



Une cinquième année



INFO 9-1-1 Québec entame sa cinquième année avec la publication du présent numéro. Nous espérons que le bulletin répond à vos besoins d'information et suscite votre intérêt sur les sujets d'actualité dans le domaine du service 9-1-1. N'hésitez pas à nous faire part de toute réalisation, nouvelle ou idée dont nous pourrions traiter dans un prochain numéro au bénéfice de la communauté, car « une bougie qui en allume une autre ne perd pas de son éclat... ». Vos commentaires sont également toujours appréciés.

Actualité 9-1-1 au CRTC

1. EXIGENCES DES SERVICES 9-1-1 POUR LES REVENDEURS



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 12 août

2015, l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2015-369](#), Instance de justification et appel aux observations, Application des obligations réglementaires relatives aux services 9-1-1 directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication.

L'édition de [janvier 2015](#) présentait les nouveaux pouvoirs accordés au CRTC par le Parlement, entre autres, sur les revendeurs de services de télécommunication qui achètent en gros des services auprès des entreprises de télécommunication et vendent au détail des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services VoIP locaux ou des services de téléphones payants au Canada.

Jusqu'à maintenant, le CRTC obligeait les entreprises de télécommunication dont les services sous-jacents (par exemple, les réseaux, ou installations) sont loués ou achetés par les revendeurs, à prévoir certaines obligations contractuelles relativement au service 9-1-1 offert aux clients de ces revendeurs. C'était une façon indirecte de tenter de s'assurer du respect des normes, compte tenu des pouvoirs dont disposait le CRTC.

Conformément à ses nouveaux pouvoirs, le Conseil semble maintenant avoir l'intention d'appliquer directe-

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

ment les normes aux revendeurs. Cette consultation préalable permet ainsi aux parties de justifier pourquoi, le cas échéant, les obligations actuelles relatives aux services 9-1-1 pour les entreprises de télécommunication principales ne devraient pas aussi s'appliquer aux revendeurs de services de télécommunication. Cela nous semble d'emblée aller de soi.

En outre, le Conseil sollicite des observations afin de déterminer s'il convient toujours d'obliger les entreprises canadiennes sous-jacentes (vendeurs de services en gros), à continuer à appliquer des obligations contractuelles relatives aux services 9-1-1 à leurs clients revendeurs. Nous croyons que oui, car cela pourrait couvrir également d'autres situations.

La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec (Agence, ACUQ, CAUCA) produira des observations dans ce dossier. Les intéressés peuvent intervenir à [l'instance](#) jusqu'au 21 septembre 2015.

2. FIABILITÉ ET RÉSILIENCE DES RÉSEAUX 9-1-1 - ÉTAPE 1



La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec (Agence, ACUQ, CAUCA) a produit, le 24 août 2015, des renseignements en réponse aux questions posées par le CRTC aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP), dans le cadre de la première étape de la consultation en cours sur la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1 (ACT CRTC [2015-305](#)).

Après examen des réponses des fournisseurs de réseaux 9-1-1 et des autres intervenants aux questions posées lors de la première étape, la Coalition déposera en octobre des observations générales dans le cadre de la deuxième phase du processus.

N'hésitez pas à nous faire part de toute expérience, commentaire ou suggestion dont vous souhaitez informer le CRTC.

3. ENQUÊTE - AVIS AUX ABONNÉS SANS FIL - SERVICE 9-1-1

Par une [lettre](#) du 28 juillet 2015 adressée à tous les fournisseurs de service sans fil au Canada, le personnel du CRTC vérifie si ceux-ci respectent bien leurs obligations relatives aux conseils aux clients et avis qu'il doivent leur donner lors de l'abonnement, puis périodiquement par la suite, au sujet de la disponibilité, des caractéristiques et des

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

limites du service 9-1-1 avec le service sans fil.

Ces obligations avaient été définies il y a une dizaine d'années à la section [Conclusions](#) de la [lettre](#) du CRTC du 21 février 2005. Les réponses doivent être fournies au plus tard le 4 septembre 2015.

Matériel de formation : appelants suicidaires



Les formateurs des centres 9-1-1 peuvent maintenant obtenir la présentation conçue par le centre 9-1-1 de la Ville de Québec sur les appelants suicidaires utilisée lors de la formation de juin dernier. La présentation complète, avec les notes des présentatrices, peut être téléchargée sur demande auprès de l'Agence à info@agence911.org.

Cette première activité de formation sur les appels difficiles avait été organisée conjointement par l'IRSSST, l'APSAM, l'Agence, l'ACUQ et l'équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique avec la précieuse collaboration de la Ville de Québec

Une nouvelle activité est prévue cet automne sur les appelants avec des problèmes de santé mentale.

Sondage – 911 de prochaine génération



D'ici le 15 septembre 2015, vous êtes invités à répondre à un sondage en ligne (en français) mené auprès des centres 9-1-1 du Canada par la Coalition pour le service 911 de prochaine génération (PG) qui regroupe APCO Canada, NENA Ontario et le CITIG (Groupe d'intérêt canadien en technologie de l'interopérabilité).

La Coalition veut élaborer une stratégie et un plan d'action pour le système 9-1-1 de PG au Canada (vision 2020), qui déboucheront éventuellement sur

Sondage – 911 de prochaine génération (suite)

l'établissement des standards nationaux et des modes de collaboration entre les diverses parties prenantes. Elle a donc besoin de connaître l'état du déploiement du système 9-1-1 de PG au pays, ainsi que les différentes visions d'avenir sur la mise en œuvre du service.

Cette démarche est rendue possible, entre autres, grâce au [financement](#) obtenu du fournisseur de noms de domaines internet « .CA », dans le cadre d'un programme de soutien à la communauté.

Rappel : congrès 2015 de l'ACUQ



L'Association des centres d'urgence du Québec tiendra son congrès annuel à Bromont, du 11 au 13 novembre 2015, sous le thème *Les risques majeurs : Une gestion de crise qui nous attend*.

Le programme détaillé et le formulaire d'inscription sont offerts [en ligne](#). L'événement constitue une occasion unique de formation, de réseautage, et d'échanges. Si vous n'êtes pas déjà inscrit, faites-le sans tarder.

Activité conjointe d'APCO Canada et de NENA Ontario



La conférence annuelle d'APCO Canada et son salon des exposants, organisés conjointement avec NENA Ontario, auront lieu à Niagara Falls (ON), du 2 au 5 novembre 2015. Le programme détaillé est offert [en ligne](#).

Trois-Rivières étudie des propositions



Tel qu'annoncé en février dernier, la Ville de Trois-Rivières a publié, le 23 juillet 2015, un [appel trois-rivières](#) d'offres afin de qualifier des prestataires pour son service de réponse 9-1-1 qu'elle ne souhaite plus offrir directement. Les intéressés devaient produire les renseignements requis au plus tard le 2 septembre 2015.

Ainsi, la Ville pourrait, dans un deuxième temps, inviter le ou les prestataires qualifiés lors de la première étape

Trois-Rivières étudie des propositions (suite)

à lui soumettre une soumission pour la réponse primaire aux appels d'urgence 9-1-1 dans son territoire, ainsi que pour effectuer la répartition secondaire dans le cas des appels pour des incendies. Nous suivrons pour vous ce dossier.

Appel d'urgence pour un étui de téléphone inquiétant

Le 9 août 2015, le détachement de la GRC de Selkirk (Manitoba) a [répondu à un appel](#) au sujet d'un homme qui portait apparemment un pistolet placé dans la ceinture de ses shorts à la plage.

Plusieurs policiers du détachement se sont immédiatement rendus sur les lieux très achalandés du parc provincial de [Grand Beach](#) (nord de Winnipeg). Selon les renseignements à leur disposition, les policiers sont intervenus avec, notamment, des fusils et des armes à impulsions.



Photos : courtoisie GRC Manitoba

Ils ont repéré l'homme en question sur la plage avec sa famille, dont des enfants. Les policiers ont constaté que le pistolet placé dans la ceinture de l'homme était en fait un [étui pour téléphone](#) cellulaire iPhone™ en forme de pistolet. Bien que l'objet ne soit pas illégal, il a été volontairement remis à la police pour destruction.

La Gendarmerie royale du Canada incite les personnes qui possèdent de tels étuis à s'en départir immédiatement de façon sécuritaire, afin d'éviter toute méprise et signalement aux services d'urgence.

Renseignements de localisation sans fil en cours d'appel



En 2013, le CRTC a ordonné* aux entreprises de service sans fil de mettre en œuvre la fonction de mise à jour des renseignements de localisation des appels sans fil entrants en cours d'appel. Elle s'effectue par une requête du préposé (*rebid*) lorsque le centre est déployé en données IP, ce qui devrait le cas pour tous au Québec à la fin d'octobre 2015.

Il semble que certains centres d'appels d'urgence au pays auraient configuré leurs systèmes, ou que ceux-ci le soient déjà par leur fournisseur d'équipements, afin de formuler [automatiquement](#) (et non pas à la seule demande

Renseignements de localisation sans fil en cours d'appel (suite)

du préposé) des requêtes de rafraîchissement de la localisation en cours d'appel.

L'intervalle est parfois moindre que celui recommandé au Canada, qui doit être espacé d'au moins 35 secondes après la réception de données de localisation de la Phase 2. Or, le réseau sans fil ne peut pas gérer les demandes plus rapprochées actuellement et renvoie des messages d'erreur. De plus, la sollicitation trop fréquente de la localisation pourrait réduire la durée de la pile de l'appareil sans fil de l'appelant.

Le dossier est examiné dans le cadre du Formulaire d'identification de [fâche 59 \(Partie 2\)](#), *Mise à jour de la localisation des appels sans fil* du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) aux points 32 et 33. La contribution [ES-CO0515](#) de fournisseurs de services sans fil a été produite le 27 août afin d'expliquer pourquoi la fonction de rafraîchissement automatique de la localisation ne devrait pas être utilisée à une cadence excessive, et quelles sont les contraintes techniques actuelles.

* Décision de télécom [CRTC 2013-124](#)

Winnipeg : appels d'urgence en hausse



Le Service de police de Winnipeg [rapporte](#) une hausse de plus de 9 % du nombre d'appels d'urgence (+ 17 266) en 2014 par rapport à l'année précédente (+ 32 %, sur sept ans), pour un total de plus de 203 000 appels reçus. Pourtant, le taux de criminalité est stable ou même décroissant dans cette ville de 709 250 personnes, comme c'est le cas à peu près partout au Canada depuis plusieurs années.

Le [Plan stratégique](#) pour 2015-2019 de la Commission des services policiers de Winnipeg indique que la majorité des appels d'urgence destinés à la police ne sont pas relatifs à des activités criminelles. Il s'agit plutôt de troubles domestiques divers, de vérifications sur l'état de personnes dont les proches sont inquiets, de fugues de mineurs et de personnes en situation de crise en raison de problèmes de santé mentale ou de toxicomanie.

La Commission indique également que la Ville doit maintenant investir dans ses systèmes 9-1-1, afin d'assurer la fiabilité du service et l'acheminement des secours. Une [étude](#) sur l'implantation du NG911 dans la ville a d'ailleurs été réalisée en 2013.

Actualité réglementaire et 9-1-1 américaine

1. TRANSITION TECHNOLOGIQUE DU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE



Le *Federal Communications Commission* (FCC) a adopté, le 6 août 2015, une [mesure intérimaire](#) afin d'assurer la protection des consommateurs et des entreprises, lors du retrait des fils de cuivre et de leur remplacement par de la fibre par les entreprises de télécommunication.

Désormais, un préavis devra être donné directement aux clients, en plus de l'approbation préalable requise de la part du FCC, s'il y a diminution, cessation ou modification du service. L'annonce indique que les critères d'approbation de tels changements technologiques seront précisés et présente des éléments de consultation. On y trouve, entre autres, le service 9-1-1 offert et les effets sur les centres d'appels d'urgence, la fiabilité des services, la sécurité du réseau IP qui doit être comparable aux réseaux actuels, etc.

2. SERVICES TÉLÉPHONIQUE PAR MODEM PLUS SÉCURITAIRES

Le 7 août 2015, le FCC a publié ses [nouvelles exigences](#) relatives aux services téléphoniques VoIP fixes offerts par modem. L'objectif est de permettre aux consommateurs de faire des choix éclairés, et d'assurer l'accès au service 9-1-1 en cas d'urgence.

Les fournisseurs des services VoIP fixes devront désormais donner de l'information plus détaillée à leurs abonnés actuels et futurs sur les conséquences des pannes électriques (absence de service téléphonique) et les risques associés, au cas où il faudrait joindre le 9-1-1. Les moyens d'y remédier lors de pannes électriques de plusieurs jours devront être clairement indiqués.

Les fournisseurs devront également offrir la possibilité à leurs nouveaux abonnés de se procurer une source d'alimentation électrique d'urgence pour le modem d'une durée minimale de huit heures. D'ici au maximum trois ans, des sources en mesure d'assurer l'alimentation durant 24 heures devront également être proposées aux clients. La fourniture ou l'installation de la source d'alimentation d'urgence ne sera toutefois pas obligatoire, car la décision d'achat relève du client. On prévoit revoir cette norme dans dix ans.

Dans les faits, peu d'abonnés toutefois se procurent des piles actuellement, même à la suite des pannes d'électricité récentes de plusieurs jours causés par des désastres naturels. Les abonnés semblent considérer que le service sans fil constitue l'alternative dans pareil cas.

Actualité réglementaire et 9-1-1 américaine (suite)

Au Canada, il n'y a aucune norme à ce sujet actuellement, bien que la pratique de certains fournisseurs de services téléphoniques VoIP fixes soit de fournir eux-mêmes aux abonnés une pile d'une durée d'environ huit heures en mode veille, ou selon l'usage qui en est fait.

3. CERTIFICATION DE FIABILITÉ DES FOURNISSEURS DE RÉSEAUX 9-1-1

Depuis le 7 août 2015, le FCC dédie un [portail spécial](#) aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 désireux obtenir leur première certification de conformité obligatoire quant à la fiabilité de leurs services et équipements. Les renseignements requis doivent être déposés avant le 15 octobre 2015.

4. CONGRÈS DE L'APCO

M. Tom Wheeler, président du FCC, a livré le 19 août 2015 un court [discours](#) intéressant à l'occasion du congrès 2015 de l'[APCO](#) tenu à Washington (D.C.).

Il dresse un excellent portrait de l'action du FCC, des enjeux technologiques et financiers auxquels sont confrontés les services 9-1-1, et il dépeint les défis importants de l'établissement du NG911 et d'une plateforme ESI-Net aux États-Unis.

Selon lui, afin d'accélérer les choses et de maximiser l'utilisation des ressources, le système d'information géographique (SIG), le financement du service 9-1-1 et la cybersécurité bénéficieraient grandement d'une coordination au niveau national.

Fraudes financières par falsification de l'affichage 9-1-1



Une nouvelle situation problématique a été rapportée dans certains états américains dues à des vulnérabilités de la téléphonie IP. Des escrocs appellent des personnes en falsifiant l'affichage du numéro appelant (*spoofing*). La provenance de l'appel indique alors « 911 », ce qui donne de la crédibilité à une démarche frauduleuse.

Les fraudeurs demandent aux personnes qui répondent de transmettre immédiatement une somme d'argent par carte de crédit ou de donner leur numéro de compte bancaire. Ils prétendent qu'il y a urgence de payer la caution d'un proche qui serait détenu, ou même afin d'éviter leur propre arrestation dans les prochaines minutes pour une fausse contravention impayée.

La Grande Secousse 2015



L'exercice annuel [La Grande Secousse](#) du Québec se tiendra le jeudi 15 octobre 2015, à 10 h 15. Il est possible de s'inscrire [en ligne](#).

On compte trois zones sismiques principales au Québec : la région de Charlevoix-Kamouraska, l'Ouest du Québec et le Bas-Saint-Laurent-Côte-Nord.

La Ville de Saguenay, touchée par un séisme en 1988, a récemment [décidé](#) de participer à une étude financée conjointement avec le ministère de la Sécurité publique. Menée par des chercheurs de l'Université du Québec à Chicoutimi, elle porte sur l'élaboration d'un plan d'intervention en cas de séisme destiné aux décideurs municipaux.

Le swatting en hausse au Canada?

Malgré leurs avantages indéniables les avancées technologiques comportent leur lot de risques. Au nombre de ceux-ci, la falsification de l'identité affichée de l'appelant (*spoofing*) est maintenant facilitée par la technologie IP. Par ce moyen, un appel au 9-1-1 peut décrire une fausse situation dramatique qui nécessite l'envoi des services d'urgence ou le groupe tactique d'intervention (SWAT) chez des tiers en vue de leur nuire ou simplement faire une mauvaise blague. Ce phénomène dangereux a été traité dans l'édition de [septembre 2013](#).



Photo : Reuters

Des cas sont rapportés au Canada, dont certains récents en Colombie-Britannique et en Ontario ont mené à des accusations. Lors de la dernière rencontre du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU), en mai 2015, l'équipe 9-1-1 du CRTC a demandé de lui rapporter tout incident du genre, afin de documenter le dossier et d'examiner les façons les plus efficaces de contrer le phénomène. Des cas sont aussi maintenant rapportés régulièrement en Europe.

Aux États-Unis, NENA et le gouvernement fédéral ont récemment publié un [feuilleton d'information](#) destiné aux centres 9-1-1 confrontés à ce genre d'incidents, en vue d'identifier les responsables.

Version française de l'application AskRail™



Nous avons traité dans notre [édition de juin](#) de la nouvelle application AskRail offerte aux seuls intervenants d'urgence par l'Association des chemins de fer du Canada. Celle-ci permet d'obtenir de l'information en temps réel sur le contenu des wagons d'un train. La version française est maintenant offerte depuis le 26 août 2015.

Grâce à l'interface mobile d'AskRail, développée par l'Association of American Railroads et ses membres, dont le CP et le CN, les intervenants d'urgence en Amérique du Nord ont accès au contenu d'un wagon par une simple recherche, à l'information sur les personnes-ressources pour les urgences ferroviaires et aux documents de référence pour appuyer l'intervention en cas d'incident. Environ 255 municipalités canadiennes sont déjà abonnées.

Les intervenants d'urgence qui souhaitent obtenir une version française ou anglaise de l'appli AskRail doivent s'adresser au CN, au askrail@cn.ca, ou au CP, au community.connect@cpr.ca, selon l'entreprise exploitante dans leur communauté. De l'information additionnelle sur AskRail est offerte [en ligne](#) (en anglais seulement).

EENA : guide de gestion des ressources humaines pour les CASP



european emergency number association

L'European Emergency Number Association vient de publier un guide intitulé [Managing human resources in a PSAP](#). Celui-ci traite sommairement des diverses facettes de la gestion des ressources humaines dans un centre d'appels de la sécurité publique (CASP).

Bien que destiné aux gestionnaires des CASP européens, son contenu semblera très familier aux gestionnaires québécois, les réalités étant pratiquement les mêmes.

Outil intéressant à parcourir, le guide aborde, entre autres, le recrutement des nouveaux employés, la formation et le perfectionnement du personnel, les programmes d'aide, la rétention du personnel, l'ergonomie et la gestion de la performance. L'EENA annonce qu'un autre guide plus détaillé sur la planification et la gestion de la main-d'œuvre dans les CASP suivra.

Communications transfrontalières et interopérabilité



Photo : Centre de services partagés du Québec

Les organismes de sécurité publique dépendent fortement de leur capacité de communiquer entre eux par radio dans les situations prévues ou imprévues, ainsi que lors d'urgences. Les centres 9-1-1 d'appels d'urgence qui

desservent des municipalités localisées le long de la frontière américaine peuvent avoir à gérer les télécommunications pour des événements qui relèvent de services d'urgence des deux pays.

Industrie Canada avait publié, en juin 2009, la [Politique des systèmes radio PR-25](#), *Lignes directrices visant l'interopérabilité radio des services de sécurité publique*. On y trouve des définitions de l'interopérabilité radio, de la sécurité publique et d'autres termes connexes. Elle décrit également les lignes directrices adoptées par le ministère pour faciliter et permettre l'interopérabilité radio.

Récemment, Industrie Canada a publié le nouveau [Bulletin technique BT-8](#), *Compendium des canaux d'interopérabilité de communication vocale et de transmission des données pouvant être utilisés à l'échelle du Canada et pour les communications d'interopérabilités transfrontalières*.

Ce document dresse la nomenclature des canaux appariés identifiés aux fins de la sécurité publique dans les bandes de 220, de 700 et de 800 MHz.

Ces derniers sont mis à la disposition des services de sécurité publique du Canada, et dans certains cas, de ceux des États-Unis sur une base partagée à des fins d'interopérabilité de la sécurité publique. La zone de partage transfrontalière permise varie selon les fréquences, et elle se situe en deçà de 30 ou de 120 km de la frontière canado-américaine.

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.

© 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 antérieurs sont disponibles sur le site Web www.agence911.org, dans la section Publications.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec