



Actualité 9-1-1 au CRTC

1. FIABILITÉ ET RÉSILIENCE DU RÉSEAU 9-1-1 : OBSERVATIONS DÉPOSÉES



La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA) a déposé, le 2 octobre 2015, ses [observations](#) au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) dans la consultation en cours ([ACT CRTC 2015-305](#) - étape 2) sur la fiabilité et la résilience du réseau 9-1-1 au Canada. Nous demandons qu'un cadre réglementaire minimal, dont nous proposons quelques éléments, soit établi en concertation avec les fournisseurs, les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) et les autorités municipales et provinciales afin d'assurer la sécurité du public et la reddition de compte. À défaut d'entente, le CRTC devrait décider des normes applicables dans l'intérêt public.

Pour leur part les fournisseurs de réseaux 9-1-1 au Canada ont généralement demandé dans leurs observations et répliques au CRTC de s'abstenir de réglementer leurs activités ou de devoir rendre compte publiquement lors d'incidents. Le CRTC devrait se prononcer au cours des prochains mois.

2. FRAIS 9-1-1 : RÉPONSE DE TELUS AU CRTC

La Société TELUS Communications a déposé, le 5 octobre 2015, sa [réponse](#) à la demande de renseignements supplémentaires [requis](#) par le CRTC relativement à sa requête d'augmenter les frais de service 9-1-1 imputés aux abonnés dans son territoire titulaire (ancien monopole) au Québec. Nous avons présenté certains éléments de ce dossier dans notre [édition précédente](#). Le CRTC devrait se prononcer au cours des prochaines semaines.

3. SERVICES TÉLÉPHONIQUES WI-FI : BRÈCHE DU CRTC?

En vue d'offrir le service téléphonique VoIP par l'intermédiaire de réseaux Wi-Fi, le CRTC a confirmé, par une [lettre](#) du 24 septembre 2015, que les [renseignements](#) déposés ex parte par Bell Mobilité quelques jours plus tôt (le 21) sont conformes aux exigences actuelles sur le service 9-1-1. Ce service sera rendu possible en particulier par les appareils iPhone™ 6S et 6S Plus.

Comme les appels 9-1-1 effectués en Wi-Fi ne peuvent actuellement être acheminés directement au centre

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

d'appels d'urgence 9-1-1 qui dessert le lieu de l'appel, Bell Mobilité indique que c'est un centre de réponse intermédiaire ([Nordia Inc.](#)) qui répondra aux appels 9-1-1 Wi-Fi de ses abonnés et de ceux de Virgin, afin de les acheminer ensuite au centre 9-1-1 concerné. Des [renseignements détaillés](#) importants sont fournis aux abonnés sur les limites du service 9-1-1 avec cette technologie dans le site Web de l'entreprise, en particulier dans la section *À propos des appels d'urgence sur réseau Wi-Fi*

Bell Mobilité précise que les appels 9-1-1 des abonnés seront toujours acheminés prioritairement par défaut par le réseau cellulaire, si celui-ci est disponible, de la façon habituelle. Toutefois, la confirmation obtenue du CRTC porte sur les cas où un espace ou un lieu n'est desservi que par un réseau Wi-Fi, sans possibilité de joindre le réseau cellulaire (comme un espace en sous-sol ou dans une zone sans desserte cellulaire).

Lorsque l'abonné active pour la première fois le service d'appels Wi-Fi sur son appareil, on lui demande de fournir l'adresse complète de l'emplacement le plus probable de son appareil (adresse de l'abonné...), pour le cas où il ne pourrait pas communiquer sa localisation au téléphoniste du centre intermédiaire. Il y a beaucoup de similitudes avec le service téléphonique [VoIP mobile non fixe](#) que permet le CRTC.

Cette démarche survient alors que les travaux du [Formulaire d'identification de tâche 76](#) - *L'incidence des appels 9-1-1 avec un réseau Wi-Fi* sont toujours en cours au Groupe de travail Services d'urgence du CRTC (particulièrement pour la [localisation](#) des appels) et qu'aucune recommandation n'a encore été acheminée au CRTC. Le fournisseur de services sans fil [Rogers](#), tout comme sa filiale [Fido](#), offrent aussi ce type de service avec certains appareils.

4. RAPPORT DE SURVEILLANCE DES COMMUNICATIONS 2015

La [première section](#) du Rapport 2015 de surveillance des communications : *Aperçu à l'intention des citoyens, des consommateurs et des créateurs* a été publiée le 22 octobre 2015. Le tableau 2.0.5 indique que presque tous les Canadiens (99,3 %) sont abonnés à des services téléphoniques sans fil ou filaires. Par contre, c'est toujours au Québec malgré une hausse, que le

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

taux de pénétration de la téléphonie cellulaire serait le moins élevé au Canada (tableau 2.0.6 : 78,4 %, par rapport à 84,9 % pour la moyenne nationale, et à un taux de plus de 90 % en Alberta).

La [deuxième section](#), *Aperçu du secteur des services de télécommunication*, a été publiée le 27 octobre 2015. On y apprend, au graphique 5.2.6, que le nombre de téléphones payants a diminué de 11 000 au pays au cours de la dernière année.

5. DÉCISION DÉCEVANTE POUR LES CENTRES 9-1-1

Le CRTC avait lancé, le 19 décembre 2014, une [consultation](#) auprès des fournisseurs de services sans fil sur l'exactitude de la localisation des appelants au service 9-1-1 évolué sans fil. La *Coalition pour le service 9-1-1 au Canada* (centres 9-1-1 de toutes les provinces), est intervenue en produisant des [observations non sollicitées](#), afin de soutenir une solution proposée par Bell Canada.

Celle-ci demandait de donner le mandat au GTSU d'évaluer la fiabilité et la faisabilité de fournir [automatiquement](#), aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP), l'adresse de facturation d'un abonné des services sans fil dans le cas d'un appel au 9-1-1 lors d'une situation d'urgence. L'évaluation de la solution de Bell aurait été présentée au CRTC, qui aurait pu décider de l'à-propos ou non de changer les règles. Trois fournisseurs de services sans fil avaient formulé [des réticences](#) à la proposition : Rogers, Eastlink et Québecor Média (Vidéotron).

Par une [lettre](#) du 23 octobre 2015, le CRTC a communiqué, entre autres, sa décision de [ne pas donner suite](#) à la proposition de Bell, sans mentionner l'appui de la Coalition pour le service 9-1-1 au Canada, ce qui étonne dans un dossier de sécurité publique. L'organisme est d'avis « *que les circonstances et les faits ne justifient pas (...) un changement de la politique actuelle* ».

On semble donc refuser même de connaître les possibilités que cet essai aurait pu révéler. Selon nous, cette nouvelle fonctionnalité, si sa faisabilité était démontrée, pourrait diminuer les délais avant d'obtenir de l'information parfois très utile et contribuer ainsi à sauver des vies dans de nombreux cas, tout en facilitant le travail des centres d'appels 9-1-1.

Nous reviendrons à la charge.

Réorganisation au ministère de la Sécurité publique

L'Équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique du Québec (MSP) relève désormais de la nouvelle Direction de la sécurité incendie, dirigée par Mme Sylvie Mathurin.

Répartie en trois équipes, elle réunit le Service de la sécurité incendie, le Service des statistiques et l'Équipe 9-1-1. Celle-ci aura pour mandat la planification, l'organisation et la réglementation en sécurité incendie et en matière de centres d'appels d'urgence.

M. Mathieu Boisvert assumera la direction de l'équipe 9-1-1, en l'absence temporaire de M. Mario Couture.

Tragédie de l'Isle-Verte : modifications réglementaires possibles

À la suite du dépôt du [rapport](#) et des recommandations du commissaire Delâge en janvier 2015 sur l'incendie tragique survenu à l'Isle-Verte en 2014, il semble que le ministère de la Sécurité publique (MSP) veuille apporter des modifications réglementaires, entre autres, pour les centres d'appels d'urgence 9-1-1. Les nouvelles mesures devraient faire l'objet d'une consultation préalable auprès des parties concernées.

De son côté, l'ACUQ a déjà déposé au MSP, il y a maintenant plusieurs mois, une série de propositions de modifications au cadre juridique applicable aux centres 9-1-1. Elle recommande d'apporter certains ajustements ou précisions, à la lumière de l'expérience des cinq dernières années.

Certification du centre 9-1-1 de la Ville de Repentigny

La Ville de Repentigny a reçu, le 19 octobre 2015, le premier certificat de conformité de son centre d'appels d'urgence 9-1-1 aux normes provinciales décerné par la ministre de la Sécurité publique du Québec. Félicitations à toute l'équipe!

Québec autorisée à desservir Wendake



La Ville de Québec a été autorisée* par le gouvernement du Québec à conclure une entente avec la Nation huronne-wendat de Wendake, afin de lui offrir le service 9-1-1 ainsi que le service de répartition pour son [corps policier](#) autochtone. Une telle approbation est nécessaire, puis-

Québec autorisée à desservir Wendake (suite)

qu'il s'agit d'une entente avec un [organisme public fédéral](#).

Le territoire de la réserve, enclavé dans celui de la ville, présente une superficie de 1,6 km² et compte une population de 2 000 personnes.

* Décret 826-2015 du 23 septembre 2015, [Gazette officielle du Québec \(Partie 2\)](#) du [14 octobre 2015](#).

M. Bernard Brabant de nouveau honoré par NENA



M. Bernard Brabant, ENP, expert-conseil en service 9-1-1, membre du Groupe de travail Services d'urgences du CRTC et également consultant pour l'Agence, a de nouveau reçu un certificat d'appréciation de la *National Emergency Number Association* (NENA-USA) le 5 octobre 2015, dans le cadre de la Conférence annuelle de développement qui se tenait à Austin (Texas). L'Association souligne ainsi une autre fois sa contribution remarquable à l'un de ses groupes de travail (en 2015, celui sur les [opérations des centres d'appels](#) de la sécurité publique).

Rappelons également que M. Brabant est le seul canadien à avoir reçu de cet organisme international le prestigieux [prix de reconnaissance William E. Stanton](#), en 2004. Son travail et la qualité de ses contributions sont reconnus même à l'extérieur du Canada, et nous l'en félicitons.

Le SIG : indispensable pour le NG9-1-1

La transition vers le service 9-1-1 de prochaine génération (NG911) durera plusieurs années et nécessitera beaucoup de travail. Parmi les chantiers à entreprendre, celui des données et des constituants du Système d'information géographique (SIG) sera au cœur du NG911. Il doit recueillir, stocker, traiter, analyser, gérer et présenter tous les types de données spatiales et géographiques lors d'un appel d'urgence.

Dans le but d'offrir une variété de renseignements et une précision inégalées, le SIG nécessitera une base de données soigneusement planifiée, hautement standardisée et alimentée avec la plus grande rigueur. Son actualisation en continu par de nombreuses sources constituera un défi administratif et financier, sans compter la sécurité du système.

Les appels 9-1-1 de prochaine généra-

Le SIG : indispensable pour le NG9-1-1 (suite)

tion seront acheminés par l'intermédiaire d'un serveur de renseignements de localisation sur la base de la localisation spatiale de l'appareil de l'appelant. Ce serveur fournira et validera des coordonnées géographiques, une adresse civique ainsi qu'une foule d'autres renseignements utiles aux intervenants d'urgence. Le SIG présentera un important défi logistique et financier au cours des prochaines années, et il ne relève pas de la responsabilité des entreprises de télécommunication.

Les intéressés peuvent consulter des [documents de présentation](#) de NENA-USA à ce sujet (en langue anglaise). Les [travaux](#) de la conférence de développement 2015, tenue en octobre, portaient d'ailleurs en partie sur cet important sujet. Enfin, l'EENA a également publié en Europe, il a quelques mois, un [guide](#) à ce sujet.

On devrait retrouver dans le SIG une foule d'informations cartographiées pour les préposés aux appels et les intervenants d'urgence. Ces données [partagées](#) seront utiles à l'ensemble des intervenants en sécurité publique et en sécurité civile, mais également à bien d'autres fins, dont plusieurs des missions de l'État ou d'entreprises publiques.

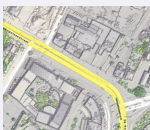
Les services d'urgence partageront leurs renseignements par le réseau de communication ESInet (*Emergency Services IP network*), formé d'un réseau de réseaux IP interconnectés de tous les niveaux de gouvernement, et même transfrontalier (comme par exemple les provinces et états américains contigus au Québec). Cela facilitera l'interopérabilité. Au besoin, toute l'information relative à un appel d'urgence pourrait éventuellement être partagée instantanément et facilement avec un autre centre d'appels ou intervenant, où qu'il soit dans le monde.

Selon des experts, le SIG doit, en raison des enjeux, être conçu, réalisé et maintenu par les autorités publiques. Il nécessitera des ressources importantes, et il devrait idéalement être produit à l'échelle d'une province ou région au Canada, ou d'un état aux États-Unis d'Amérique, selon des standards nationaux. Nos voisins de l'état de New York ont d'ailleurs commencé [leurs travaux](#), par l'adoption d'un [plan SIG stratégique](#), administré par l'Officier d'état de l'information géographique. Qu'en est-il de la situation au Québec?

Le ministre de l'Énergie et des Ressources naturelles est l'[arpenteur général](#) du Québec, dont le mandat porte pour l'essentiel sur les aspects juridiques (registre) du cadastre. Selon nos

Le SIG : indispensable pour le NG9-1-1 (suite)

renseignements, il n'y a pas de SIG global en voie de conception ou même en réflexion actuellement pour le Québec, comme dans plusieurs autres provinces canadiennes. Il ne semble pas exister non plus de coordination interprovinciale afin de définir un standard à l'échelle du Canada.



Le SIG n'est pourtant pas qu'un « dossier 9-1-1 » : c'est aussi un outil potentiellement indispensable pour les autorités gouvernementales dans une foule de domaines. La province dispose des données d'Adresses Québec, gérées par le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles. Celles-ci proviennent de diverses sources (cadastre, Transports Québec, données municipales comme les données cartographiques, rôles municipaux d'évaluation foncière et matrices graphiques, etc.). Si les ressources et la coordination nécessaires sont mises en place, cette information peut constituer une base intéressante pour débiter le travail de réflexion avec toutes les parties prenantes pour un SIG québécois. Rappelons qu'un centre 9-1-1 n'a pas besoin des seules données cartographiques complètes du territoire qu'il dessert, mais également de celles d'une zone de ceinture plus large.

Le CRTC devrait se prononcer prochainement sur l'adoption du [standard i3](#) de NENA pour le réseau NG9-1-1 au Canada. Cet élément, destiné d'abord aux entreprises de télécommunication, permettra également de commencer les travaux avec une norme nationale définie pour cette partie du NG911 (la même qu'aux États-Unis et qu'en Europe). Ce réseau entièrement IP permettra d'acheminer rapidement une foule de données aux centres d'appels d'urgence (vidéos, photos, dossiers, données du SIG) et offrira une grande flexibilité aux utilisateurs. Il faudra toutefois composer avec une période de transition du réseau actuel vers le nouveau réseau, jusqu'à ce que toutes les constituantes soient prêtes.

En parallèle, la revue du cadre de réglementation pour le NG911 constitue un élément du [Plan d'action](#) concernant les services 9-1-1* du CRTC. L'organisme devrait lancer une consultation publique à ce sujet au début de 2016, selon son [Plan triennal 2015-2018](#) (section *Protéger*, page 23). Il attend un rapport prochainement du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) sur l'état de situation du NG 911 au Canada et ailleurs dans le monde.

* Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342 du 25 juin 2014

Prévention de la violence dans les institutions publiques



Selon le [Centre](#) international pour la prévention de la criminalité (CIPC), basé à Montréal, la sécurité dans les institutions publiques telles que les écoles, les hôpitaux et les bureaux municipaux est devenue une source de préoccupation sur la scène internationale et un enjeu central au regard de la sécurité des citoyens et des citoyennes.

Le CIPC a publié récemment l'[Étude](#) sur la prévention de la violence dans les institutions publiques, grâce à l'appui financier et à la contribution au contenu du ministère de la Sécurité publique du Québec. L'étude fera d'ailleurs l'objet d'une [conférence](#), le 18 novembre 2015, tenue au ministère de la Sécurité publique à Québec.

La partie de l'étude qui nous intéresse davantage se trouve à la page 102, sous le titre : *Augmenter la rapidité d'intervention : de meilleures relations avec les services de police*. On y recommande aux institutions publiques, en plus de renforcer leurs liens avec le service de police, « d'instaurer certains moyens de communication directe qui améliorent le temps de réaction en situation de crise, par exemple des boutons d'urgence et des lignes téléphoniques directes avec les services de police... » car en cas de tuerie de masse, « il est parfois difficile de communiquer rapidement avec les services de police ou le numéro d'appel d'urgence (911), puisque ceux-ci sont rapidement saturés par le nombre important d'appels. ».

Il ne semble y avoir eu aucune consultation des principaux intéressés avant de formuler cette recommandation. Bien que le réseau téléphonique puisse parfois devenir saturé d'appels lors d'un événement majeur, ce qui demeure heureusement très rare, composer le 9-1-1 demeure le moyen le plus rapide et le plus efficace pour signaler un événement et joindre les services d'urgence.

Actes d'intimidation ou de violence en milieu scolaire

Notre édition de [mai 2012](#) faisait état de modifications à la [Loi sur l'instruction publique](#) ainsi qu'à la [Loi sur l'enseignement privé](#). Une commission scolaire (ou les institutions privées d'enseignement) et l'autorité de qui relève chacun des corps de police desservant son territoire doivent conclure une entente sur les modalités d'intervention des membres du corps de police en cas

Actes d'intimidation ou de violence en milieu scolaire (suite)

d'urgence, ainsi que lorsqu'un acte d'intimidation ou de violence leur est signalé, et mettre en place un mode de collaboration à des fins de prévention et d'enquêtes.

Près de trois ans plus tard, le 22 octobre 2015, les [règlements](#) qui déterminent les éléments essentiels et les modalités particulières que les ententes doivent respecter sont entrés en vigueur.

Selon l'article 6 des deux règlements, l'entente doit contenir certains éléments sur l'intervention en contexte d'urgence, dont, entre autres, *les rôles, les responsabilités et les procédures à suivre lorsque survient un événement nécessitant une intervention policière d'urgence, en tenant compte de la mission respective des parties et, le cas échéant, de tout plan d'urgence ou autre modalité d'intervention applicable*.



Rappelons qu'à défaut d'entente, les ministres de l'Éducation et de la Sécurité publique déterminent conjointement les modalités d'intervention des membres du corps de police dans ces cas, pour tenir lieu d'entente entre la commission scolaire (ou l'établissement privé) et l'autorité de qui relève le corps de police desservant son territoire.

Plan d'action en santé mentale

Le ministre de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du Québec a publié, le 9 octobre 2015, le [Plan d'action](#) en santé mentale 2015-2020, intitulé *Faire ensemble et autrement*.

On y traite, entre autres, des interventions en situation de crise et du suicide, deux sujets malheureusement familiers aux centres d'appels d'urgence 9-1-1. Les maladies mentales provoquent des répercussions importantes sur de nombreux secteurs d'activité et partenaires, dont les services policiers.

Le chapitre 6.4 aborde les services de psychiatrie légale. Le MSSS, le ministère de la Justice et le ministère de la Sécurité publique doivent proposer prochainement au gouvernement l'adoption d'une stratégie nationale de concertation en justice et santé mentale. Souhaitons qu'elle aborde l'interaction avec les services d'urgence, régulièrement en première ligne dans de telles situations.

Territoires du Nord-Ouest - Rapport complémentaire

Le ministère des Affaires municipales et Communautaires des Territoires du Nord-Ouest vient de publier l'[étude complémentaire](#) réalisée par la firme POMAX sur l'implantation d'un service 9-1-1 de base. Celle-ci examine les coûts, les options quant au centre de réponse et le niveau requis de la taxe sur les services téléphoniques afin de financer le service. Notre édition de [juin 2015](#) présentait l'étude originale. Le gouvernement territorial doit prendre une décision au cours des prochains mois.

Actualité 9-1-1 aux États-Unis

1. APPELS NON FONDÉS - SAN FRANCISCO PUBLIE UN RAPPORT

Après avoir constaté une hausse importante de nombre d'appels à son centre 9-1-1, malgré une diminution du nombre d'incidents qui nécessitent une intervention des services d'urgence, le [Département de la gestion d'urgence](#) de San Francisco (Californie), a confié à une équipe de chercheurs de Google, Inc. le mandat d'en déterminer les causes. En 2011, 63 % des appels reçus nécessitaient une intervention de répartition, alors que leur proportion n'était plus que de 56 % en 2014.

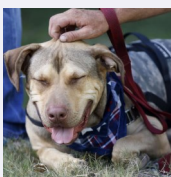
Dans le [rapport](#) publié le 5 octobre 2015, on apprend que bien que la proportion d'appels qui nécessitent une intervention ait diminué de 2011 à 2014, le volume annuel d'appels a paradoxalement augmenté de 28% pour la même période. Les signalements de personnes itinérantes, de véhicules bruyants ou de personnes suspectes comptent pour près de la moitié de cette augmentation.

Les données recueillies indiquent également une augmentation substantielle du nombre d'appels accidentels causés par des appareils sans fil dans les poches (*butt dials*), qui comptent pour près de 30 % des appels. Même les appareils verrouillés peuvent composer le numéro d'urgence. Les vérifications dès lors requises gaspillent inutilement le temps et l'énergie des préposés aux appels d'urgence.

Enfin, on note que les appels multiples pour un même incident ont eux aussi augmenté de 2012 à 2014. Le rapport recommande d'obtenir des rapports plus précis et des données plus détaillées du système de traitement des appels, en ventilant davantage certains codes *divers*. Cela devrait permettre d'intervenir de façon plus ciblée.

Actualité 9-1-1 aux États-Unis (suite)

2. APPELS AU 9-1-1 PERMIS POUR DES CHIENS D'ASSISTANCE



Une nouvelle tendance émerge en Floride, afin de venir en aide aux personnes qui présentent certains handicaps. À l'instar de la

ville de Doral l'an dernier, la ville de Hallandale Beach a adopté, le 7 octobre 2015, une [ordonnance](#) qui permet de loger un appel au service 9-1-1 afin de demander l'aide du service de police, en cas d'urgence, pour conduire rapidement un chien d'assistance chez le vétérinaire. D'autres municipalités envisagent d'offrir le même service.

Ces animaux servent aux personnes qui présentent un problème de vision, d'audition ou de motricité et sont dépendantes de l'animal. Parmi les cas réels d'urgence cités, on mentionne un chien d'assistance attaqué et blessé par un autre chien sur la rue, ou un animal qui a fait une crise cardiaque dans un restaurant.

Ce [nouveau service](#), offert seulement aux personnes qui présentent ces handicaps, ne couvre pas les animaux qui servent de support émotionnel. Tout appel pour un animal qui n'est pas un chien d'assistance constitue un délit, punissable d'amende et d'emprisonnement. Les policiers dûment formés, devront disposer du matériel nécessaire pour le transport canin.

3. FORMATION EN CYBERSÉCURITÉ POUR LES CENTRES 9-1-1

Afin de promouvoir des pratiques efficaces en matière de cybersécurité dans les centres d'appels d'urgence, le Bureau des communications d'urgence du *Department of Homeland Security* a développé le [programme CAPTAIN*](#), ainsi que des ateliers techniques sur le NG9-1-1. Ce programme vise à accroître la compréhension et la sensibilisation à la cybersécurité et aux risques susceptibles de menacer la mission des centres d'appels d'urgence américains. Rien de tel n'existe au Canada pour le moment.

* *Cyber and Physical Threat and Risk Analysis to Improve Networks (CAPTAIN)*, voir la page 4 du [document explicatif](#).

4. FINANCEMENT ET ALLOCATION DES RESSOURCES



Le [Comité](#) spécial (*Task Force*) du *Federal Communications Commission* sur l'organisation optimale des centres d'appels de la sécurité publique a déposé, le 29 septembre 2015, le [rap-](#)

Actualité 9-1-1 aux États-Unis (suite)

[port final](#) du sous-groupe sur le financement et l'allocation des ressources allouées pour le financement des centres d'appels de la sécurité publique (CASP). On peut consulter un court [sommaire](#) des recommandations, ainsi qu'une [vidéo-conférence](#) de la présentation du rapport. On y trouve, entre autres, la nécessité d'une meilleure coordination entre les états et le gouvernement fédéral pour le passage au NG911, des contrôles accrus des sommes perçues pour le financement du service et l'usage à des fins incitatives (comme le regroupement de services) des fonds fédéraux alloués.

Deux rapports des autres sous-groupes sont attendus : celui sur la cybersécurité des CASP et celui sur l'organisation optimale des CASP.

Neuvième atelier sur l'interopérabilité



CITIG

Le Groupe d'intérêt canadien en technologie de l'interopérabilité, mieux connu sous son acronyme en anglais de CITIG, organise le neuvième atelier canadien sur l'interopérabilité en matière de sécurité publique. L'événement aura lieu à Toronto, du 29 novembre au 2 décembre 2015, sous le thème « *Du Changement, Des défis, Des possibilités!* ».

Les conférences portent sur les enjeux d'interopérabilité des communications et en partie sur le service 9-1-1 de prochaine génération. Une coalition volontaire a été créée en 2013 par le CITIG, NENA Ontario et APCO Canada, dans la foulée du [rapport](#) de l'enquêteur et alors conseiller du CRTC, M. Timothy Denton, sur les questions ayant trait au service d'urgence 9-1-1. Celle-ci exposera l'avancement de ses travaux pour tenter de mettre en place une « coordination et une gouvernance nationale » du NG 911 au Canada. L'atelier se déroule en langue anglaise uniquement.

Le [programme détaillé](#) et le formulaire [d'inscription](#) sont offerts en ligne.

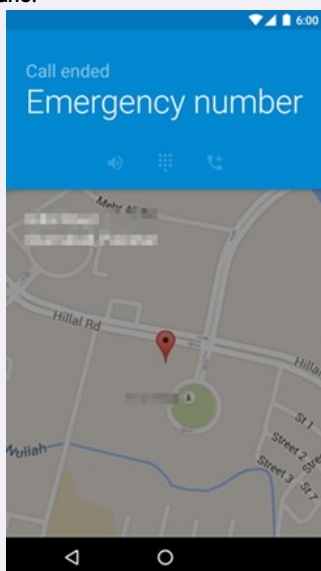
Android : du nouveau pour les appels d'urgence

Environ 82 % des smartphones dans le monde fonctionnent avec le système d'exploitation Android. La prochaine version du système, appelée « *Marshmallow* », devrait être lancée au début de 2016 pour la mise à jour des

Android : du nouveau pour les appels d'urgence (suite)

téléphones déjà en usage. Les dates de mise à jour varieront selon les fabricants d'appareils et les fournisseurs de service sans fil.

Une nouvelle fonctionnalité de Marshmallow impliquerait, semble-t-il, les appels d'urgence. Selon le site de technologie [Android Police](#), si l'utilisateur d'un téléphone doté de ce système d'exploitation compose le 9-1-1, l'écran de son appareil affichera une carte avec l'emplacement GPS de l'appelant pour l'aider à se localiser, et le nom du centre d'appels 9-1-1 vers qui l'appel sera acheminé. Voici une capture d'écran de cette fonctionnalité, le nom du centre 9-1-1 étant masqué dans la partie supérieure gauche de la carte.



La provenance des informations éventuelles sur le centre d'appels n'est pas claire, car les bases de données qui déterminent vers quel centre 9-1-1 les appels sont acheminés ne sont pas la propriété de Google. Cette dernière possède et alimente le système d'exploitation Android.

Comme on le sait, les appels sans fil ne sont pas acheminés avec des données GPS et sont localisés selon la tour de téléphonie cellulaire qui capte l'appel ou encore par triangulation. Celle-ci peut différer de la position réelle de l'appelant, vu les facteurs d'incertitude et de fiabilité des données transmises aux centres 9-1-1 par le système de Phase 2.

Le système d'exploitation Marshmallow n'est disponible pour le moment qu'en version test pour les développeurs. On saura, lorsque la version officielle sera offerte au public, si les fonctionnalités décrites deviennent réalité.

Source : [The Status Check](#), Colorado 911 Resource Center

Formation - Appels difficiles Problèmes de santé mentale

Un outil de formation sur le traitement des appels de personnes aux prises avec un problème de santé mentale a été présenté à Montréal et à Québec les 27 et 28 octobre 2015 aux formateurs des centres d'urgence 9-1-1. On peut l'obtenir, sur demande, au info@agence911.org. Il est toutefois réservé aux gestionnaires et formateurs des centres primaires d'appels d'urgence 9-1-1 du Québec.

Nous remercions Mmes Véronique Drouin et Geneviève Trudel pour leur travail et leur excellente présentation, ainsi que M. Jacques Lachance, de la Ville de Québec, de sa collaboration appréciée dans ce dossier. Nos remerciements également à l'IRSSST et au ministère de la Sécurité publique pour leur soutien dans la tenue des rencontres.

La prochaine présentation portera probablement sur la gestion du stress, et les personnes concernées seront avisées au préalable. Signalons d'ailleurs, à ce propos, l'[article](#) récent intitulé *Appel à l'aide - Effets du stress et des émotions sur les préposés aux communications de la police* dans le numéro d'automne 2015 de la [Gazette de la GRC](#).

Calgary : entente avec le service d'aide 211



La ville de Calgary a [annoncé](#), le 14 octobre 2015, que le Centre de détresse info communautaires (Service 211) a conclu une entente avec les services de police, des incendies et le centre 9-1-1 afin de promouvoir l'usage du service 211 pour les citoyens dans le besoin. Comme décrit dans notre [édition](#) d'avril 2013, le service 211 est gratuit, confidentiel et multilingue, 24 heures par jour.

Ce service, soutenu par Centraide et qui existe également dans [certaines régions](#) du Québec, donne de l'information et dirige les appelants vers les organismes sociaux ou les services gouvernementaux en mesure de leur venir en aide.

Plusieurs personnes nécessitant de l'aide ne savent pas vers qui se tourner et appellent alors le 9-1-1, ce qui ne correspond pas au mandat des centres d'appel d'urgence.

Ceux-ci ne sont pas toujours en mesure de leur fournir tous les renseignements pertinents relativement aux besoins de base comme le logement, la nourriture, la santé mentale et d'autres ressources.

Changement à Lévis

M. François Bélanger a quitté la direction du centre 9-1-1 de la Ville de Lévis pour sa retraite le 30 octobre 2015. Il était également membre du Comité de veille technologique et réglementaire de l'Agence depuis 2010. Son successeur n'a pas encore été désigné.

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 le tout à info@agence911.org.

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