IPC](#) publié par Statistique Canada pour cette province.

La hausse a pour objectif de financer la modernisation du système 9-1-1 provincial et le passage au service 9-1-1 de prochaine génération. La dernière hausse de la taxe remontait à 2018. Les trois centres 9-1-1 de [Sask911](#) ont reçu 470 000 appels en 2020.

2. ALBERTA



Le ministre des Affaires municipales de l'Alberta a déposé à l'Assemblée législative, le 11 mars, le [projet de loi n° 56*](#), modifiant, entre autres, la [loi](#) provinciale sur le service d'urgence 9-1-1, afin de tenir compte du futur service 9-1-1 PG et d'améliorer le financement du service.

9-1-1 PG : augmentation de la taxe 9-1-1 dans les autres provinces (suite)

Selon le [communiqué](#) gouvernemental, sous réserve de l'adoption de la loi, le tarif 9-1-1 mensuel de 0,44 \$ perçu auprès des abonnés des services téléphoniques passerait à 0,95 \$ à compter du 1^{er} septembre 2021, soit une augmentation d'environ 116 %. Neuf centres d'appels d'urgence [secondaires](#) seront désormais aussi admissibles au financement avec une partie des revenus du tarif 9-1-1.

De plus, les [normes provinciales](#) pour les centres 9-1-1 seront modifiées et les centres d'appels d'urgence [secondaires](#) de l'Alberta y seront désormais également assujettis. Celles-ci comprendront, entre autres, des exigences en matière de cybersécurité, ainsi que sur les délais de mise à niveau des centres d'appels d'urgence de la province vers le service 9-1-1PG.

Enfin, les associations provinciales œuvrant contre la [violence conjugale](#) et les [agressions sexuelles](#) appuient la mesure et se réjouissent du déploiement éventuel, grâce au service 9-1-1 PG, du service de Texte en temps réel (TTR) pour toute la population. En raison de sa discrétion, ce dernier pourrait s'avérer particulièrement utile afin de demander de l'aide au 9-1-1 dans certains cas.

* *Bill 56, the Local Measures Statutes Amendment Act, 2021*

3. AUTRES PROVINCES ET TERRITOIRES

L'Ontario, le Manitoba et la Colombie-Britannique* n'imposent toujours pas de taxe ou de frais mensuels pour le financement du service 9-1-1, alors que le service 9-1-1 de prochaine génération ne pourra pas être déployé, à court terme, à Terre-Neuve-et-Labrador, au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest, qui offrent un service 9-1-1 de base, en raison de certaines contraintes technologiques et de défis sur le terrain (adressage civique, etc.).

Il ne reste donc que la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard et le Québec qui n'ont pas modifié leur taxe ou droit 9-1-1 pour préparer le 9-1-1 PG.

* La Colombie-Britannique devrait, [selon l'Union des municipalités](#) de cette province, légiférer prochainement à ce sujet, à la suite des récentes élections générales.

Intelligence artificielle et service 311 : certaines analogies avec le 9-1-1?



La Chaire de recherche en exploitation des ressources informationnelles de l'École nationale d'administration publique

Intelligence artificielle et service 311 : certaines analogies avec le 9-1-1? (suite)

([ÉNAP](#)) a publié, récemment, l'[article](#)* intitulé *Quelques défis sur l'usage de l'intelligence artificielle dans les organisations publiques : l'exemple du 3-1-1* [11 pages]. Ce dernier résume deux articles sur le sujet [parus](#) en 2020 dans la revue *Administration publique du Canada*.

Une lecture intéressante pour qui souhaite aborder ce sujet.

* Par [Daniel J. Caron](#) et [Pierre R. Desrochers](#).

Nouvelle-Écosse – appels liés aux crises en santé mentale



Une députée* du 2^e parti d'opposition a déposé à l'Assemblée législative de la Nouvelle-Écosse, le 12 mars, le [projet de loi n° 24](#), modifiant la [loi](#) sur le service d'urgence 9-1-1.

Le projet confierait au ministre des Affaires municipales le mandat de s'assurer que le service provincial [NS 911](#) puisse recevoir les appels liés aux crises en santé mentale et de les diriger vers une équipe d'intervention spécialisée. Le gouvernement serait également autorisé à adopter des règlements concernant les équipes d'intervention en santé mentale (répartition géographique, formation requise, rôle des agents de la paix au sein de celles-ci).

Comme il ne s'agit pas d'un projet de loi gouvernemental, il risque de mourir au feuillet, bien que le sujet soit d'actualité partout au Canada.

* Mme [Susan Leblanc](#), députée NPD de Dartmouth-Nord.

Données de positionnement par satellites



La localisation des appareils sans fil ou des systèmes de télématique automobile, lors d'un appel d'urgence, repose parfois sur les données satellitaires [GNSS](#)*, lorsqu'elles sont disponibles. Ce sera encore davantage le cas lors d'appels 9-1-1 PG, basés sur la localisation de l'appareil, en principe plus précise que celle fournie par l'antenne ou les antennes cellulaires qui captent l'appel.

Souhaitant ne plus dépendre du produit américain [GPS](#), l'Europe a développé le réseau satellitaire [Galileo](#). Si le GPS gratuit peut indiquer dans quelle rue vous êtes, Galileo préciserait sur quel trottoir vous vous trouvez. Le tout, à la

Données de positionnement par satellites (suite)

condition que les signaux satellites puissent être captés par l'appareil sans fil...

Depuis son [lancement en 2016](#), le réseau européen de géo-positionnement Galileo [compte](#) près de deux milliards d'appareils compatibles. Le système télématique d'appels d'urgence [eCall](#), intégré aux voitures en Europe depuis mars 2018, utilise des puces Galileo.

Le service russe [GLONASS](#), dont les orbites des satellites sont différentes de celles du GPS, le rendrait possiblement plus utile pour les hautes latitudes, puisqu'il serait centré sur la Russie. Enfin, le système chinois [Beidou](#) compte plus de satellites que ses compétiteurs.

De nombreux appareils sans fil vendus dans le monde sont [maintenant compatibles](#) avec différents réseaux GNSS, choisissant le meilleur signal disponible. Le service satellitaire gratuit offre toutefois généralement moins de précision que celui vendu sur abonnement pour des besoins particuliers.

* *Global Navigation Satellite System*

Actualité 9-1-1 américaine

1. FONDS FÉDÉRAUX POUR LE 9-1-1 PG?



Le projet de loi d'investissements en infrastructures intitulé [LIFT AMERICA Act, 2021](#)* a été déposé, le 11 mars, à la Chambre des représentants du Congrès américain [476 pages].

Parmi les [mesures](#) proposées totalisant 312 G\$, une enveloppe de 15 G\$ est prévue afin de soutenir, de 2022 à 2026, le passage au service 9-1-1 de prochaine génération ([article 15001, pages 178 à 204 du PDF](#)). C'est 2 G\$ de plus que ce que prévoyait le [projet de loi précédent](#) (avorté), déposé par les Démocrates avant l'élection de novembre dernier (voir l'édition d'[août 2020](#)).

Une [coalition d'organismes](#) actifs en sécurité publique, dont l'[APCO](#), s'est réjouie. Toutefois, la *National Emergency Number Association (NENA)* et l'Association des administrateurs d'État du 9-1-1 ([NASNA](#)) ont émis [des réserves](#), énumérées dans une [lettre](#) du 19 mars adressée aux législateurs sur certaines modalités du texte actuel du projet de loi qui pourraient, de leur avis, compliquer et retarder le déploiement du 9-1-1 PG, mal utiliser des fonds fédéraux et des investissements déjà réalisés par des États, susciter des conflits de juridiction, ainsi que créer des risques

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

de cybersécurité pour les gouvernements étatiques, locaux et tribaux.

L'adoption du texte tel que déposé demeure incertaine, puisque soumise au processus législatif et politique dans les deux Chambres, avant l'approbation présidentielle s'il fait consensus.

Rappelons qu'au Canada, le gouvernement fédéral ne prévoit aucune mesure de soutien financier pour cette importante transition technologique à l'échelle nationale.

* [H.R. 1848](#), 117th Congress.

2. ACCÈS AU 9-1-1 PAR LE WI-FI LORS DE PANNES DU RÉSEAU CELLULAIRE



La Federal Communications Commission (FCC) a publié, le 23 mars, son [rapport](#) au Congrès intitulé *Study On Emergency 911*

Access To Wi-Fi Access Points And Spectrum For Unlicensed Devices When Mobile Service Is Unavailable [23 pages].

Ce rapport, exigé par une loi de 2018 (voir l'édition de [septembre 2020](#)), examine les avantages pour la sécurité publique, la faisabilité technique et le coût de la fourniture au public d'un accès aux services 9-1-1 à l'aide de points d'accès Wi-Fi privés en cas d'urgence, lorsque le service cellulaire n'est pas disponible, par exemple lors de sinistres météorologiques ou autres.

Si la FCC rapporte que des avancées techniques offrent de nouvelles possibilités pour l'acheminement d'appels par une antenne Wi-Fi, des limites existent toujours actuellement quant à la faisabilité de fournir au public un accès illimité aux services 9-1-1 par des antennes Wi-Fi privées.

Selon le rapport, les infrastructures Wi-Fi privées ne sont généralement pas conçues afin d'offrir la résilience et la fiabilité nécessaires afin de prendre en charge les communications en cas d'urgence majeure. Ces dernières sont, de plus, susceptibles d'être également touchées par les mêmes sinistres qui affectent les réseaux mobiles dans de telles circonstances (par exemple, les tempêtes, les inondations ou les incendies de forêt).

En outre, l'accès éventuel à ces antennes privées par le public pour joindre le 9-1-1, lorsque le service cellulaire n'est plus disponible, nécessiterait la modification ou la désactivation des protocoles d'authentification et d'autres mesures de protection, ce qui pourrait entraîner une vulnérabilité accrue. L'acheminement des appels effectués en utilisant un Wi-Fi privé au bon centre d'appels d'urgence 9-1-1 pose égale-

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

ment des défis importants.

Des travaux supplémentaires sont nécessaires, afin d'établir des normes sur la prise en charge les services 9-1-1 via du Wi-Fi privé. Des changements législatifs et réglementaires pourraient être requis, afin de résoudre les problèmes de responsabilité, de confidentialité et de sécurité en fournissant un accès public au 9-1-1 par ce moyen. Enfin, les coûts de cette proposition ne peuvent être évalués actuellement, les solutions n'étant pas connues.

Suspension de la publication

La publication du bulletin est suspendue.

-30-

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 :

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