

Importante consultation du CRTC sur le service 9-1-1

Le CRTC a publié l'[Avis de consultation de télécom CRTC 2012-686](#) le 17 décembre 2012. Il annonce la nomination du conseiller Timothy Denton au poste d'enquêteur en vertu de l'article 70 de la [Loi sur les télécommunications](#). À ce titre, M. Denton mènera des études sur les services 9-1-1 au Canada et fera état de ses constatations au Conseil d'ici la fin de mai 2013.



Le rapport de M. Denton portera sur les trois grands sujets suivants :

- le rendement et le caractère adéquat de la technologie actuellement employée par les services 9-1-1;
- les questions liées à la fourniture des services 9-1-1 sur des réseaux de prochaine génération, y compris la façon dont les systèmes devraient être conçus et les ententes institutionnelles pertinentes;
- les considérations de politique générale liées aux questions touchant les services 9-1-1.

L'annexe de l'avis de consultation est importante, car les nombreux sujets qui intéressent particulièrement l'enquêteur y sont énumérés.

Premièrement, le portrait de la situation actuelle: les aspects satisfaisants, les problèmes, le financement du service 9-1-1, les données déjà disponibles sur les appels.

Deuxièmement, le 9-1-1 de prochaine génération: les possibilités des différents modes de communications avec les centres 9-1-1, les données ou documents qui pourraient être transmis aux centres ou échangés entre eux à l'avenir, la précision de la localisation de l'appelant, les services aux personnes handicapées et le financement du service.

Troisièmement, l'occasion de repenser la conception de la structure logique du 9-1-1 qu'offre le passage à la technologie IP.

Quatrièmement, la solution i3 de la *National Emergency Number Association* (NENA) convient-elle à l'infrastructure du système 9-1-1 de prochaine génération?

Enfin, le système 9-1-1 de prochaine génération permettra de recueillir des données détaillées et d'analyser les cas d'urgence. Quelles données devrait-on recueillir, et comment?

Importante consultation du CRTC sur le service 9-1-1 (suite)

Le délai accordé pour répondre à ces questions est très court : au plus tard le 1^{er} février 2013. Le CRTC publie une [fiche d'information](#) sur le service 9-1-1 au Canada, et encourage particulièrement les premiers répondants, les téléphonistes des centres d'appel et les organismes gouvernementaux à communiquer leurs idées sur la façon dont le système 9-1-1 pourrait les aider à mieux répondre aux situations d'urgence.

Le service 9-1-1 de Bell

Bell Au début des années 1990, le gouvernement du Québec souhaite étendre le service 9-1-1, jusqu'alors très limité, à tout le territoire habité. Bell Canada développe alors à Québec le SPAU 9-1-1. Le service est offert progressivement aux municipalités à compter de juin 1994, et déployé par la suite en Ontario et dans plusieurs autres provinces canadiennes. Le CRTC encadre ce service par la [Décision de télécom CRTC 93-12](#) du 30 août 1993 (voir la section XII).

L'équipe 9-1-1 de Bell coordonne les services offerts aux municipalités québécoises ainsi qu'aux centres de réponse d'urgence. Elle gère l'ensemble des configurations et s'occupe de compiler les données cartographiques reçues des municipalités, dans le but d'acheminer adéquatement les appels d'urgence au centre de réponse concerné en communiquant les données de l'appelant. Elle s'occupe également des entreprises de services téléphoniques locaux concurrentes et des fournisseurs de services sans fil, qui doivent relier leur réseau au SPAU.

Les 39 employés localisés à Québec composent l'équipe du service 9-1-1 du Québec et sont également chargés de plusieurs aspects et fonctionnalités du service offert en Ontario, en Saskatchewan et dans les Maritimes.

Le Centre de surveillance et de maintenance du SPAU 9-1-1 (CSMS) de Bell s'occupe du réseau dédié voix et données de circuits téléphoniques spéciaux à l'aide d'outils informatiques sophistiqués. Ce réseau, dédoublé et réservé exclusivement à l'acheminement des appels au 9-1-1, doit toujours offrir sécurité, robustesse et fiabilité. Des techniciens sont en mesure de consta-

Le service 9-1-1 de Bell (suite)

ter en temps réel les anomalies 24 heures sur 24, afin de réacheminer rapidement au besoin les appels 9-1-1 vers les centres de relève ou encore faire effectuer les réparations requises. Le CSMS est en mesure d'intervenir sur tout ce qui se passe sur le réseau 9-1-1: les appels non répondus, les pannes, les retraçages et autres problèmes connexes.

L'équipe du CSMS est également responsable d'effectuer tous les changements dans les systèmes liés au réseau 9-1-1. Cela représente en moyenne 400 demandes par année, dont la fermeture ou le déménagement d'un centre de réponse, l'implantation de nouvelles compagnies de téléphone, les nouvelles fonctionnalités 9-1-1, les changements de centre de réponse pour les municipalités, les fusions ou changements de limites municipales, etc.

La qualité des services dépend en grande partie de l'exactitude de la base de données des adresses (plus de six millions de numéros au Québec seulement), dont le standard nord américain est de 98 % de précision. À ce propos, le Service 9-1-1 Bell Québec est fier de détenir le meilleur résultat en Amérique du Nord, avec un taux de 99,3 %. Cette réussite a été soulignée en 2006, lorsque le groupe a reçu une [grande mention](#) lors de la remise des Grands prix québécois de la qualité. L'équipe 9-1-1 de Bell détient la certification ISO 9001:2008 pour tous ses secteurs d'activité. Le respect de cette norme témoigne du souci constant de l'amélioration des processus et de la qualité. De plus, Bell participe activement aux travaux du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC, ainsi qu'à ceux de la [National Emergency Number Association](#) (NENA) aux États-Unis.

Le CSMS a participé à la définition de la solution et aux essais récents de messagerie textuelle au 9-1-1 destinés aux personnes malentendantes ou qui présentent une difficulté d'élocution. La mise en place d'un nouveau réseau de données IP et le 9-1-1 de prochaine génération (NG911) présentent autant de défis stimulants pour l'équipe du Centre, sous la direction de M^{me} Marise Lachance, ainsi que pour le responsable du Groupe service client, M. Claude Moisan.

Nos remerciements à M. Claude Moisan pour son aimable collaboration.

Formation et reconnaissance des acquis pour les préposés aux appels

Chaque centre 9-1-1 a des pratiques, des normes et des exigences de formation adaptées à sa réalité organisationnelle et à ses mandats. Depuis décembre 2010, la **réglementation provinciale** prévoit certaines exigences minimales à cet égard. Trouver de la main-d'œuvre qualifiée n'est pas toujours facile.

Un sondage, réalisé au début de 2012 auprès des centres 9-1-1 du Québec, révèle que les opinions diffèrent sur les avantages des candidats à l'embauche qui détiennent déjà une formation théorique dans le domaine. On observe que de plus en plus, cet atout est jugé utile et représente même pour certains une condition d'emploi. D'autres y accordent moins d'importance, même si cette formation indique à tout le moins un intérêt pour la fonction. Dans tous les cas, une formation additionnelle en emploi est requise pour parfaire l'apprentissage et s'adapter au contexte local.

Deux institutions québécoises offrent une formation de base (attestation d'études collégiales, AEC) en répartition d'appels d'urgence. Le **Cégep Beauce-Appalaches**, à Saint-Georges, l'offre en ligne et le **Collège Montmorency** de Laval l'offre en salles de classe. Ces établissements dispensent également de la formation sur mesure dans les lieux de travail.

L'Outaouais bénéficie également, depuis l'an dernier, du programme intense de formation de répartiteurs d'urgence de l'**Institut 9-1-1**, de l'établissement franco-ontarien Cité collégiale situé à Ottawa. Cette formation adaptée aux réalités ontariennes et québécoises inclut un stage au sein de centres d'appels d'urgence régionaux. Une première cohorte a terminé la formation. Enfin, le **Collège communautaire du Nouveau-Brunswick** offre en français la formation en ligne **Télécommunication en service d'urgence**.

Le 11 décembre dernier, le Cégep de Beauce-Appalaches était fier d'annoncer qu'une première cohorte de diplômés, déjà en emploi dans un centre 9-1-1, s'est vue décerner une reconnaissance des acquis par l'AEC.

Neuf chefs d'équipe et un réviseur de l'assurance qualité de la Centrale d'appels d'urgence Chaudière-Appalaches (CAUCA) ont obtenu une attestation d'études collégiales (AEC) de répartiteurs en centre d'appels d'urgence du Cégep Beauce-Appalaches. Ils deviennent ainsi les premiers employés d'un centre d'appels d'urgence du Québec à voir leurs compétences reconnues par un tel diplôme.

Formation et reconnaissance des acquis pour les préposés aux appels (suite)



Photo: Jean-François Fecteau, EnBeauce.com

Les nouveaux diplômés sont des gens d'expérience. Afin de reconnaître leurs acquis et leurs compétences, le Service de la formation continue du Cégep Beauce-Appalaches a développé pour eux des outils d'évaluation de février à septembre 2012. La direction de CAUCA a aussi décidé d'étendre le processus à une nouvelle cohorte de 25 employés dès le mois prochain. Le CÉGEP entend proposer le même service à d'autres centres d'appels d'urgence de la province.

Messagerie textuelle au 9-1-1: annonce américaine

Les quatre plus grandes entreprises américaines de téléphonie cellulaire ont fait une importante **annonce conjointe** le 6 décembre 2012. Avant la mi-mai 2014, elles rendront disponible dans tout le pays, le service de messagerie textuelle aux centres d'urgence 9-1-1 qui le demanderont. Ce service sera disponible à tous. Elles se sont aussi engagées à ce que leur réseau génère automatiquement, d'ici juillet 2013, un message à l'expéditeur l'incitant à plutôt téléphoner advenant qu'un message texte soit envoyé à un centre 9-1-1 non en mesure de le traiter.

Le service aura certaines limitations importantes. Ainsi, l'accès ne sera possible qu'à partir du réseau du fournisseur seulement, sans possibilité d'itinérance. On rappelle le fait que le système n'a jamais été conçu et déployé pour un service d'urgence exigeant immédiateté et fiabilité. Des délais d'acheminement des messages sont donc possibles. Il s'agit plutôt d'une solution temporaire, jusqu'au déploiement d'une solution appropriée. On espère ainsi répondre aux attentes de la population, tout en évitant l'imposition de mesures contraignantes par le gouvernement. C'est aux administrations responsables du service 9-1-1 dans chacun des états de faire la demande d'offrir le service dans leur territoire au moment qui leur convient. Elles devront néanmoins assumer certains frais.

Messagerie textuelle au 9-1-1: annonce américaine (suite)

Le président du *Federal Communications Commission* (FCC), l'organisme américain de réglementation, a exprimé le même jour dans un **communiqué** sa satisfaction à la suite de cette annonce. Il rappelle que le service de messagerie textuelle est un complément et non un substitut à l'appel téléphonique au 9-1-1. Pour être adéquat, ce service requiert encore du perfectionnement.



Le FCC avait d'ailleurs déjà mené sa réflexion à ce sujet. Il **annonçait** le 12 décembre 2012 son intention de rendre obligatoire le service général de messagerie textuelle au 9-1-1 pour toutes les entreprises de services sans fil aux États-Unis, ainsi que pour certaines applications basées sur l'Internet qui permettent d'acheminer un message texte à un numéro de téléphone. Un **projet** de politique réglementaire détaillé a été adopté le 12 décembre pour consultation des intéressés au cours des prochains mois.

L'approche choisie diffère de celle retenue au Canada. Il sera intéressant de voir si la décision américaine aura une influence de ce côté-ci de la frontière. La décision du CRTC sur les essais menés en 2012 de messagerie textuelle au 9-1-1 restreint aux personnes malentendantes ou présentant des difficultés d'élocution est attendue vers la mi-janvier 2013.

Ville de La Tuque Implantation de bornes GPS



La **Ville de La Tuque**, en Haute-Mauricie, couvre un territoire gigantesque de 29 310 km² (à peu près l'équivalent de la Belgique), constitué en bonne partie de forêts. Dans ce territoire, le service cellulaire n'est généralement pas disponible, et le temps de déplacement peut être considérable selon la météo ou la difficulté d'accès.

C'est pourquoi La Tuque a pris récemment une initiative unique au Québec, afin de permettre aux nombreux utilisateurs du territoire (chasseurs, travailleurs et villégiateurs) de se repérer et de faciliter l'évacuation d'urgence au besoin. Le projet a été réalisé en collaboration avec la Sûreté du Québec.

Des étiquettes indiquant la localisation GPS précise ont d'abord été distribuées aux propriétaires des 4 800 chalets pour un affichage extérieur bien en vue. Cette initiative a fait l'objet d'une **pré-**

Ville de La Tuque Implantation de bornes GPS (suite)

sentation dans le cadre du colloque annuel 2012 de sécurité civile. Elle a d'ailleurs valu à La Tuque une **mention d'honneur** au Mérite québécois de la sécurité civile décernée la même année.



À l'automne de 2012, cette mesure a été complétée par l'installation, cette fois en bordure de chemins forestiers, de 52 panneaux de signalisation indiquant les coordonnées exactes de localisation GPS. Ces bornes peuvent servir de point de rencontre, car même des usagers familiers peuvent perdre leurs repères habituels sur les dizaines de milliers de kilomètres de chemins à la configuration évolutive et changeante.

Toute personne qui dispose d'une carte pourra ainsi se localiser plus facilement grâce à l'une de ces bornes et pourra communiquer sa localisation précise aux services d'urgence en cas de besoin. La Ville publie d'ailleurs une **carte de son territoire** indiquant les bornes, afin de réduire les recherches.

Financement des centres 9-1-1

En 2012, l'Agence a remis aux municipalités du Québec la somme totale de 37,11 M \$ aux fins du financement de leurs centres d'appels d'urgence 9-1-1. Cela représente une augmentation d'environ 1,3 % par rapport à l'exercice précédent. Plus de détails seront présentés lors de la publication du rapport annuel en avril 2013.

Numéro harmonisé à l'échelle mondiale pour l'accès aux services d'urgence

L'Union internationale des télécommunications (UIT) **annonçait**, le 14 décembre 2012, l'adoption d'un **nouveau traité international** sur les télécommunications, à la suite de la Conférence mondiale des télécommunications internationales tenue à Dubaï.



Au nombre des dispositions de celui-ci, la résolution plénière 2 (page 19) vise à établir un numéro unique harmonisé à l'échelle mondiale pour l'accès aux services d'urgence. On considère qu'il est important que les voyageurs aient connaissance d'un numéro unique connu de tous pour accéder aux services d'urgence locaux.

L'Union charge le directeur du Bureau

Numéro harmonisé à l'échelle mondiale pour l'accès aux services d'urgence (suite)

de la normalisation des télécommunications de prendre les mesures nécessaires afin que continue l'étude de la possibilité de mettre en place, dans l'avenir, un numéro national unique harmonisé à l'échelle mondiale pour l'accès aux services d'urgence.

Enfin, elle invite les 193 états membres à mettre en place, **en plus** de leurs numéros d'urgence nationaux existants, un numéro national harmonisé à l'échelle mondiale pour les appels vers les services d'urgence effectués avec des appareils sans fil. Aucune date n'est fixée, et il n'est pas encore déterminé si ce sera le 9-1-1 ou le 1-1-2.

Colloque sur la sécurité civile et incendie 2013

Le 13^e colloque annuel sur la sécurité civile et incendie se tiendra les 19, 20 et 21 février 2013 à l'hôtel Sheraton Laval sous le thème *Agissons ensemble pour un Québec plus résilient - Rétablissement*.



Il s'adresse aux personnes travaillant dans les domaines de la gestion des risques, des mesures d'urgence et de la continuité des opérations, qu'elles soient du monde municipal, industriel, gouvernemental ou communautaire. C'est également dans le cadre de cette activité que seront dévoilés les **lauréats** du Mérite québécois de la sécurité civile. Pour consulter le programme détaillé ou s'inscrire, cliquez sur l'affiche.

Appel à tous - Groupe de travail Appels non répondus ou abandonnés

Le comité de veille technologique et réglementaire de l'Agence constitue un nouveau groupe de travail et cherche des personnes en provenance des centres 9-1-1 du Québec pour en faire partie.

Le mandat sera d'élaborer des recommandations sur les pratiques à adopter quant aux renseignements maintenant disponibles sur les appels 9-1-1 non répondus ou abandonnés avant même d'avoir sonné au centre d'appel. Le nombre de ces appels et les questions connexes qu'ils soulèvent demandent une réflexion en vue de recommander une pratique commune au Québec. D'autres intervenants concernés se joindront aux travaux. L'Agence peut assumer les coûts de participation. Les intéressés peuvent **communiquer** avec nous ou téléphoner au 418 653-3911.

Sherbrooke: certification du centre 9-1-1

Le ministre de la Sécurité publique a **annoncé**, le 21 décembre 2012, que le centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la **Ville de Sherbrooke** a obtenu sa certification de conformité aux normes gouvernementales. En plus de son territoire, Sherbrooke dessert également les municipalités de Lac-Brome et de Bolton-Ouest. Un portrait plus détaillé sera présenté dans un prochain numéro.

Publié pour la communauté des personnes intéressées par les services 9-1-1 au Québec

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit:
info@agence911.org

Éditeur

Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Collaboration

Pierre Foucault, Richard Leblanc, ACUQ

Mise en page

Line St-Germain

Coordonnées de l'Agence

2954, boulevard Laurier, bureau 300

Québec (Québec) G1V 4T2

Téléphone: 418 653-3911

Sans frais: 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ

120, rue Montréal

Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2Z3

info@acuq.qc.ca

Téléphone: 819 277-5769

Les textes publiés ne reflètent pas nécessairement l'avis de l'Agence ou de l'ACUQ. L'emploi du masculin dans les textes a pour seul but d'en alléger la lecture.

Toute reproduction totale ou partielle de ce bulletin est autorisée, à la condition de citer la source.

Tous les numéros sont disponibles sur le site Web www.agence911.org sous l'onglet Publications

ISSN 1927-274X

Dépôt légal: septembre 2011