



Certifications de conformité

Le ministre de la Sécurité publique a remis, le 7 février, la première attestation de conformité aux normes gouvernementales au centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Laval. De plus, il a signé rétroactivement au 19 décembre, le renouvellement de celle du Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec (CAUREQ), et au 20 décembre celle du Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue (CAUAT).

Actualité 9-1-1 au CRTC

1° CYBERSÉCURITÉ



Le CRTC a publié, le 23 février, la Décision de télécom [CRTC 2018-79](#), Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus [ESRE0077](#) concernant les pratiques exemplaires en matière de cybersécurité des centres d'appels de la sécurité publique dans un écosystème canadien du 9-1-1. Le rapport de consensus propose des pratiques exemplaires en matière de cybersécurité, y compris la mise en œuvre d'une stratégie claire pour les réseaux 9-1-1 PG, des politiques améliorées et un plan d'action à ce sujet.

Le CRTC estime important que les centres d'appels de la sécurité publique de tout le pays adoptent les pratiques exemplaires proposées. Toutefois, on remarque qu'aucune traduction française du rapport n'est disponible, contrairement à une recommandation précise du GTSU à ce sujet à la page 50 du rapport...

2° SYSTÈME D'ALERTE SANS FIL

Le CRTC a publié, le 8 mars, la Décision de télécom [CRTC 2018-85](#), Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Rapport de consensus sur une campagne proposée de sensibilisation et d'éducation relative au service d'alertes sans fil au public. Cette décision approuve, entre autres, le rapport de consensus [WPRE0002](#) du Groupe de travail spécial sur la sensibilisation du public aux alertes publiques par messages textes. Celles-ci permettront, en cas de danger, de diffuser des alertes aux détenteurs d'appareils sans fil (LTE) qui se trouvent dans un secteur précis (voir l'édition de [mai 2017](#)).

L'élément d'intérêt principal pour les

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

centres 9-1-1 se trouve à la page 7 du rapport. Il a été soulevé que lors de l'émission d'alertes au contenu limité, il est probable que de nombreux appels seront effectués au 9-1-1 par des personnes cherchant à se renseigner davantage. Il est donc important que le centre 9-1-1 du territoire où l'alerte est diffusée soit avisé et informé rapidement par les autorités.

Le rapport mentionne que chaque administration responsable d'émettre ces alertes (provinces ou municipalités) devrait élaborer des procédures opérationnelles, afin de s'assurer que les centres 9-1-1 soient informés rapidement, compte tenu de l'importance de répondre adéquatement au public. Un dossier à suivre.

Congrès 2018 de l'ACUQ

À noter à votre agenda : le prochain congrès de l'Association des centres d'urgence du Québec se tiendra au Manoir Saint-Sauveur, du 24 au 26 octobre 2018. La programmation sera dévoilée prochainement.

Semaine des télécommunicateurs d'urgence

La semaine des télécommunicateurs d'urgence sera soulignée du 8 au 14 avril dans plusieurs provinces et dans certains centres 9-1-1 du Québec.

Frais pour les déplacements des policiers lors d'appels au 9-1-1?



Certaines villes de la Colombie-Britannique ont commencé à facturer les propriétaires d'immeubles locaux, lorsque des appels répétitifs au 9-1-1 mobilisent les services policiers ou d'incendies pour des problèmes de désordre ou de toxicomanies. On cite le cas d'un motel qui a généré 700 appels en 18 mois. Une fois la propriété identifiée comme source de nuisance, le propriétaire pourrait se faire entendre avant que le conseil municipal ne déclare le lieu assujéti à des frais de déplacement des services d'urgence. L'objectif vise à restreindre les « abus » défrayés par la communauté.

Frais pour les déplacements des policiers lors d'appels au 9-1-1? (suite)

Cette pratique est toutefois dénoncée par un groupe de protection des droits civiques qui entend en contester la constitutionnalité devant les tribunaux. Selon l'organisme, les gens vulnérables doivent être libres d'appeler au 9-1-1 lorsqu'ils l'estiment requis (p. ex: cas de femmes fuyant des relations violentes, aînés, toxicomanes en voie de réhabilitation) sans craindre d'être évincés de leur habitation ou d'assumer des frais.

Au Québec, une telle pratique semble illégale, puisqu'elle pourrait contrevenir au Règlement sur les conditions ou restrictions applicables à l'exercice des pouvoirs de tarification des municipalités.

Ce dernier énoncé, comme principe général aux articles 1 et 2 (extraits), « 1° qu'un mode de tarification consistant dans l'exigence, de façon ponctuelle, d'un prix pour l'utilisation d'un bien ou d'un service ou pour le bénéfice retiré d'une activité ne peut être imposé par une municipalité pour financer tout ou partie de ses biens, services ou activités dans le domaine de la sécurité publique... » « 2° si la demande est formulée au moment où existe ou est imminent un danger pour la vie ou la santé de personnes ou d'animaux ou pour l'intégrité ou la jouissance légitime de biens ou si la demande est formulée à la première occasion, une fois le danger passé ou l'événement terminé, en vue des constatations et des réactions appropriées ».

Un dossier à suivre, si les tribunaux se prononcent à ce sujet.

Ontario : premier projet de normes lors d'appels d'urgence



Le gouvernement de l'Ontario a publié, le 16 février, un avant-projet de règlement concernant la production de rapports publics sur les délais d'intervention des services d'incendie.

Selon l'avis du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, on souhaite ajouter de nouvelles exigences de transparence sur les délais d'intervention normalisés des services d'incendie, tant à l'égard du

Ontario : premier projet de normes lors d'appels d'urgence (suite)

gouvernement que des municipalités.

Ainsi, pour la première fois dans cette province, l'article 1 du règlement proposé définit ce qu'est un centre de communications d'urgence et un CASP, alors que l'Annexe établit, entre autres, des cibles de délai de transfert des appels du centre primaire 9-1-1 vers le centre secondaire ou le service d'incendie.

Si adopté, ce règlement constituera un premier pas dans l'encadrement partiel des appels d'urgence, dans une province qui n'a toujours aucune norme à ce sujet. Les intéressés peuvent commenter le projet jusqu'au 18 mars.

Collaboration : M. Sylvain Cousineau

Bell et Kingston s'associent : projet de ville intelligente



Bell a [annoncé](#), le 7 février, son association avec la Ville de [Kingston](#) (ON), dans le cadre d'un projet découlant du [programme](#) fédéral *Défi des villes intelligentes*.



Illustration : courtoisie de Bell Canada

L'élément d'un intérêt particulier porte sur l'un des premiers volets du programme pilote de six mois, qui sera déployé dès le printemps : l'installation de six kiosques numériques dotés, entre autres fonctionnalités pratiques, du Wi-Fi, de bornes de recharges USB et de boutons d'urgence pour appeler le service 9-1-1 (comme ceux de la ville de New York). Une expérience à suivre.

Territoires du Nord-Ouest : précisions sur le service 9-1-1



Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (TNO) a [annoncé](#), le 5 février, la structure du service 9-1-1 de base qu'il entend offrir aux 33 communautés de ce gigantesque territoire à compter de l'été 2019.

Le centre d'appels d'urgence principal sera établi à même les locaux du programme [Urgences-médic](#), à Yellowknife. Parmi les avantages mentionnés : la possibilité de partager les systèmes, l'espace et les frais de formation. Il sera possible d'intégrer, à plus long terme, d'autres programmes d'urgence, comme le système d'alerte au public. Les TNO ont l'intention d'offrir certaines fonctions supplémentaires, comme le texto au 9-1-1, au cours des cinq prochaines années. Le droit mensuel qui sera imposé sur les services téléphoniques pour le financement du service 9-1-1 s'élèverait approximativement à 1,77 \$ par mois, en raison de la faible population.

Fin des préfixes de sortie pour joindre le 9-1-1 aux États-Unis. Et au Canada?



La [Loi de Kari de 2017](#) * a, finalement, été adoptée à l'unanimité par les deux chambres du Congrès, après une tentative avortée en 2016. Elle a reçu l'[approbation présidentielle](#) le 16 février.

L'édition de [février 2014](#) traitait du drame à l'origine de cette législation. Une enfant de neuf ans avait tenté d'appeler le 9-1-1 à partir d'une chambre de motel, alors que sa mère (Kari Hunt) y était assassinée par son ex-conjoint. Elle avait échoué, malgré plusieurs tentatives, ignorant qu'il fallait composer le préfixe 9 afin d'obtenir une ligne de sortie hors de l'établissement.

Le président actuel du FCC, [M. Ajit Pai](#), alors commissaire, avait lancé une campagne nationale de sensibilisation auprès des chaînes hôtelières et du gouvernement, entre autres, afin d'offrir l'accès direct au 9-1-1 sans préfixe. Plusieurs états américains ont, depuis, également adopté une loi à cet effet, et plusieurs chaînes hôtelières ont pris volontairement des mesures correctives. Toutefois, plusieurs autres cas seront aussi visés par la loi.

La nouvelle législation fédérale interdit aux entreprises de fabriquer, d'importer,

Fin des préfixes de sortie pour joindre le 9-1-1 aux États-Unis. Et au Canada? (suite)

de vendre ou de louer aux États-Unis un système téléphonique multilignes, à moins qu'il ne soit installé de façon à :

1. réacheminer directement les appels 9-1-1 [au centre 9-1-1](#) approprié, sans exiger la composition d'un chiffre ou d'un préfixe supplémentaire et,
2. si désiré par le propriétaire, pouvoir notifier en parallèle la réception ou les responsables de la sécurité de l'établissement qu'un appel 9-1-1 filaire a été composé à partir de leur propriété.

Les législations étatiques déjà adoptées à ce sujet continuent de s'appliquer, dans la mesure où elles ne sont pas incompatibles avec la nouvelle loi fédérale. Celle-ci prendra pleinement effet deux ans après son entrée en vigueur. Plusieurs secteurs d'activités économiques et institutionnelles s'y conforment déjà.

ET AU CANADA....

Il n'existe aucune norme, obligation ou recommandation fédérale ou provinciale à ce sujet au Canada, ni projet de législation. Le rapport de *non consensus* n° [ESRE0074](#) du GTSU sur les systèmes téléphoniques multilignes et le service 9-1-1 a été soumis au CRTIC en juin 2017; il devrait faire l'objet d'une décision au cours des prochaines semaines. La question des préfixes de sortie y est abordée avec des recommandations.

Fait révélateur, le Service de police de Toronto a [fait l'acquisition](#), en juillet 2017, d'un service d'identification des appels pour commutateur privé afin, entre autres, de protéger son propre personnel lors d'un appel au 9-1-1 provenant de ses bureaux (voir page 59 et ss).

Au Québec, le Centre de Services partagés ([CSPQ](#)), est chargé de l'acquisition de [systèmes téléphoniques](#) pour plusieurs organismes publics, dont les réseaux de la santé et de l'éducation. Les enjeux sur la sécurité adéquate des usagers sont connus, qu'il s'agisse de préfixes de sortie ou d'identification précise de la source de l'appel.

Les clients doivent toutefois effectuer des choix de configuration lors de l'acquisition et de l'installation de leur système téléphonique. Ils devraient tenir compte de la sécurité de leur personnel et des clients de leurs établissements. Il n'existerait toutefois aucune norme gouvernementale sur les pratiques exemplaires ou minimales à ce sujet.

Enfin, la tarification des entreprises de services locaux titulaires (anciens monopoles téléphoniques) pour l'offre aux propriétaires de ces systèmes de ser-

Fin des préfixes de sortie pour joindre le 9-1-1 aux États-Unis. Et au Canada? (suite)

vice d'identification et de localisation précis de l'appelant au centre 9-1-1, est susceptible de limiter les initiatives en ce sens.

* Public Law No: 115-127 (2018)

Europe : le système eCall obligatoire à compter du 1^{er} avril



L'obligation pour les constructeurs automobiles d'intégrer la technologie **eCall** à toutes les voitures de tourisme neuves (nouveaux modèles) vendues en Europe entrera en vigueur le 1^{er} avril. Certains manufacturiers le font déjà depuis un certain temps, ou offrent un système équivalent sur leurs modèles. Il n'y a pas de frais d'abonnement pour ce service intégré au véhicule.



L'eCall déclenche automatiquement l'alerte par un appel 1-1-2 en cas

d'accident activant certains senseurs. Le centre d'appels peut alors communiquer avec les occupants du véhicule. Ces derniers peuvent également appeler directement les secours en pressant un bouton pour eux-mêmes ou quelqu'un d'autre au besoin.

Le système, qui utilise le réseau sans fil, transmet de plus automatiquement au centre d'appels d'urgence des données précises de géolocalisation satellitaire, ainsi que des détails sur le véhicule (comme le type de véhicule et de carburant, le nombre de passagers et le numéro de série du véhicule).

Le système devrait aussi permettre de repérer des véhicules accidentés difficiles à apercevoir depuis la route, tout en contribuant à réduire le taux de mortalité.

Les études évaluent à 2 500 par an le nombre de vies qui pourraient être sauvées grâce à eCall, lorsqu'il sera plus répandu dans le parc de véhicules en circulation vers 2035.

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 et photographies à l'adresse courriel 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

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.

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