



## Congrès 2016 de l'ACUQ

### TERRORISME ET SÉCURITÉ NATIONALE IL FAUT PRÉPARER L'AVENIR 2 AU 4 NOVEMBRE 2016

Si ce n'est déjà fait, il faut s'inscrire sans tarder au congrès de l'Association des centres d'urgence du Québec qui se déroulera du 2 au 4 novembre, à Sainte-Adèle, sous le thème brûlant d'actualité *Terrorisme et sécurité nationale : il faut préparer l'avenir*.

Rendez-vous annuel incontournable de formation et de réseautage, l'événement propose également un salon des exposants, lieu privilégié de rencontres avec divers fournisseurs et partenaires. Le [programme](#) et la [fiche d'inscription](#) sont offerts en ligne.

Opportunément, le ministère fédéral de la Sécurité publique et de la Protection civile a publié, le 25 août, le [Rapport public de 2016 sur la menace terroriste pour le Canada](#). Il constitue une lecture utile sur le contexte et certains enjeux de cette nouvelle réalité.

## CRTC : préavis avant le débranchement lors de conflits entre fournisseurs ?



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 18 août, l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2016-333](#), *Appel aux observations, Pratiques relatives au débranchement entre fournisseurs de services de télécommunication*.

En raison d'un conflit commercial entre un fournisseur sous-jacent de services de communications (services de gros) et un revendeur, le service téléphonique a été interrompu en partie, en janvier 2016, pour les quelque 27 000 clients d'un revendeur, sans que les principaux intéressés et le CRTC n'aient été informés et le préalable. Il semble que l'accès au service 9-1-1 avait toutefois été maintenu dans ce cas.

Dans l'attente d'un règlement du conflit ou du choix d'un nouveau fournisseur de service, l'intervention du CRTC à la suite de reportages dans les médias a permis le rétablissement du service pour les clients concernés. Notre édition de [février 2016](#) mentionnait cet incident.

## CRTC : préavis avant le débranchement lors de conflits entre fournisseurs ? (suite)

Le CRTC veut donc déterminer s'il y a lieu qu'il règlemente ce type de situation, afin d'obliger tout fournisseur de services de télécommunication (filaire, VoIP, sans fil) qui prévoit en débrancher un autre à en informer ce dernier, ses clients finals et le CRTC, et ce, dans un délai minimal préalable. Cela nous semble aller de soi pour la protection de la sécurité des abonnés. La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* soumettra des observations dans ce [dossier](#). Les intéressés peuvent intervenir jusqu'au 19 septembre 2016.

## Mise en service du SRV canadien



Photo : National Relay Service, Australie

L'[Administrateur](#) canadien du service de relais vidéo (SRV) [prévoit](#) offrir le service d'interprétation des appels par conférence vidéo à compter de septembre 2016.

Ce service est destiné aux personnes qui communiquent par une langue des signes, soit la *Langue des signes québécoise* (LSQ) ou l'*American Sign Language* (ASL). Le service sera offert au début sept jours sur sept, environ 76 heures par semaine. Cela s'explique par la rareté des interprètes, la nécessité d'offrir le service dans un pays qui compte six fuseaux horaires et le financement initial limité. Le SRV canadien offrira l'accès au service 9-1-1 durant les heures de service : l'interprète servira alors d'intermédiaire avec le centre d'appels d'urgence.

Il faut noter qu'aucun essai préalable d'appels d'urgence en recourant à ce service ne semble avoir été réalisé au Canada, ne serait-ce que pour vérifier que tout se déroule bien ou préciser des éléments utiles dans la préparation du personnel des centres d'appels de la sécurité publique ou l'ajustement des processus. Cela avait néanmoins été [recommandé](#) au CRTC, dès 2013, par la *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec*.

## Service 9-1-1 évolué à Fermont



Les résidents et visiteurs de la ville minière de [Fermont](#) bénéficient, depuis le 30 août 2016, du service 9-1-1 SPAU évolué. Auparavant, cette communauté de 2 700 personnes était desservie par le dernier service 9-1-1 de base au Québec. Les appels 9-1-1 étaient acheminés vers un numéro administratif d'urgence du *Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec* (CAUREQ), sans utiliser le réseau SPAU 9-1-1. Le CAUREQ n'obtenait donc pas les données de l'appelant et l'ensemble des fonctionnalités du SPAU n'était pas disponible. À la suite d'une demande de la municipalité en novembre 2015, l'entreprise titulaire Télébec a donc modifié ses installations.

Chef-lieu de la MRC de [Caniapiscau](#), la Ville de Fermont se distingue par son mur-bâtiment de 1,3 km de longueur, unique en Amérique du Nord. Des résidences, services communautaires et commerces y sont logés. Il protège les rues et les autres bâtiments des vents nordiques.

Le service 9-1-1 ne peut pas être joint [ailleurs dans la MRC\\*](#), sauf dans certains secteurs du territoire non organisé aux environs de Fermont où le service sans fil est offert.

\*C'est le cas de la Ville de Schefferville et des communautés enclavées dans la MRC de Matimekossh-Lac John (Innus) et de Kawawachikamach (Naskapis).

## Payer lors d'un appel au 9-1-1?



Comme c'est le cas pour de nombreux vendeurs de services téléphoniques, l'entreprise [Freephoneline.ca](#) offre des services de communication sur internet par téléphone filaire, ordinateur ou tablette. Si l'utilisateur compose le 9-1-1, l'appel est d'abord acheminé à un centre de réponse intermédiaire qui tente de le transmettre au centre 9-1-1 approprié.

Un avis détaillé doit être fourni aux abonnés sur les différences importantes de ce service avec le service 9-1-1 normal, tel [qu'exigé par le CRTC](#) pour les services téléphoniques VoIP.

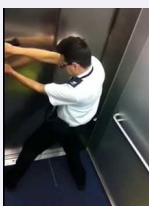
### Payer lors d'un appel au 9-1-1? (suite)

Là où cette entreprise se démarque, c'est lorsque son site Web [mentionne](#) que les appels au 9-1-1 sont soumis à des frais distincts de 35 \$ payables après un appel d'urgence. À défaut de paiement, le service pourrait être résilié.

Il semble que cette pratique soit autorisée au Canada, comme mentionné au paragraphe 47 de la Politique réglementaire de télécom CRTC [2014-342](#) du 25 juin 2014, *Plan d'action concernant les services 9-1-1*.

On y rappelle que si les fournisseurs de services téléphoniques récupèrent généralement les coûts des réseaux liés à la prestation des services 9-1-1 à même leurs revenus de détail, sans élément distinct sur la facture, certains fournisseurs les facturent séparément.

### Les appels au 9-1-1 pour des pannes d'ascenseur... en hausse



Le nombre d'appels reçus dans les centres 9-1-1 relatifs à des personnes coincées dans des ascenseurs semble augmenter depuis quelques années dans plusieurs villes. En plus d'une légère augmentation du nombre total d'ascenseurs installés depuis dix ans, cette situation serait en partie liée à des problèmes d'entretien préventif, à l'âge moyen du parc d'ascenseurs ainsi qu'à une pénurie ou à un débordement des techniciens qualifiés.

Ainsi, les pompiers de Montréal sont intervenus à la suite de 1 532 appels de cette nature en 2015 (en moyenne 4,2 par jour), une hausse de 5 % par rapport à 2014. À Québec, 92 cas ont été recensés. Il n'existe pas de données pour tout le Québec.

En Ontario, près de 4 500 appels d'urgence pour des personnes coincées dans un ascenseur ont été traités en 2015, soit environ une douzaine par jour. Seulement à Toronto, 2 822 appels 9-1-1 de cette nature ont été reçus. Pour Vancouver, ce sont 428 appels, et 314 à Ottawa.

Les personnes coincées dans un ascenseur n'appellent pas nécessairement le 9-1-1 pour recevoir de l'aide : certaines sont secourues par les gestionnaires d'immeubles, prévenus par l'utilisation du système d'alarme de l'ascenseur, d'autres réussissent à ouvrir les portes et à sortir seules (une opération risquée, si l'appareil se remet en marche). Ce constat laisse supposer que le nombre réel d'incidents est un plus élevé.

### Le service 9-1-1 maintenant offert dans tout le Yukon



Illustration : Gouvernement du Yukon

Comme le gouvernement s'y était engagé, la mise en service du service 9-1-1 de base\* dans l'ensemble du Territoire du Yukon est [chose faite](#) depuis le 28 juillet 2016. Auparavant, seule la région de la capitale Whitehorse bénéficiait de ce service.

Le nouveau centre territorial de réponse d'urgence (voir notre édition de [mars 2016](#)), est opéré par la Gendarmerie royale du Canada. Le Yukon couvre une superficie de 483 450 km<sup>2</sup> (plus grande que la Californie) et compte une population d'environ 37 700 personnes, dont près de 80 % résident à Whitehorse.

La mise en place du service 9-1-1 (filaire et sans fil) dans un aussi vaste territoire nordique, réalisée avec la collaboration de l'entreprise de services locaux titulaire [Norouestel Inc. \(filiale de BCE\)](#), constitue une première au Canada. La population et les visiteurs des dix-huit autres [petites localités](#) ou hameaux du Yukon pourront dorénavant bénéficier aussi de ce service essentiel.

L'assignation [de noms aux rues](#) et d'adresses municipales dans certaines localités reste à compléter, afin de faciliter le travail des intervenants de première ligne. Le service 9-1-1 est géré selon une [entente contractuelle](#) avec la GRC, et le financement en est actuellement assuré par le gouvernement, sans contribution des abonnés d'un service téléphonique.

\* Sans affichage du numéro de l'appelant ou de données de localisation

### Conférence annuelle d'APCO Canada



La conférence annuelle d'[APCO Canada](#)\* aura lieu à Banff (Alberta), du 7 au 10 novembre 2016.

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

\*Association of Public-Safety Communications Officials

### Séismes : exercice annuel



Afin de parer à l'éventualité d'un important tremblement de terre, la prochaine édition de l'[exercice](#) annuel *La Grande Secousse*, organisé par l'[Association](#) de sécurité civile du Québec, se tiendra le jeudi 20 octobre à 10 h 20.

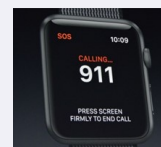
Le Québec subit une activité sismique régulière. Un séisme de forte intensité aurait aujourd'hui des conséquences [sociales et financières](#) importantes, particulièrement si l'épicentre était situé près d'un grand centre urbain. Les régions les plus peuplées du Québec, soit l'Outaouais, Montréal et Québec sont toutes localisées dans l'une des plus importantes [zones à risque](#) de séisme de l'Est du Canada.

### Le service Texto au 9-1-1 déployé à l'Île-du-Prince-Édouard



Le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard a [annoncé](#) que le service de Texto au 9-1-1 est offert dans toute la province depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2016. Ce service est réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole inscrites auprès de leur fournisseur de service sans fil.

### Apple Watch : composer le 9-1-1 en pressant un bouton



La société Apple Inc. a [annoncé](#) que la prochaine version du système d'exploitation *watchOS3* permettra de composer le 9-1-1 en pressant et en maintenant enfoncé le bouton latéral d'une Apple Watch™. Ce nouveau produit doit être offert au Canada cet automne.

La fonctionnalité **SOS** appelle les services d'urgence, où que l'on se trouve dans le monde, en déterminant le numéro local à composer (par exemple, le 112 en Europe). Elle peut aussi envoyer un message afin d'alerter rapidement les contacts d'urgence personnels prédéterminés. La fonction **SOS** transmettrait également la localisation de l'appelant, certains renseignements

### Apple Watch : composer le 9-1-1 en pressant un bouton (suite)

médicaux, le nom, et l'âge du propriétaire de la montre. Afin d'utiliser cette fonction, la montre devra être reliée par liaison Bluetooth™ à un téléphone intelligent connecté au réseau cellulaire ou ayant accès à une antenne WiFi.

On ne sait pas encore sous quel format ces renseignements seront acheminés par le réseau téléphonique aux centres 9-1-1 et traités par leurs systèmes de gestion des appels. Nous ne sommes pas informés d'essais menés au préalable à cette fin au Canada.

### Actualité 9-1-1 aux États-Unis



#### 1. PRÉFIXE DE SORTIE LORS DE LA COMPOSITION DU 9-1-1

L'obligation de fournir l'accès direct au service 9-1-1, sans nécessité de composer un préfixe de sortie comme le « 9 » est en vigueur au Texas depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2016. Cette exigence découle d'une [loi](#) adoptée en 2015 et s'applique à tous les systèmes téléphoniques multi-lignes privés ou publics d'entreprises, d'hôtels ou multi-résidentiels, qu'ils utilisent ou non le protocole IP.

Cette avancée du service résulte des conséquences malheureuses d'une tragédie. Une jeune enfant, ne sachant pas qu'il fallait composer le « 9 » avant le 9-1-1, n'a pu joindre les services d'urgence alors que sa mère était assassinée dans un motel par son père.

Une loi fédérale semblable, applicable dans tout le pays, est actuellement à l'étude au Congrès américain. [Adoptée](#) en mai 2016 à la Chambre des représentants, elle est en attente de son [adoption](#) finale par le Sénat, avant d'être soumise à l'approbation du Président.

Il n'existe pas encore de mesure du genre au Canada, mais la pratique américaine pourrait avoir une influence bénéfique chez nous. Un rapport doit d'ailleurs être soumis prochainement au CRTC à ce sujet par le Groupe de travail Services d'urgence, dans le cadre des travaux de la [tâche 73](#).

#### 2. CONFIRMATION : PAS DE PILES OBLIGATOIRES POUR LES ABONNÉS VOIP

Le Federal Communications Commission (FCC) avait publié, en août 2015, un [Rapport et ordonnance](#) visant le maintien des services 9-1-1 pour les

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

abonnés résidentiels de services VoIP fixes lors de pannes d'électricité. Notre édition de [septembre 2015](#) présentait ce dossier.

Le régulateur avait alors décidé de ne pas obliger les fournisseurs de services téléphoniques VoIP fixes à équiper leurs abonnés résidentiels de piles pour les modems téléphoniques, dans le but de maintenir la possibilité de joindre le service 9-1-1 en cas de panne électrique. Des avis plus explicites sur les risques de ce type de service et des conseils devaient toutefois être fournis aux abonnés, ainsi que la possibilité d'acheter une pile d'une durée minimale de huit heures.

Une demande de révision de cette ordonnance a été soumise par un regroupement d'organismes de protection des consommateurs. Ces derniers jugeaient que la sécurité publique serait mieux protégée en obligeant la fourniture de piles pour modems aux abonnés, puisque l'ordonnance reportait sur ceux-ci le fardeau de maintenir l'accès au service 9-1-1. Le 24 août 2016, le FCC a publié une [décision](#) rejetant cette requête, au motif qu'aucun élément nouveau n'avait été porté à son attention dans ce dossier.

### Europe : avancée en localisation



Google a [annoncé](#), le 25 juillet 2016, que plus de 99 % des téléphones sans fil Android sont désormais dotés de la fonction *Advanced Mobile Location (AML)*. À la condition que la fonction soit soutenue par le réseau téléphonique sans fil, des données de localisations plus complètes que précédemment (tour cellulaire, WiFi, GPS, etc.) sont transmises au centre d'appels d'urgence lors de la composition du numéro d'urgence local. La précision des données atteindrait 50 mètres de rayon dans 85 % des cas. La fonction est déjà en usage au Royaume-Uni et en Estonie, et Google indique travailler à ce qu'elle soit activée internationalement de façon progressive.

De son côté, l'*European Emergency Number Association (EENA)* a [souligné](#) cette annonce et organise un [Webinaire](#) (en langue anglaise) le mardi 6 septembre sur le déploiement de cette fonction en Europe.

### Europe : avancée en localisation (suite)

Les Canadiens intéressés peuvent y assister sans frais de 9 h à 10 h 30 (heure du Québec) par une [connection audio/vidéo](#), ou par téléphone au numéro international sans frais 1 647 497-9371 (code d'accès 667 480 581).

### 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](mailto:info@agence911.org).

Publié pour la communauté des personnes intéressées par le service 9-1-1 au Québec.

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit :  
[info@agence911.org](mailto: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](mailto:info@acuq.qc.ca)  
Téléphone : 514 282-2747

Les textes publiés ne reflètent pas nécessairement l'avis de l'Agence ou de l'ACUQ.

Les hyperliens étaient fonctionnels lors de la publication et leur contenu n'engage que la responsabilité de leurs auteurs.

© 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.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec