



Plan d'action du CRTC sur les services 9-1-1



Le 25 juin 2014, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes a publié la [Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342](#), Plan d'action concernant les services 9-1-1. Le CRTC entend se pencher sur les priorités suivantes :

- **revoir le cadre de réglementation des télécommunications pour les services 9-1-1 de prochaine génération.** Il demande deux rapports au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) sur l'avancement de la mise en œuvre des services 9-1-1 de prochaine génération au Canada et à l'étranger, l'un d'ici le 31 décembre 2014, l'autre d'ici le 31 décembre 2015. Une démarche formelle sur ces sujets sera lancée au début de 2016.
- **améliorer les informations sur la localisation des appelants aux services 9-1-1.** En ce qui concerne les appels cellulaires, le rapport soumis par le GTSU à ce sujet est actuellement examiné et fera l'objet d'une décision d'ici peu sur ses recommandations. De plus, le CRTC annonce qu'il planifie d'amorcer une enquête en 2014-2015 afin d'explorer d'autres avenues dans le but d'améliorer l'information transmise aux centres 9-1-1 sur la localisation des appels. Il souhaite examiner les possibilités offertes par les téléphones munis de technologie GPS, et évaluer la fiabilité et la faisabilité de fournir aux centres 9-1-1 l'adresse de facturation d'un abonné des services sans fil dans le cas d'un appel aux services 9-1-1 lors d'une situation d'urgence. Quant aux appels VoIP mobiles (environ 4 % des abonnés), le CRTC demande au GTSU de lui faire part de toute avancée technologique susceptible de transmettre automatiquement les informations de localisation au centre 9-1-1, à l'instar du service de téléphonie VoIP fixe (modem câble).
- **revoir la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1,** dont l'émission d'avis aux centres d'appels 9-1-1 lorsque des pannes sur les réseaux sont susceptibles de les affecter. Le CRTC prévoit entreprendre une instance à ce sujet au cours de 2014-2015.
- **informer les consommateurs et soutenir les mesures de prévention des**

Plan d'action du CRTC sur les services 9-1-1 (suite)

appels involontaires aux services 9-1-1. Le CRTC entreprendra une enquête pour vérifier si les entreprises de services sans fil informent adéquatement les consommateurs à ce sujet et il contribuera aussi à la sensibilisation du public à ce sujet.

- **continuer de réglementer certains tarifs des services 9-1-1 facturés** par les entreprises de services locaux titulaires;
- **demander aux entreprises de télécommunication de collecter des données pertinentes sur les services 9-1-1** et de les transmettre au Conseil.

Cette politique donne suite à la [consultation](#) menée en 2013 sur les *Questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1*. Nous nous réjouissons que plusieurs des éléments soumis dans nos [observations](#) dans le cadre de cette démarche, ainsi que précédemment [auprès de l'enquêteur spécial](#), M. Denton, aient été repris par le CRTC dans cette Politique afin d'y donner une suite.

Groupe CLR : Premier centre 9-1-1 migré sur la plateforme de données IP

La migration d'un premier centre de réponse 9-1-1 au Québec sur le nouveau réseau 9-1-1 de données IP de Bell a été complétée en juin 2014. Il s'agit du centre d'appels d'urgence du Groupe CLR, de Shawinigan.

L'ensemble des essais permettant la mise en service sont terminés. Le centre 9-1-1 du Groupe CLR dispose maintenant des nouvelles fonctionnalités offertes, dont la réception de la liste des appels non-répondus, le rafraîchissement des coordonnées pour les appels 9-1-1 des cellulaires, les requêtes manuelles à la base d'affichage automatique de l'adresse (AAA) et l'accès à l'application pour le Texto au 9-1-1 lorsque le service sera offert. L'obtention de ses propres statistiques d'appels 9-1-1 est également possible.

Le Groupe CLR est le premier centre à bénéficier de la nouvelle technologie et il est fier des efforts déployés par toute son équipe, ainsi que par ICO Technologies, son fournisseur de réparation assistée par ordinateur (RAO) pour y parvenir. Le soutien constant de l'équipe de Bell 911 a permis d'atteindre les objectifs fixés. La clientèle desservie pourra ainsi profiter des plus récentes innovations.

Statistiques 2013 sur le service téléphonique résidentiel

Le 23 juin 2014, Statistique Canada a publié les [résultats](#) de son *Enquête sur le service téléphonique résidentiel (2013)*. Les données confirment que les abonnements au service filaire sont en diminution constante. Cette réalité de l'évolution du marché continue d'alourdir la tâche des centres d'appels d'urgence, compte tenu des problèmes de localisation des appels au 9-1-1 avec des appareils sans fil et des nombreux appels composés accidentellement avec ce service.

On apprend que plus d'un ménage canadien sur cinq utilise uniquement des téléphones cellulaires comme service téléphonique. En 2013, 21 % des ménages ont déclaré n'utiliser que des téléphones cellulaires, en hausse comparativement à 13 % en 2010. C'est près de deux fois plus en trois ans.

L'utilisation exclusive de téléphones cellulaires est plus marquée dans les jeunes ménages où tous les membres sont âgés de moins de 35 ans. En 2013, 60 % d'entre eux ont déclaré utiliser seulement des téléphones cellulaires, en hausse par rapport à 39 % en 2010 et à 26 % en 2008. Bien que l'utilisation exclusive de téléphones cellulaires soit une pratique moins répandue parmi les ménages comprenant uniquement des membres âgés de 55 ans et plus, on observe une hausse de 2 % en 2008 à 6 % en 2013.

L'utilisation des téléphones cellulaires, qu'elle soit exclusive ou en conjonction avec d'autres types de services téléphoniques, continue à gagner en popularité au Canada. En 2013, 83 % des ménages canadiens avaient un cellulaire actif, par rapport à 78 % en 2010.

Des différences dans l'utilisation des téléphones cellulaires ont été observées parmi les provinces. La proportion des ménages ayant un cellulaire actif était la plus élevée en Alberta (91 %). La proportion la plus faible au pays a été observée au Québec (76 %).

La part de ménages desservie par une ligne terrestre traditionnelle a diminué, passant de 66 % en 2010 à 56 % en 2013. Au Québec le pourcentage de ménages ayant une ligne terrestre (43 %), était plus faible que dans toute autre province, alors que la proportion de ménages utilisant le service par modem câble (37 %) était presque deux fois le taux global observé pour le Canada (19 %).

Appels 9-1-1 - Statistiques 2012

En mars 2014, le ministère de la Sécurité publique du Québec a publié le [rapport](#) intitulé *La sécurité incendie au Québec - rapport d'activité et statistiques sur les incendies déclarés au Québec en 2012*.

On y apprend que les centres 9-1-1 du Québec auraient répondu à environ 2,45 M d'appels en 2012. Selon les données recueillies, l'on constate que 68 % des appels requièrent les services policiers, 26 % les services préhospitaliers d'urgence (ambulances) et 6 % ceux des services d'incendie, ce qui inclut dans ce dernier cas les interventions de désincarcération et de sauvetages spécialisés.

Le texto au 9-1-1 déployé au Manitoba



Le 3 juin 2014, le service de texto au 9-1-1, réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou avec un trouble de la parole inscrites auprès de leur fournisseur de service sans fil, a été déployé dans tout le Manitoba. C'est la première province canadienne à offrir le service dans l'ensemble de son territoire. Sa population compte un peu moins de 1,3 M de personnes, réparties dans 196 municipalités. On évalue à environ 350 le nombre de Manitobains susceptibles d'utiliser ce service.

D'origine crie, le mot Manitoba signifie *passage du Grand Esprit*. Cette province compte deux centres d'appels d'urgence 9-1-1 : celui de la ville de [Winnipeg](#), dont la population représente à elle seule 60 % de celle de la province, et celui de la ville de [Brandon](#), qui dessert le reste de la province. Bien que pratiquement toute la population du Manitoba soit desservie par le service 9-1-1, certaines parties du territoire en milieu rural ou forestier et dans le nord ne le sont toujours pas.

La GRC ([division D](#)) assume les services policiers dans presque toute la province (51 détachements), alors qu'une dizaine de services de police municipaux, dont certains ne comptent que quelques membres, desservent certaines communautés.

Quant aux appels préhospitaliers d'urgence, ils sont basculés aux deux centres de [répartition médicale](#) du Manitoba: l'un à [Winnipeg](#), opéré par le service d'incendie et de paramédics de la ville, et l'autre à [Brandon](#), opéré par un regroupement d'offices régionaux de la santé pour le reste de la province. C'est la société de télécommunication [MTS](#) qui administre le SPAU dans cette province, à titre d'entreprise de services locaux titulaire.

Ottawa honore des jeunes appelants au 9-1-1



Le 9 juin 2014, se tenait la 16^e édition du Prix du mérite 9-1-1 décerné aux enfants de la Ville d'Ottawa, organisé en collaboration avec Bell Canada. En présence du maire et de nombreux responsables des services d'urgence municipaux, onze enfants de moins de douze ans [ont été honorés](#) pour avoir eu, en situation d'urgence, la perspicacité d'utiliser le service d'urgence 9-1-1 en 2013. Leurs parents, leurs enseignants ainsi que toutes les autres personnes qui ont montré à ces enfants comment utiliser efficacement ce service crucial de la Ville ont été félicités.

Acuité auditive des préposés aux appels : Nouvelles normes

Nous avons traité de l'acuité auditive des préposés aux appels dans notre numéro de [mars](#) 2014. Comme nous le mentionnions, l'organisme américain *National Emergency Number Association* (NENA) préparait de nouvelles normes suggérées afin de remplacer celles de 2006. Les nouvelles normes recommandées ([NENA-STA-007.1](#)) ont été publiées le 14 juin 2014 et peuvent être téléchargées.

Projet de loi - Infrastructures essentielles

Le 3 juin 2014, le porte-parole de l'Opposition officielle (NPD) en matière de sécurité publique, M. [Randall Garrison](#), député de Esquimalt - Juan de Fuca (C.-B.), a déposé et fait adopter en première lecture au Parlement canadien le projet de loi d'initiative parlementaire [C-609](#), *Loi modifiant le Code criminel (infrastructure essentielle)*.



Chambre des communes

Cette mesure vise à ajouter la définition de ce qu'est une infrastructure essentielle à l'article 428 du [Code criminel](#), lequel porte sur les actes volontaires et prohibés concernant certains biens. Il souhaite faire en sorte que le vol de fils et de tuyaux de cuivre d'une *infrastructure essentielle* passe de délit mineur à méfait aux termes du Code criminel.

Projet de loi - Infrastructures essentielles (suite)

Ainsi, ceux reconnus coupables de ce type de vol seraient tenus responsables non seulement de la valeur des fils ou des tuyaux, mais de tous les dommages causés. L'idée de créer un régime propre aux infrastructures essentielles est évidemment intéressante.

Le projet propose d'ajouter la définition suivante:

(2) Dans la présente partie, « *infrastructure essentielle* » s'entend des installations, réseaux, services ou biens, qu'ils soient physiques ou liés aux technologies de l'information, dont la défaillance ou la destruction entraînerait de graves répercussions sur la santé, la sécurité, la sûreté ou le bien-être économique des Canadiens ou sur le bon fonctionnement des gouvernements au Canada. La présente définition vise notamment les domaines suivants : ...

Nous ne citons que deux des paragraphes énumératifs qui seraient ajoutés, plus pertinents aux activités des centres 9-1-1 :

b) les communications et les technologies de l'information (par exemple, les systèmes, logiciels, matériel et réseaux de télécommunications et de radiodiffusion, y compris Internet);...

h) la sécurité (par exemple, la sécurité chimique, biologique, radiologique et nucléaire, les matières dangereuses, la recherche et le sauvetage, les services d'urgence et les barrages); ...

(Les soulignés sont de nous).

On sait que les réseaux électriques sont souvent visés par des vols de cuivre, avec les risques que cela comporte. Reste à voir si le projet de loi sera adopté, car il faut l'appui du gouvernement. Nous suivrons l'évolution de ce dossier.

Congrès 2014 de NENA Canada



Le chapitre ontarien de la *National Emergency Number Association*, le seul au Canada, tiendra son [congrès annuel](#) du 22 au 25 septembre 2014 à Vaughan, en Ontario.

Des ateliers et des formations portant sur les enjeux pour le service 9-1-1 seront offerts. L'organisme tient lieu d'association provinciale des centres d'urgence en Ontario mais est ouvert à tous au Canada.

Congrès 2014 de APCO Canada



Le 26^e congrès annuel de [APCO Canada](#) (*Association of Public-Safety Communications Officials*) aura lieu à Vancouver, en Colombie-Britannique, du 3 au 6 novembre 2014.

On peut obtenir plus de renseignements [en ligne](#) sur le contenu des ateliers offerts et l'inscription.

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.

Le bulletin est ouvert à tous, mais nous ne nous engageons pas à publier tous les textes et nous pouvons les éditer.

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: 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ
120, rue Montréal Ouest
Rouyn-Noranda (Québec) Canada 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.

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.

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

ISSN 1927-274X

Dépôt légal: septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec