



agence911.org

acuq.qc.ca

Ordonnance - Exactitude de la localisation des appels sans fil



Le 6 août 2014, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes a publié l'Ordonnance de

télécom [CRTC 2014-415](#), Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CDCI, Rapport de consensus concernant les exigences quant à l'exactitude de la localisation pour la Phase II du service 9-1-1 évolué. Le CRTC approuve toutes les recommandations du rapport [ESRE0064](#) qui présente de façon détaillée les concepts relatifs à la localisation (incertitude, confiance et précision des données), ainsi qu'une comparaison avec les normes américaines. Ce rapport constitue un excellent document de référence sur le sujet qui pourrait être utile à plusieurs, mais il n'est malheureusement disponible qu'en langue anglaise.

Le CRTC maintient les exigences actuelles relatives à l'exactitude du système de localisation, qu'il considère appropriées. Il exige de toutes les entreprises de services sans fil :

- De communiquer aux centres 9-1-1 les données de localisation pour au moins 95 % des appels au 9-1-1 (exigence de rendement de 95 %);
- D'utiliser les données de localisation du réseau pour évaluer, mesurer et fournir des données de localisation précises;
- De commencer par respecter les seuils utilisés pour l'exactitude de la localisation et de s'efforcer d'atteindre des niveaux d'exactitude plus élevés, afin de disposer d'un point de référence pour mesurer les améliorations quant à l'exactitude de la localisation;
- De surveiller le rendement de l'exactitude de la localisation de leurs systèmes de localisation des appels, de les tester, de les valider et de les entretenir au moyen de pratiques exemplaires, et ce, sur une base continue;
- De mesurer, d'analyser et de prendre des mesures appropriées dans le cas des appels au 9-1-1 à partir d'appareils sans fil sans le bénéfice de données de localisation valides de la Phase II.
- De faire rapport au CRTC et au GTSU dans les 12 mois, pour indi-

Ordonnance - Exactitude de la localisation des appels sans fil (suite)

quer dans quelle mesure les points de référence de l'exactitude de la localisation et l'exigence de rendement de 95 % sont respectés. Des preuves empiriques détaillées devront être fournies.

Enfin, le Conseil demande au GTSU de lui soumettre, dans les six mois, un rapport recommandant un processus de surveillance du rendement des entreprises de service sans fil quant aux données de localisation.

Personnes en crise : Rapport torontois



Le 27 juillet 2013 à Toronto, un jeune homme de 18 ans seul dans un tramway, en crise et armé d'un couteau, est abattu de neuf coups de feu par un

policier municipal, et reçoit par la suite d'un autre agent des décharges de pistolet à impulsion électrique. L'incident est capté en vidéo par un témoin et est [diffusé sur YouTube](#).

Le lendemain, devant la réaction indignée de la population, le chef de police de Toronto confie le mandat d'examiner l'usage de la force létale ou potentiellement létale lors d'interventions avec les personnes en crise à l'honorable Frank Iacobucci, ex-juge de la Cour suprême du Canada. Il ne s'agit toutefois pas d'une enquête sur les faits particuliers de cet incident.

Dans son [rapport*](#) publié le 24 juillet 2014 qui comporte 84 recommandations, M. Iacobucci fait l'examen, entre autres, de la formation, des pratiques, de l'encadrement, de la culture policière et des ressources dont dispose le personnel du Service de police de Toronto lorsqu'il doit traiter les cas de personnes en crise. Bien que le rapport traite surtout des policiers, le rôle du centre 9-1-1 de Toronto dans ces situations a aussi été examiné.

Ce centre d'appels d'urgence et de répartition dessert plus de 2,8 M de personnes et compte environ 230 préposés. Chaque année, les policiers de Toronto interviennent à la suite d'environ 20 000 appels relatifs à des personnes en crise. Ceci représente de 2 à 2,5 % des appels requérant une intervention de la police. Les éléments sui-

Personnes en crise : Rapport torontois (suite)

vants ont été examinés par l'enquêteur :

- Le traitement des appels par ou pour des personnes en crise;
- Les renseignements fournis aux policiers dépêchés sur les lieux dans ces cas;
- Les ressources mises à disposition et les formations techniques des préposés aux appels 9-1-1 qui reçoivent un appel d'une personne en crise;
- Les effets psychologiques de ces appels sur les préposés et les ressources en santé mentale mises à leur disposition par le Service de police de Toronto;
- Les contraintes de communication vécues par les préposés dans les cas d'incidents relatifs à des personnes en crise qui suscitent de nombreux appels au 9-1-1, ainsi que l'envoi de plusieurs policiers ou intervenants sur la scène et d'intenses échanges par radiocommunications.

Selon l'information recueillie lors d'appels pour des personnes en crise, les préposés, avisent les intervenants ou certaines unités spéciales sur certains points: personne armée ou violente, barricadée ou menaçant de se suicider, présence d'explosifs ou de substances dangereuses, etc.

On a fait valoir qu'il faudrait que les préposés aux appels reçoivent une formation de pointe sur la façon d'obtenir et de transmettre aux intervenants le maximum d'information lors d'appels mettant en cause des personnes en crise.

Le centre d'appels d'urgence et de télécommunication ne fait l'objet d'aucune recommandation particulière. Plusieurs éléments parmi celles formulées sont de portée générale pour le Service de police de Toronto dans son ensemble.

Rappelons que nous avons traité récemment de la maladie mentale et des appels au 9-1-1 dans notre numéro de [mars 2014](#).

**Police Encounters with People in Crisis*, 413 pages.

Congrès 2014 de l'ACUQ



À noter à vos agendas : le congrès 2014 de l'ACUQ sous le thème « *Préparons le futur ; parlons 100 % techno* ». Cette activité de formation et de réseautage à ne pas manquer aura lieu à Québec, du 29 au 31 octobre 2014. Le [programme](#) du congrès et le [formulaire d'inscription](#) sont offerts sur le site Web de l'ACUQ.

Territoires du Nord-Ouest : Étude sur l'établissement du service 9-1-1



Le [ministère](#) des Affaires municipales et communautaires des Territoires du Nord-Ouest (TdNO) a récemment confié le mandat de réaliser une étude de faisabilité sur l'établissement du service 9-1-1 pour l'ensemble de la population à la firme *Pomax Consulting inc.* Ce rapport doit être livré le 31 octobre 2014.

Le travail sera effectué avec la collaboration de l'[Association des communautés](#) des TdNO et de la Gendarmerie royale du Canada ([Division G](#)), dont les 21 détachements assurent les services policiers dans les TdNO, ainsi qu'avec celle de [Norouestel](#) (filiale de BCE), entreprise de services locaux titulaire. Rappelons qu'en 2009, la ville de Yellowknife avait commandé une [étude](#) sur l'implantation du service 9-1-1, sans qu'il n'y ait eu de suite.

Le sujet est fréquemment soulevé à l'Assemblée législative depuis quelques années. Lors de son congrès de mai 2014, l'Association des communautés des TdNO a d'ailleurs [adopté une résolution](#) afin de demander au gouvernement d'établir le service 9-1-1 sur tout le territoire, en débutant dès maintenant aux endroits où cela est facilement réalisable.

Les défis de l'implantation du service 9-1-1 dans les TdNO sont nombreux. Il s'agit d'un territoire d'une superficie de 1,34 M km² (troisième plus grand au Canada, après le Nunavut et le Québec) et la population totale compte quelque 43 500 personnes. Il y a 33 communautés dans les TdNO, dont cinq seulement comptent plus de 1 000 habitants. La capitale, Yellowknife, regroupe à elle seule presque la moitié de la population. On compte onze langues officielles* dans les TdNO, et

Territoires du Nord-Ouest : Étude sur l'établissement du service 9-1-1 (suite)

environ la moitié de la population est d'origine autochtone.

Parmi les contraintes à l'organisation des services d'urgence, on constate l'absence de premiers répondants et de [services d'ambulance](#) dans plus des deux tiers des communautés (il faut se rendre à un dispensaire), ou encore de brigades contre les incendies dans plusieurs communautés. À cela, s'ajoutent la difficulté de repérer des appelants due à l'absence de noms de voies de circulation et de numéros civiques dans plusieurs communautés, un accès difficile par la route ou même possible uniquement par avion. Pour ce qui est mode de financement du service 9-1-1, il fait l'objet de consultations préliminaires auprès des élus locaux et reste à déterminer.

Les conclusions de l'étude en cours seront intéressantes en raison de certaines similarités avec le contexte du nord québécois. L'implantation du service pourrait se faire par étapes, si le gouvernement décide d'aller de l'avant.

**En plus de l'anglais et du français, neuf langues autochtones ont un statut officiel reconnu par l'article 4 de la [Loi](#) sur les langues officielles des Territoires du Nord-Ouest (L.R.T.N-O, 1988, ch. 0-1)*

Nouvelles - Textos au 9-1-1

Les centres d'appels 9-1-1 qui desservent plusieurs municipalités auront l'obligation de les informer au préalable du déploiement dans leur territoire du service de texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole (SMTP). Des ententes devront également être convenues avec les centres secondaires d'appels d'urgence pour le traitement de ces appels. Les centres 9-1-1 devront attester ces faits au fournisseur du SPAU et lui fournir les renseignements requis pour annoncer la disponibilité du service sur le site www.textoau911.ca. Nous transmettrons prochainement aux centres 9-1-1 du Québec une proposition d'avis susceptible d'être acheminée aux municipalités desservies.

Avant d'offrir le service T911, certains services de police qui gèrent un centre 9-1-1 ont déjà pris l'initiative d'organiser des rencontres d'information destinées à la clientèle SMTP. C'est le cas de [Windsor](#), en Ontario, qui a eu recours à des interprètes en langue des signes, avec la collaboration d'associations spécialisées. On explique alors le fonctionnement du service T911, les ques-

Nouvelles - Textos au 9-1-1 (suite)

sions les plus fréquentes des préposés et la nécessité de disposer d'un appareil compatible et de s'inscrire au préalable auprès du fournisseur de service sans fil.



Photo : WCVB.com

Au 1^{er} août 2014, 930 personnes, dont 206 au Québec, étaient inscrites au service 911 auprès de leur fournisseur de service sans fil au Canada (857 au TXE et 73 au TXF). Il n'est encore disponible que dans peu de régions au pays, et ne l'est toujours pas au Québec.

Du côté des États-Unis, le FCC a adopté le 8 août 2014 (sur division) les [règles rendant obligatoire](#) le déploiement, d'ici la fin de l'année, du service de texto au 9-1-1 pour tous par l'ensemble des entreprises de services sans fil (FSSF). Les règles visent également les services internet interconnectés qui permettent de texter de ou vers un numéro de téléphone aux États-Unis. Dans les faits, les réseaux des quatre plus importants FSSF offrent déjà le service depuis mai 2014. On estime que 90 % des clients du service sans fil américain pourraient *en principe* l'utiliser dès maintenant.

Actuellement, le service de texto au 9-1-1 est offert par les centres 9-1-1 dans tout le territoire des états du Vermont et du Maine, voisins du Québec. Mais cela demeure toutefois une exception. Un commissaire dissident du FCC rappelle que ce ne sont que 2 % des centres 9-1-1 américains qui sont en mesure de traiter ces communications pour le moment. S'ajoutent les limitations de service pour les personnes en itinérance sur un réseau autre que celui de leur fournisseur. Selon lui, les nouvelles règles peuvent, entre autres, constituer une dangereuse source de confusion pour la population, puisque le service ne sera pas disponible dans les faits ou le sera de façon très éclatée. Il croit qu'il serait plutôt prioritaire de travailler au déploiement du service NG911.

Le service 9-1-1 bientôt dans tout le Yukon

Le 30 juillet 2014, le Gouvernement du Yukon a déposé une [demande](#) au CRTC pour l'approbation d'un plan de

Le service 9-1-1 bientôt dans tout le Yukon (suite)

Yukon mise en œuvre du service 9-1-1 de base (sans les fonctionnalités du SPAU) dans l'ensemble de son territoire. Cette [démarche](#), appuyée par l'Association des localités et par l'Association des chefs de services d'incendie du Yukon, est entreprise en collaboration avec [Norovestel](#) (filiale de BCE) et la GRC.

Le nom du territoire signifie *Grand fleuve* en langue gwich'in (loucheux). Il compte une population d'environ 36 800 personnes, dont plus de 75 % vivent dans la capitale Whitehorse et les autres sont réparties dans dix-sept communautés. Les habitants de Whitehorse et des environs bénéficient du service 9-1-1 de base depuis 1995. La Gendarmerie royale du Canada ([Division M](#)) opère le centre d'appels d'urgence qui effectue également la répartition des appels préhospitaliers d'urgence et pour les incendies dans la capitale seulement.

Le gouvernement veut, d'ici 16 à 24 mois, implanter le service 9-1-1 de base dans toutes les autres communautés, autant pour le service filaire que le sans fil. Comme on peut s'y attendre, le service cellulaire n'est toutefois pas offert en dehors des localités. Il faut recourir à un téléphone satellitaire pour obtenir des secours lors de déplacements sur les routes ou dans les zones inhabitées.

Le Yukon souhaite obtenir l'autorisation de mettre en œuvre tout d'abord une solution intérimaire dans les communautés rurales, dans les quatre mois suivant la décision du CRTC. En composant le 9-1-1, les résidents et visiteurs se feront alors automatiquement indiquer de composer le 1 pour la police, le 2 pour l'ambulance et le 3 pour les pompiers. Les appels seront temporairement réacheminés par le système aux intervenants locaux, sans passer par un centre 9-1-1. Cela évitera d'avoir à mémoriser les divers numéros locaux qui varient d'un endroit à l'autre.

Dès le déploiement du service 9-1-1 de base, les appels seront acheminés à un véritable centre de réponse 9-1-1, vraisemblablement celui de Whitehorse, qui gèrera l'ensemble des appels. Le gouvernement mentionne qu'il assumera le financement du service intérimaire, sans indiquer ses intentions sur le service permanent.

Enfin, la requête ne précise pas si le service de réponse offert sera bilingue, bien que la [Loi sur les langues](#) du Yukon prévoit normalement le bilinguisme des services gouvernementaux. Les personnes intéressées peuvent [formuler](#) des observations jusqu'au 29 août 2014.

Repérage des décisions clés du CRTC relatives au service 9-1-1



Le repérage dans le site Web du CRTC des décisions importantes relatives au service 9-1-1 rendues au fil des décennies peut s'avérer un travail considérable et fastidieux. Nous l'avons mentionné dans nos [observations](#) déposés à l'Enquêteur du CRTC sur les services 9-1-1 en 2013 et nous avons alors suggéré d'établir un *Code du 9-1-1* consolidé, afin que les intéressés puissent repérer facilement et en un seul lieu l'information importante.

Nous constatons que le CRTC a récemment donné suite partie à notre suggestion, par la mise en ligne de la [Liste des décisions clés concernant les services 9-1-1 prises par le CRTC](#). On peut également toujours consulter la section [Activités du CRTC](#) du site Web de l'Agence, pour de l'information plus détaillée.

Prévention d'attaques causant un déni de service téléphonique

Les travaux relatifs au service 9-1-1 relèvent du *Groupe de travail Services d'urgence* (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion. De son côté, le *Groupe de travail Réseau* (GTR) s'occupe des tâches associées à l'exploitation du réseau téléphonique et aux aspects techniques de l'interconnexion.

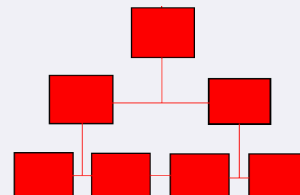


À la suite d'une demande du GTSU, le GTR a entrepris en début d'année l'examen des mécanismes de prévention ou d'intervention dont disposent les fournisseurs de services téléphoniques en cas d'attaques par déni de service. Lorsqu'elles surviennent, celles-ci visent à bloquer et à rendre indisponible le service des lignes téléphoniques administratives ou 9-1-1 des centres d'appels d'urgence. Des cas ont été rapportés (lignes administratives seulement) l'an dernier aux États-Unis. En mars 2013, un [avis](#) à ce sujet a d'ailleurs été émis par certaines agences américaines liées à la sécurité nationale.

Le GTR a créé le Formulaire d'identification de [tâche 32](#) pour ce dossier. Il considérera également les [recommandations](#) faites par NENA à ce sujet aux États-Unis. Certains éléments des travaux ne seront pas publiés, en raison de la confidentialité de l'information sur le mode de protection des réseaux.

Service de relais vidéo : Proposition de structure déposée

Nous avons traité à quelques reprises du nouveau service de télécommunication qui sera offert en 2015 au Canada aux personnes qui utilisent une langue des signes pour communiquer. À la suite de l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2014-188-1](#), *Établissement de la structure et du mandat de l'administrateur du service de relais vidéo (SRV)*, une seule [proposition](#) a été déposée le 25 juillet 2014, date limite fixée par le CRTC.



Il s'agit de celle faite conjointement par le conseil provisoire désigné en partie par le CRTC : 1) Bell Canada, regroupant les fournisseurs de services de télécommunication qui étaient parties à l'instance, 2) l'[Association des Sourds](#) du Canada, organisme national de défense des consommateurs qui représente les personnes sourdes et n'aura pas d'intérêt financier dans le SRV, et 3) la [Neils Squire Society](#), un organisme spécialisé qui favorise l'utilisation des technologies de l'information par les personnes vivant avec un handicap, désigné conjointement par les deux autres parties. La proposition soumise n'aborde toutefois pas certains éléments demandés par le CRTC, tel qu'un projet de calendrier de mise en œuvre.

Il ne s'agit, à cette étape, que de la description proposée du mode de nomination du conseil d'administration permanent de l'OBNL à être constitué et du mécanisme de prise de décision. L'organisme sera le tiers indépendant qui administrera le SRV au Canada. Ses administrateurs seront désignés après consultation de certaines associations de personnes sourdes ou malentendantes et des fournisseurs de services de télécommunication. Les intéressés peuvent [soumettre des observations](#) au CRTC jusqu'au 28 août 2014. Après sa constitution, l'organisme devra, entre autres, définir le service 9-1-1 qui sera offert avec le service de relais vidéo. Nous suivrons ce dossier.

Le service 9-1-1 maintenant en République dominicaine

Le 1^{er} juin 2014, le [service 9-1-1](#) a commencé à être [offert](#) dans la grande région de Saint-Domingue, capitale de la République dominicaine bien connue de nombreux québécois. Le service devrait s'étendre progressivement au reste du pays au cours de la pro-

Le service 9-1-1 maintenant en République dominicaine (suite)

chaîne année. Des [vidéos](#) dynamiques expliquent le nouveau service gratuit et ses avantages à la population.



En plus du Canada et des États-Unis, [plusieurs pays](#) d'Amérique centrale et du Sud ainsi que des Caraïbes offrent maintenant le service d'appels d'urgence avec le numéro unique 9-1-1.

Internet de base, un droit comme l'accès au 9-1-1?



Mark Zuckerberg

Le 7 juillet 2014, M. Mark Zuckerberg, fondateur et chef de l'exploitation de Facebook™, a publié

un [texte d'opinion](#) dans *The Wall Street Journal*. Il y fait valoir que l'accès à l'internet de base pour tous est aussi essentiel que l'accès aux services d'urgence par le service 9-1-1.

Il rappelle le choix social d'offrir certains services téléphoniques de base gratuits. Toute personne peut appeler le 9-1-1 pour obtenir des soins médicaux ou signaler un crime, même si elle n'a pas d'abonnement ou de forfait téléphonique (par exemple, avec un téléphone cellulaire sans abonnement valide, ou gratuitement avec un téléphone payant). Selon lui, tout le monde devrait avoir accès à l'avenir à des services Internet de base, même sans avoir payé pour un forfait de données. Cela permettrait de réduire la pauvreté.

Le 31 juillet 2014, Facebook a d'ailleurs [présenté](#) en Zambie, avec la collaboration d'une entreprise de télécommunication sans fil, une application mobile qui permet d'accéder gratuitement à quelques services internet jugés essentiels. Il s'agit d'un projet destiné à donner accès à la toile dans les régions peu développées, où le service cellulaire est toutefois déjà offert à une grande partie de la population.

Guide sur les appels abandonnés ou non répondus

L'Agence prépare un guide sur le traitement des appels abandonnés ou non répondus à l'intention des centres 9-1-1 du Québec. Bientôt offert, ce guide découle des travaux récents du [sous-comité](#) constitué afin de documenter le dossier, d'établir une typologie des cas et d'analyser les données détaillées obtenues grâce à la collaboration de

Guide sur les appels abandonnés ou non répondus (suite)

certains centres 9-1-1. Les travaux incluent aussi les pratiques de certaines provinces et les recommandations de NENA (États-Unis) et de l'EENA (Europe).

Le guide aborde le traitement des nouveaux renseignements rendus disponibles par le fournisseur du SPAU, par le réseau de données IP en voie de déploiement. Il s'agit d'appels au 9-1-1 généralement composés par une touche préprogrammée de façon involontaire, d'une durée de quelques secondes, mais il y a des exceptions.

Cette nouvelle information mène à une réflexion sur la façon d'analyser les données selon les rapports produits et de gérer ces cas, selon qu'un numéro de rappel puisse être obtenu ou non.



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

1370, rue Notre-Dame Ouest
Montréal (Québec) Canada H3C 1K8

info@acuq.qc.ca

Téléphone: 514 282-2747

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