



### Actualité 9-1-1 au CRTC

#### 1. EXACTITUDE DE LA LOCALISATION DES APPELS SANS FIL - RAPPORT DU CRTC POUR 2018



Le personnel du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 11 juillet, le [Rapport sur le rendement des entreprises de services sans fil \(ESSF\) quant à l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1](#) de la période 5, soit l'année civile 2018.

Le personnel du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 11 juillet, le [Rapport sur le rendement des entreprises de services sans fil \(ESSF\) quant à l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1](#) de la période 5, soit l'année civile 2018.

Les nouveaux seuils minimaux à atteindre en 2018 et les années subséquentes ont été établis par la Décision de télécom [CRTC 2019-120](#) du 26 avril 2019 (voir l'[édition de mai](#)), à la suite d'un [rapport](#) de recommandations du GTSU.

Le rapport de rendement est produit selon les données regroupées de documents fournis par les ESSF. Ainsi, les résultats *sommaires* indiquent qu'en général, pour 2018, les ESSF atteignent, et dépassent même souvent, les seuils minimaux et les seuils visés à l'échelle nationale, provinciale et des CASP.

Les résultats individuels des ESSF sont considérés comme confidentiels par le CRTC. On ne connaît donc pas le positionnement qualitatif de chacun ou les variations par région. Les centres d'appels 9-1-1 peuvent toutefois obtenir une version incluant une annexe additionnelle sur les données globales par centre 9-1-1.

#### 2. CHANGEMENTS À L'ÉQUIPE 9-1-1 DU CRTC

L'équipe responsable des services d'urgence et du 9-1-1 de prochaine génération du CRTC a été modifiée récemment.

M. Michel Murray, directeur, Règlement des différends et mise en œuvre de la réglementation du CRTC, sera désormais également responsable des services d'urgence, y compris la mise en œuvre du service 9-1-1 de prochaine génération. M. Murray est, de plus, président du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion ([CDCI](#)), lequel chapeaute l'ensemble des [groupes de travail](#) spécialisés, dont celui sur les Services d'urgence ([GTSU](#)).

Il pourra compter sur l'équipe déjà en place (Mme Mylène Germain et M. Joel McGrath), à laquelle s'ajouteront M. Étienne Robelin, à titre de gestionnaire des services d'urgence (fonction occupée auparavant par M. Chris Noonan),

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

ainsi que MM. Alex Pittman et Landon Entwistle, ingénieurs.

Ces changements signalent l'importance accordée à l'arrivée prochaine des services 9-1-1 de prochaine génération au pays.

### Application innovatrice : faciliter les appels d'urgence en milieu isolé



La Ville de [Bathurst](#) (Nouveau-Brunswick) a [annoncé](#), le 25 juin, le lancement du projet pilote des applications bureau et mobile *Réception cellulaire dans les milieux éloignés et isolés (RCMÉ)*. L'application est accessible gratuitement, au [www.bathurst.ca/rcme](http://www.bathurst.ca/rcme).

La première application permet au public d'ajouter des points repérés d'accès au service sans fil dans les endroits isolés, en montagne ou en forêt. On peut ainsi les cartographier dans le but, entre autres, de demander des secours. La deuxième application permet de consulter la carte, de planifier l'itinéraire, de l'imprimer ou d'en transcrire les données dans un GPS.

Environ 20 % du territoire du Nouveau-Brunswick n'est pas couvert par le service sans fil. Dans les milieux où la réception cellulaire est mauvaise ou intermittente, il arrive parfois que de petites zones bénéficient d'une réception suffisante pour effectuer un appel sans fil. L'application permet d'ajouter ces points connus sur une carte et de visualiser les points ajoutés progressivement par le public, incluant ceux confirmés par les administrateurs des applications RCMÉ.

Au besoin, les personnes requérant des secours peuvent alors se rendre à l'un des points répertoriés afin de communiquer avec le service 9-1-1. De plus, l'application peut générer un plan d'accès utilisable par les services d'urgence, réduisant d'autant les délais d'intervention dans les milieux éloignés et isolés du nord de la province.

L'application a été développée par Mme Marie-France Arpin, étudiante au [Collège communautaire](#) du Nouveau-Brunswick, dans le cadre d'un stage à

### Application innovatrice : faciliter les appels d'urgence en milieu isolé (suite)

la Ville. On doit cette initiative à M. Michael St-Pierre, technicien en systèmes d'information géographique pour la Ville, qui en a également assuré l'encadrement, ainsi qu'à la collaboration du [Centre d'appels d'urgence](#) de la Ville de Bathurst.

### Aleres Amber la nuit : nouvelles plaintes au 9-1-1 en Ontario



Après l'alerte Amber concernant deux enfants de 2 et 4 ans, émise en Ontario vers 3 h 00 le matin du 11 juillet dernier (5<sup>e</sup> alerte

en 2019), plusieurs services 9-1-1 de la province ont été inondés de plaintes de personnes que l'alerte avait réveillées.

Les personnes qui dorment avec leur appareil sans fil allumé à proximité s'exposent en effet à ce [son strident](#) caractéristique.

Certains des appels au 9-1-1 et commentaires sur les réseaux sociaux ont été incisifs : on met en doute le jugement des autorités de diffuser une alerte durant la nuit, d'autres voudraient se soustraire au service ou mettent en cause l'utilité même des alertes Amber. C'était, cette année, la troisième vague massive de plaintes au 9-1-1 en Ontario, après celles ayant suivi une alerte Amber diffusée dans cette province à 23 h 36 en février, et une autre à 5 h 00 en mai.

Une autre alerte récente, diffusée le 25 juillet à 3 h 00 du matin, a également suscité immédiatement des appels aux centres 9-1-1, dont de nombreux appels abandonnés.

Les personnes qui appellent le 9-1-1 pour se plaindre après une alerte Amber devraient-elles encourir des amendes ou s'exposer à des accusations, puisqu'elles engorgent inutilement les lignes téléphoniques d'urgence?

Une [pétition en ligne](#) a été lancée par une citoyenne à ce sujet, réclamant l'imposition d'amendes à ceux qui se plaignent au 9-1-1. Environ 107 000 signatures d'appui ont été recueillies au moment de la publication.

La [Solliciteuse générale](#) de l'Ontario a indiqué qu'elle évalue toutes les options, afin qu'il n'y ait pas d'abus des ressources des services d'urgence. Selon elle, lorsqu'un enfant disparaît,

### Alertes Amber la nuit : nouvelles plaintes au 9-1-1 en Ontario (suite)

tous les membres de la communauté ont un rôle à jouer. D'ailleurs, plusieurs enfants ont été retrouvés justement grâce à l'alerte Amber, mais à la condition que tout le monde reçoive l'alerte. La disparition d'un enfant est indubitablement une urgence.

Comme il n'est pas possible de se soustraire à l'alerte, si l'appareil sans fil compatible est allumé, même si le son est coupé, il faut donc l'éteindre pour éviter d'entendre le signal la nuit. Cela pourrait, par contre, priver l'utilisateur de la possibilité de recevoir d'autres types d'alertes importantes pour sa protection (une tornade, par exemple).

Au Québec, les alertes Amber semblent plus rarement utilisées qu'en Ontario. À notre connaissance, aucune plainte similaire n'a été signalée.

### Colloque sur la sécurité civile 2019



Le [19<sup>e</sup> colloque](#) sur la sécurité civile aura lieu à Québec, les 1<sup>er</sup> et 2 octobre, sur le thème « *La sécurité civile, une responsabilité partagée!* ». Les prix du [Mérite](#) québécois de la sécurité civile seront attribués à cette occasion.

Les participants pourront assister, entre autres, à la [conférence](#) intitulée *Le service 9-1-1 de la prochaine génération*, par MM. Mathieu Boisvert, du ministère de la Sécurité publique et David Paré, de Bell Canada.

Le [programme détaillé](#) ainsi que l'[inscription](#) sont offerts en ligne.

### Brouillage des ondes radio : exemption pour la GRC



La [Loi sur la radiocommunication](#) interdit les activités liées aux brouilleurs d'ondes radio au Canada, mais autorise le ministre fédéral de l'Industrie à exempter des personnes et des entités de ces interdictions.

Le ministre a pris, le 25 juin, l'Arrêté d'exemption n° [DORS/2019-269](#) de l'application de la [Loi sur la radiocommunication](#) (brouilleurs) pour la Gendarmerie royale du Canada, aux fins, entre autres, de la sécurité nationale et de la sécurité publique, notamment les pénitenciers et les prisons.

### Brouillage des ondes radio : exemption pour la GRC (suite)

On vise, dans ce dernier cas, à empêcher les communications illicites avec des appareils sans fil introduits clandestinement ou l'usage de drones. Enregistrée le 2 juillet\*, l'exemption sera en vigueur pour une période de cinq ans. Elle remplace un arrêté antérieur semblable de 2015.

Compte tenu des risques, entre autres, qu'une personne non visée par le brouillage (comme un membre du personnel, un visiteur, un résident ou un passant à proximité de l'établissement) ne puisse composer le 9-1-1 avec un appareil sans fil, l'Arrêté ministériel énonce que tous les efforts raisonnables doivent être déployés pour restreindre le plus possible la gêne ou l'entrave à la radiocommunication causée par le brouilleur, sur les plans de la portée territoriale, du nombre de radiofréquences, du niveau de puissance approprié et de la durée, à ce qui est nécessaire à la réalisation des fins visées.

\* *Gazette du Canada, Partie II, volume 153, n° 15, 24 juillet 2019, page 5486*

### Winnipeg souligne les 60 ans du numéro unique pour les urgences



Le Service de police de la Ville de Winnipeg (Manitoba) [souligne](#), cette année, le fait qu'il fut le premier, en Amérique du Nord, à offrir un service d'appels d'urgence avec un numéro à trois chiffres.

C'est le 21 juin 1959 que le service 9-9-9 (à l'instar du numéro établi au Royaume-Uni dès 1937) fut mis en fonction, soit 19 ans avant le choix du 9-1-1.

Ce numéro unique remplaçait 32 numéros différents en usage dans les seize municipalités du Grand Winnipeg pour joindre la police, les pompiers ou les ambulances.

Deux préposés répondaient à environ 300 appels par jour, 24h/7j. En 1975, le numéro d'urgence fut remplacé par le 9-1-1 nord-américain. Une courte [vidéo](#) est disponible à ce sujet.

### Saskatchewan : mandat élargi pour l'Agence en sécurité publique

La [loi](#) intitulée *The Saskatchewan Public Safety Agency Act, 2019*, est entrée en vigueur le 7 juillet. L'Agence de sécurité

### Saskatchewan : mandat élargi pour l'Agence en sécurité publique (suite)

publique a d'abord été constituée administrativement en 2017 comme une « société de la Couronne du Conseil du trésor ».

L'organisme acquiert maintenant un statut plus formel ainsi qu'un mandat élargi, mais demeure sous supervision politique étroite. Il regroupe les mandats en sécurité publique qui relevaient jusqu'ici de deux ministères (Environnement et Relations gouvernementales).



L'Agence aura pour objet de fournir ou de soutenir les services de sécurité publique provinciaux pour la population, les municipalités, les communautés autochtones, les fournisseurs de services de sécurité publique et le gouvernement de la Saskatchewan.

Le service 9-1-1 provincial [Sask911](#) relevait déjà de l'Agence depuis 2017 (voir l'édition de [novembre 2017](#)). L'organisme sera également responsable, entre autres, d'administrer et de faire respecter les lois sur les incendies de forêts, la sécurité incendie, les mesures d'urgence ainsi que d'offrir de la formation aux personnes et communautés afin de se préparer aux sinistres.

### SRV : rapport annuel 2018



L'Administrateur canadien du Service de relais vidéo ([SRV](#)), destiné aux personnes qui communiquent par une langue des signes, a publié son [rapport annuel 2018](#).

L'organisme a augmenté le nombre de ses abonnés de 27 % au cours de l'exercice (de 5 100 à 6 500). Il a géré près de 480 000 appels, dont 799 appels au 9-1-1 effectués par l'intermédiaire d'un interprète.

### Renouvellement de certifications de conformité



Le centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Longueuil et celui de la MRC des Collines-de-l'Outaouais ont reçu, le 26 juillet, une nouvelle attestation de conformité aux normes gouvernementales de la ministre de la Sécurité publique.

## Perspectives démographiques

Institut  
de la statistique

Québec

L'Institut de la statistique du Québec a publié, le 11 juillet, le [rapport](#) intitulé *Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2016-2066*. Connaître le profil de la population à dessein peut permettre de prévoir et d'adapter l'offre de services.

Selon le scénario moyen, la population de onze des dix-sept régions administratives du Québec continuerait de croître d'année en année, jusqu'en 2041. Laval et les Laurentides pourraient connaître les augmentations les plus marquées, soit 22 % chacune.

Par contre, quatre régions compteraient moins d'habitants en 2041 qu'en 2016, soit la Côte-Nord (- 15 %), la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (- 9 %), le Bas-Saint-Laurent (- 6 %) et le Saguenay-Lac-Saint-Jean (- 6 %). Deux régions ne connaîtraient qu'une très faible variation de leur population d'ici 2041, soit la Mauricie et l'Abitibi-Témiscamingue. Globalement, la population du Québec pourrait atteindre neuf millions de personnes en 2030.

Enfin, la part de la population âgée de 65 ans et plus dans la population totale passerait de 18 %, en 2016, à 25 % dès 2031. Toutes les régions compteraient un nombre d'aînés plus élevé en 2041 qu'en 2016, la hausse variant de 40 % à 115 %. Quant à la part des aînés dans la population totale, elle serait de plus de 33 % en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, au Bas-Saint-Laurent et en Mauricie. Le Saguenay-Lac-Saint-Jean suivrait de près avec 32 %.

## APCO : normes de sécurité des sites pour les centres d'appels

 L'APCO International (Association of Public-Safety Communications Officials) a [annoncé](#), le 21 juin, la publication de la [norme](#)\* intitulée *Public Safety Grade Site Hardening Requirements*.

Le document (61 pages) propose divers éléments à considérer afin de limiter les risques et les aléas pouvant affecter le site où est localisé un centre d'appels de la sécurité publique (CASP), ou limiter la portée de ses opérations.

Au Québec, notons que les articles 2 et 4 à 6 du [Règlement](#) sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence recourent une partie des sujets traités.

\* APCO ANS 2.106.1-2019

## Systèmes téléphoniques multi-lignes : la FCC agit



Après consultation, la Federal Communications Commission (FCC) a adopté, le 1<sup>er</sup> août, le [Rapport et ordonnance](#)

afin de donner suite à deux lois fédérales. La première loi<sup>1</sup> porte, principalement, sur l'obligation, à compter du 20 février 2020, de pouvoir composer directement le 9-1-1, sans nécessité de composer un préfixe de sortie au préalable (voir l'édition de [mars 2018](#)).

La deuxième loi<sup>2</sup> porte sur l'établissement d'exigences plus précises quant aux données de localisation des appels 9-1-1 acheminés par l'intermédiaire d'un système multi-lignes ou d'un commutateur privé, de services de téléphonie fixe, de services VoIP interconnectés, de services de relais de télécommunications et de services de messagerie texte mobile (voir l'édition d'[octobre 2018](#)). Les appels sans fil ne sont pas visés.

L'ordonnance précise les renseignements obligatoires à acheminer automatiquement aux centres d'appels d'urgence lors d'un appel au 9-1-1 : l'adresse civique et d'autres éléments, tels que l'étage ou le numéro de bureau et ce, quelle que soit la plateforme technologique utilisée. L'objectif est de diriger rapidement et précisément les services d'urgence vers l'appelant dans les grands immeubles comme les édifices à bureau, les hôtels ou les campus. Ces derniers éléments entreront en vigueur dans un an.


Enfin, l'ordonnance consolide l'ensemble de la réglementation de la FCC encadrant le service 9-1-1, afin d'en faciliter le repérage.

Au Canada, le CRTC a reçu, en 2017, un [rapport](#) de non consensus du Groupe de travail Services d'urgence sur les systèmes multi-lignes, dans le cadre des travaux du Formulaire d'identification de [tâche 73](#). Il ne s'est toujours pas prononcé. Une décision serait toutefois imminente.

<sup>1</sup> [Kari's Law Act of 2017](#)

<sup>2</sup> [Ray Baum's Act](#), article 506, page 749 du PDF

## NENA : consultation – norme pour le traitement des appels 9-1-1

 La National Emergency Number Association (NENA) a publié, le 26 juillet, le PROJET de norme intitulé [NENA Standard for 9-1-1 Call Processing](#) (26 pages). Le document actualise et consolide quatre normes précédentes (N<sup>os</sup> 56-001, 005, 006 et 501). NENA recueillera les [commentaires](#) des intéressés jusqu'au 25 août, avant de finaliser le document.

## Localisation améliorée des appels 9-1-1 sans fil au Mexique



Après un projet pilote fructueux, l'entreprise [Carbyne](#) (communications pour la sécurité publique) a [annoncé](#), le 10 juillet, la signature d'un partenariat avec Google™, afin de fournir une localisation précise des appels 9-1-1 sans fil aux centres d'appels d'urgence du [Mexique](#). Près de 80 % des appels d'urgence sont effectués avec des appareils sans fil dans ce pays.

Carbyne fournira, en temps réel, le Service de localisation d'urgence (ELS) Android™ pour les appels 9-1-1 effectués sur des appareils Android. ELS partage automatiquement et de manière sécurisée l'emplacement précis de l'appelant avec les répartiteurs d'urgence, lorsqu'il a été activé dans la région de l'appelant. Ces informations ne sont générées que lors d'un appel d'urgence.

Il faut toutefois noter que le système ne fonctionnera pas, actuellement, avec des appareils utilisant d'autres systèmes d'exploitation, comme l'iOS d'Apple™.

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 au Canada : 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. 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