



### Actualité 9-1-1 au CRTC

#### 1. AUDIENCES PUBLIQUES SUR LE 9-1-1 DE PROCHAINE GÉNÉRATION



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) tiendra des [audiences publiques](#) sur l'établissement d'un cadre réglementaire pour le service 9-1-1 de prochaine génération à Gatineau, du 16 au 20 janvier. Le [dossier](#) complet est disponible en ligne. La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA) doit être entendue le 20 janvier. Une diffusion audio sera offerte en direct sur le [page d'accueil](#) du site Web du CRTC. Une transcription sera disponible dans les jours suivants.

#### 2. DÉBRANCHEMENTS ENTRE FOURNISSEURS LORS DE CONFLITS COMMERCIAUX

Dans le cadre de l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2016-333](#), *Appel aux observations, Pratiques relatives au débranchement entre fournisseurs de services de télécommunication*, le CRTC a fait parvenir, le 21 novembre, une [lettre procédurale](#) aux fournisseurs de services de télécommunication.

L'organisme désirent savoir quels services, y compris l'accès aux services d'urgence (le 9-1-1), ont continué d'être offerts aux clients au détail dans les cas où il y a eu une suspension ou la résiliation du service de gros avec le revendeur et, dans la négative, en connaître les raisons.

Invoquant la concurrence commerciale, les [réponses](#) des fournisseurs de services téléphoniques de gros les plus concernés sont largement caviardées dans la version diffusée. Il est donc impossible de connaître les faits et de savoir s'il s'agit d'un problème courant ou exceptionnel, ou si les pratiques sont toujours adéquates, comme certains l'avaient fait valoir afin de demander au CRTC de s'abstenir de réglementer ces situations.

Un dossier d'intérêt pour la sécurité des abonnés au détail, parfois pris en otage à leur insu lors de conflits commerciaux entre fournisseurs de gros et de détail.

#### 3. AMÉLIORATION DES COMMUNICATIONS EN RÉGION

La Politique réglementaire de télécom [CRTC 2016-496](#), *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne* a été publiée le 21 décembre 2016.

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

Elle établit l'objectif de service universel selon lequel tous les Canadiens, où qu'ils habitent ou travaillent, devraient avoir accès à des services vocaux et à des services Internet à large bande fixes et sans fil mobiles. Le concept de service de base, qui ne visait jusqu'à maintenant que l'accès aux services téléphoniques vocaux, est ainsi considérablement élargi.

La Politique vise l'accès, entre autres, à la plus récente technologie sans fil mobile non seulement dans tous les foyers et toutes les entreprises, mais aussi sur les principales voies de circulation afin, notamment, d'accéder aux services d'urgence. De nombreux participants à la consultation menée par le CRTC ont indiqué qu'une des fonctions principales d'un service sans fil mobile est la sécurité. La quasi-totalité des résidents ruraux ont dit se sentir vulnérables en ce qui concerne la fiabilité de la couverture sans fil, ainsi qu'en cas d'urgence sur les routes où la couverture mobile est limitée.

Le CRTC contribuera à l'atteinte de ces objectifs ambitieux en établissant [un fonds](#) afin de soutenir leur réalisation progressive au cours des prochaines années.

#### 4. DEMANDE DE RÉVISION- DÉCISION DE TÉLÉCOM CRTC 2016-453

Tel qu'évoqué dans l'[édition précédente](#), la *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA) a déposé, le 23 décembre, une [demande de révision](#) de la Décision de télécom [CRTC 2016-453](#), *Bell Canada, Demande concernant la conformité aux obligations relatives au service 9-1-1 évolué sans fil de la Phase II pour les entreprises de services locaux titulaires qui fournissent le service local de base autonome au moyen d'un réseau sans fil mobile*.

Nous nous étonnons que le CRTC détermine que les abonnés à un service local de base autonome [fixe](#) doivent, désormais, être considérés comme des abonnés à un service sans fil [mobile](#) aux fins des obligations des fournisseurs pour le service 9-1-1\*. Cette décision semble découler du fait qu'une boucle sans fil soit utilisée pour se raccorder au réseau téléphonique avec ce type de service en régions rurales, grâce à une antenne sur le toit de la résidence.

Cette décision augmente la complexité du travail des centres d'appels d'urgence par l'acheminement de renseignements de localisation moins précis

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

à l'avenir. Elle diminue également la protection dont jouissaient les abonnés à ces services depuis de nombreuses années, sans qu'ils semblent en avoir été informés. Seuls les fournisseurs de services de télécommunication ont été consultés dans ce dossier, traité comme une clarification réglementaire. Les intéressés peuvent [produire](#) des observations jusqu'au 7 février.

\* Soit l'acheminement automatique des données [complètes](#) de l'abonné au centre d'appels d'urgence désigné lors d'un appel 9-1-1, remplacé maintenant par les seules données de longitude et de latitude cellulaires.

#### 5. NOUVEAUX FORMULAIRES D'IDENTIFICATION DE TÂCHES AU GTSU

Le Groupe de travail Services d'urgence ([GTSU](#)) du CRTC a ajouté trois nouvelles tâches à celles déjà en cours : le [FIT 85](#), *Transition et passerelles entre le E9-1-1 et le 9-1-1PG*, le [FIT 86](#), *Adresse civique associée à l'appareil d'origine d'un appel 9-1-1* et enfin, le [FIT 87](#), *Options de localisation des systèmes multimédias IP lors d'appels 9-1-1 par accès WiFi*. Les personnes intéressées à se joindre aux travaux (par conférence téléphonique en langue anglaise) sont les bienvenues.

#### 6. FIABILITÉ ET RÉSILIENCE DES RÉSEAUX 9-1-1 : DÉLAI PROLONGÉ

Dans la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2016-165\\*](#), le CRTC avait demandé au GTSU d'élaborer, à l'intention des fournisseurs de réseaux 9-1-1 et des fournisseurs de services téléphoniques, les procédures et les mécanismes en matière d'avis de panne du service 9-1-1, et de lui présenter ses recommandations au plus tard le 2 novembre 2016.

Par une [lettre](#) du 7 décembre 2016, la secrétaire générale du CRTC a informé le président du GTSU qu'un délai supplémentaire pour ce faire est accordé, à sa demande, jusqu'au 14 avril 2017.

\* Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1, paragr. 65, 2 mai 2016.

### Ministère de la Sécurité publique

#### 1. NOMINATION

Mme Sylvie Mathurin, directrice de la Sécurité incendie au ministère de la Sécurité publique, a confirmé la nomination de M. Mathieu Boisvert comme chef de l'Équipe 9-1-1 responsable de la certification gouvernementale des centres d'appels d'urgence. M. Boisvert est également invité au Comité de

### Ministère de la Sécurité publique (suite)

veille technologique et réglementaire de l'Agence.



#### 2. STATISTIQUES 2014 DES APPELS 9-1-1

Le ministère de la Sécurité publique a publié, en décembre 2016, certaines statistiques provinciales [sur les appels 9-1-1](#) en 2014, au [Bilan 2014 sur les incendies déclarés au Québec](#). Il y aurait eu quelque 4,7 millions d'appels d'urgence en 2014, tant sur les lignes 9-1-1 que sur les lignes administratives.

### Cadre de sécurité nationale : les intercepteurs StingRay mentionnés



Sécurité publique  
Canada

La consultation publique sur le document *Notre sécurité, nos droits* : [livre vert sur la sécurité nationale de 2016](#) est l'occasion pour le gouvernement fédéral de susciter un débat au sujet du cadre de sécurité nationale. Les communications électroniques et leur interception sont au cœur du document.

Cette consultation contribuera à orienter des changements éventuels aux outils de sécurité nationale, dont ceux ajoutés par la [Loi antiterroriste de 2015](#) du gouvernement précédent. Les ministres fédéraux de la Sécurité publique et de la Justice ont [annoncé](#) la publication des résultats de la consultation en 2017.

Parmi les intervenants à cet exercice, le fournisseur Rogers Communications a soumis des [commentaires](#) le 15 décembre, dont certains (voir page 4) quant aux effets potentiellement dangereux sur les appels 9-1-1 des appareils d'interception des communications de type *StingRay* (voir l'édition de [juin 2016](#)) utilisés lors de certaines enquêtes policières.

Imitant une antenne cellulaire, ceux-ci pourraient capter toutes les communications sans fil et certaines données des appareils dans un rayon parfois considérable. Il se peut que des appels 9-1-1 sans fil provenant de personnes localisées dans le rayon d'action de l'appareil mais qui ne sont pas l'objet de la surveillance ne puissent [pas être acheminés normalement](#).

C'est la première fois qu'un fournisseur de services de télécommunication aborde le sujet publiquement.

Rogers s'interroge sur la légalité de ces appareils. Leur usage serait indétec-

### Cadre de sécurité nationale : les appareils StingRay mentionnés (suite)

table sur les réseaux sans fil actuellement, et l'entreprise est préoccupée par leurs effets néfastes dans certaines circonstances. Elle demande la tenue d'une consultation particulière, afin de déterminer les normes de transparence et de contrôle judiciaire requises pour leur utilisation.

Coïncidence, un comité du Congrès américain a publié, le 19 décembre, un [rapport](#) sur ces appareils d'interception des appels sans fil. Celui-ci recommande formellement l'adoption d'une législation adéquate afin d'encadrer leur usage.

### Service de relais vidéo : succès d'inscription



L'Administrateur canadien du service de relais vidéo ([SRV Canada](#)) confirme, trois mois après le lancement du service, l'inscription de plus de 3 350 personnes au [Service de relais vidéo](#), soit plus qu'au service T911 en près de 32 mois. Cela est toutefois normal, considérant que le SRV permet de communiquer avec toute personne ou service, et pas seulement avec le service d'urgence 9-1-1.

Gratuit, le SRV est offert aux personnes qui utilisent une langue des signes afin de communiquer par l'intermédiaire d'un interprète en mode vidéo. Le service 9-1-1 peut être joint durant les [heures de service](#) (soit quelque 76 heures par semaine actuellement), par l'intermédiaire de la plateforme de connexion au réseau 9-1-1 de [Northern 911](#).

### Extension TELUS retiré



La Société TELUS Communications a [annoncé](#) qu'elle retirait les services VoIP [Extension TELUS](#) le 30 décembre 2016, en raison « d'exigences récentes » du CRTC relatives au service 9-1-1.

Ces services permettaient, depuis octobre 2014, d'utiliser gratuitement un numéro de téléphone mobile TELUS pour envoyer ou recevoir des appels et des messages à partir de n'importe

### Extension TELUS retiré (suite)

quel appareil, y compris un téléphone intelligent, une tablette ou un ordinateur portable. Les destinataires reçoivent les appels et les messages sans qu'il leur soit nécessaire d'installer l'application. Il était toutefois impossible de joindre le service 9-1-1 avec ce service.

L'entreprise mentionne qu'Extension TELUS est un service qui n'avait pas été conçu pour remplacer le service cellulaire; il s'agit plutôt d'un service complémentaire, destiné aux clients dont la couverture à l'intérieur des bâtiments est faible ou inexistante et qui, autrement, n'auraient aucune connectivité voix.

### Blessures de stress opérationnel



Le [rapport](#) intitulé *Santé mentale et sécurités des collectivités : appuyer nos agents de sécurité publique à l'aide d'une stratégie nationale sur les blessures de stress opérationnel* a été publié en octobre 2016 par le [Comité](#) permanent de la sécurité publique et nationale de la Chambre des communes.

La définition du terme « agent de la sécurité publique » (ASP) adoptée par le Comité comprend toute personne exerçant des fonctions ou des tâches liées à la sécurité publique, dont, entre autres, les répartiteurs et les personnes qui appuient les ASP.

Le Comité a formulé [16 recommandations](#) au gouvernement fédéral, qui s'approprierait à proposer un cadre de gestion des blessures de stress opérationnel dont peuvent souffrir les ASP. Parmi celles-ci, on trouve la création d'un Institut canadien de recherche sur la santé des agents de la sécurité publique.

### Bilan démographique du Québec 2016

Institut  
de la statistique



L'Institut de la statistique du Québec a publié, en décembre, [Le bilan démographique du Québec, 2016](#).

L'annexe 1 du rapport est constituée de dix-sept fiches régionales : elles fournissent des données démographiques détaillées et une comparaison à celles de l'ensemble du Québec. Un outil pour ceux qui veulent en apprendre davantage sur le profil de la clientèle desservie et son évolution.

## Transition à Saguenay



Mme Line Grenon, directrice du centre 9-1-1 du Service de sécurité publique de la Ville de Saguenay, prendra sa retraite à la fin de janvier. Nous lui souhaitons une bonne retraite. Elle sera remplacée dans cette fonction par Mme Sandra Lessard.

## Calgary : le centre 9-1-1 continuera de traiter les appels préhospitaliers



Selon les termes d'une nouvelle entente [annoncée](#) le 20 décembre, dont l'entrée en vigueur est prévue le 1<sup>er</sup> avril 2017, le centre d'appels d'urgence 9-1-1 et de répartition de la Ville de Calgary (Alberta) continuera de traiter et de répartir les appels préhospitaliers dans son territoire.

Le centre d'appels utilisera désormais à cette fin les logiciels et les services téléphoniques de [Services de santé Alberta](#), plutôt que les siens. La Ville était en désaccord avec le projet de rapatrier au niveau provincial l'ensemble des appels préhospitaliers d'urgence depuis 2013. Un compromis est intervenu entre les parties.

La technologie commune devrait permettre une meilleure communication entre les centres de communication santé à l'échelle provinciale, ainsi que l'intégration des ressources. Les appels préhospitaliers des 77 autres municipalités desservies jusqu'ici par Calgary seront désormais sous la responsabilité directe de Services de santé Alberta.

## Colombie-Britannique : record d'appels pour des surdoses



Au cours des dernières semaines, les centres d'appels 9-1-1 de la province de Colombie-Britannique (population de 4,7 M de personnes) ont reçu en moyenne [chaque jour](#) 170 appels relatifs à des cas de surdoses.

À la mi-décembre, on comptait 755 décès liés à des surdoses en 2016 (souvent dues au fentanyl) dans la province, soit 70 % de plus qu'en 2015.

## Actualité 9-1-1 américaine

## 1. SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE : PROJET DE NORMES NG911



Un projet d'élément important du service 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) peut maintenant être consulté et commenté.

La *National Emergency Number Association* (NENA) a publié, le 14 décembre, le projet de norme\* [NENA-STA-006.1-201X](#) sur les systèmes d'information géographique, élément central pour la réponse aux appels d'urgence de prochaine génération.

La rigoureuse précision des données géographiques et la très grande standardisation requise constituent un préalable au déploiement du 9-1-1 PG. Ces normes pourraient aussi devenir celles qui seront utilisées au Canada.

Le document propose un modèle des données des systèmes d'information géographique (SIG) et des couches requises, afin de prendre en charge les systèmes de localisation, d'acheminement des appels ou de répartition géographique 9-1-1 de prochaine génération. Il constitue une source d'information pour les concepteurs, les fabricants, les administrateurs des centres d'appels et les exploitants de systèmes sur le traitement des appels d'urgence.

Ce standard ne propose pas de normes techniques, de paramètres complets de conception ou d'exploitation, ni d'éléments sur la qualité de la performance des systèmes.

Les intéressés peuvent transmettre leurs commentaires [par le Web](#) à NENA, avant le 28 février 2017.

\* *NENA Standard for NG9-1-1 GIS Data Model*

## 2. REMPLACEMENT DES ATS PAR LE TTR



La *Federal Communications Commission* (FCC) a [annoncé](#), le 15 décembre,

l'adoption de [nouvelles règles](#)\* autorisant les fournisseurs téléphoniques à amorcer la transition afin de remplacer la technologie désuète des appareils ATS de communication pour les personnes sourdes ou avec un problème d'élocution, par la technologie textuelle en temps réel (TTR) sur les réseaux IP.

Une consultation additionnelle est lancée afin de déterminer la date de cessation du service ATS. Ces appareils ne seraient pas entièrement compatibles avec les nouveaux réseaux sans fil IP.

Plusieurs avantages de la transition sont mentionnés : appareils faciles à acquérir, chaque caractère est reçu dès que tapé, sans nécessité de presser une touche ENVOI, ce qui permet au répondant de compléter le mot intuitivement, particulièrement lors d'urgence. Le

## Actualité 9-1-1 américaine (suite)

système serait aussi plus fiable que les textos.

Les paragraphes 42 à 51 des règles expliquent en détail les avantages dans le cas d'appels au 9-1-1.

\* Un [erratum technique](#) a été publié le 27 décembre 2016

## 3. APPLICATIONS POUR JOINDRE LE 9-1-1 : LA SUITE



Le Bureau de la sécurité publique et intérieure du FCC a lancé, le 19 décembre, une [invitation](#) à soumettre des commentaires sur la [demande](#) de la [NASNA](#) (Association des administrateurs d'État du 9-1-1) ainsi que sur le rôle que devrait jouer le FCC dans ce dossier. La NASNA souhaite qu'une instance soit lancée sur les appels 9-1-1 (voir l'édition de [novembre 2016](#)). Cette procédure viserait à résoudre les divers problèmes liés à l'interface des applications 9-1-1 avec les systèmes 9-1-1.

Les intervenants sont invités à soumettre des renseignements sur d'autres types d'applications pour téléphones intelligents liées à la sécurité publique, y compris celles conçues pour joindre les centres d'appels d'urgence en contournant le système 9-1-1, celles de sécurité de campus et, enfin, celles conçues afin d'être intégrées aux réseaux 9-1-1. Le FCC réfère les intéressés à [un atelier](#) sur les applications 9-1-1 tenu en 2015.

Un dossier à suivre au Canada, le sujet ayant été soulevé par le CRTC et certains intervenants dans le cadre de la consultation en cours sur la réglementation des services 9-1-1 de prochaine génération.

## 4. RÉSILIENCE DES RÉSEAUX SANS FIL



L'ouragan [Sandy](#) de 2012 a causé d'importants dommages aux infrastructures des fournisseurs de services de télécommunication de la côte Est américaine. Le FCC avait subéquemment annoncé son [intention](#) d'imposer des obligations réglementaires détaillées aux fournisseurs de services sans fil, afin d'assurer la résilience de leurs réseaux et de s'assurer que les centres d'appels d'urgence soient informés rapidement de l'état et de la restauration de leurs services.

En avril 2016, les principaux fournisseurs sans fil américains ont déposé une [proposition commune](#) en six points à ce sujet, qui a été soumise à la consultation. Le FCC l'a [approuvée](#) le 14 décembre, la jugeant préférable à l'adoption de règles pour le moment.

## Le 9-1-1 déployé au Mexique



Le service 9-1-1 est maintenant **déployé** dans les 31 états du Mexique ainsi que dans l'agglomération de Mexico. Le pays a atteint cette cible en deux phases : seize états en octobre 2016, et les quinze autres états restants ainsi que la ville de Mexico le 9 janvier 2017. Les nombreux anciens numéros d'urgence, tel que le 066, seront abandonnés graduellement.

Le pays de près de 130 millions d'habitants (± 22 M à Mexico) compte 194 centres d'appels d'urgence et 3 000 répartiteurs : quelque dix millions d'appels d'urgence sont reçus mensuellement, dont environ 10 % sont fondés.

## Nouvelles européennes

### 1. CONFÉRENCE ANNUELLE 2016 DE L'EENA



L'European Emergency Number Association (EENA) a publié le **programme détaillé** de sa conférence annuelle qui se tiendra à Budapest (Hongrie), du 5 au 7 avril 2017. Le **formulaire d'inscription** est offert en ligne.

### 2. DÉPLOIEMENT DU SYSTÈME eCALL : BILAN D'UN ESSAI



Au plus tard en 2018, tous les véhicules de tourisme vendus dans l'Union européenne devront être munis du système embarqué de télématique d'urgence **eCall**.

Dans le but de réaliser certains essais préalables, la République de Lituanie a équipé deux de ses centres d'appels d'urgence afin de traiter ces appels.

Un **rapport** publié le 8 décembre (en langue anglaise) fait un bilan de l'opération sur les éléments suivants: 1° La mise à niveau des centres d'appels d'urgence requise afin d'offrir le service 1-1-2 sur eCall; 2° Les tests de fonctionnalité de l'étiquetage eCall dans les réseaux mobiles; 3° Les relations entre le centre d'appels d'urgence et les prestataires commerciaux d'appels d'urgence (centres intermédiaires des manufacturiers automobile, par exemple).

Le pays prévoit que tous ses centres d'appels d'urgence seront prêts à l'automne 2017.

## Israël : application pour appels médicaux d'urgence



**Magen David Adom (MDA)**, le service national d'urgence médicale d'Israël, a mis au point l'**application My MDA**. Celle-ci fournit

instantanément aux répartiteurs médicaux et aux équipes d'ambulance l'emplacement exact de l'utilisateur, des informations médicales, des photos ou un flux vidéo en direct des lieux où se produit l'incident. Après avoir été mise en ligne en octobre, l'application serait actuellement utilisée par près de 30 000 personnes.

Ce serait la première fois que les répartiteurs peuvent voir la scène de l'incident avant l'arrivée de l'ambulance. L'appli est gratuite (Android et Apple, en Israël), et offerte en six langues, dont le français. Une ligne de commande de texte est également disponible pour les personnes souffrant d'une déficience auditive ou d'élocution.

Reste à savoir si les préposés aux appels et répartiteurs trouveront toujours avantageux de visualiser des scènes d'incidents parfois troublantes.

## Correction

Le Cégep de Beauce-Appalaches souhaite corriger l'information qui nous a été fournie pour l'édition précédente.

M. Mathieu Lacombe, récipiendaire d'une bourse dans le cadre du programme de répartiteur d'urgence, travaille au Service des incendies de Sainte-Thérèse, et non à la Régie intermunicipale de police Thérèse-De Blainville. Nos excuses pour tout inconvénient.

## Contribution au bulletin

Si vous désirez apporter une contribution au bulletin, faire une suggestion de sujet ou un commentaire, partager une réalisation de votre équipe, témoigner d'une expérience particulière ou nous informer d'une activité pouvant intéresser nos abonnés, transmettez vos textes ou photographies à l'adresse courriel: [info@agence911.org](mailto:info@agence911.org).

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

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit :  
[info@agence911.org](mailto: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 : 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ :  
1370, rue Notre-Dame Ouest  
Montréal (Québec) Canada H3C 1K8  
[info@acuq.qc.ca](mailto:info@acuq.qc.ca)  
Téléphone : 514 282-2747

Les textes publiés ne reflètent pas nécessairement l'avis de l'Agence ou de l'ACUQ.

Les hyperliens étaient fonctionnels lors de la publication et 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