



911PG.CA

Eric Janus

JANUSE@OTTAWAPOLICE.CA

9-1-1 de Prochaine
Génération
Enjeux Opérationnels

Qu'est-ce que le 9-1-1PG?

- Ce n'est pas une mise-à-jour ("update") du système E911.
- Le 9-1-1 PG est la construction d'un nouveau système 911.
- Ce n'est pas un projet purement technique.
- Le 9-1-1 PG affecte tout les usagés.

Le 9-1-1PG: Un programme et non un projet

- Finis sont les jours d'installer des téléphones pour des années.
- Le 9-1-1PG va continuer comme un programme permanent avec des coûts permanents.
- Le CRTC (ESWG) recommande de mettre 25% de ce que vous avez dépenser en capitale en allant de l'avant à chaque année.
 - Ceci ne compte pour les coûts associés à la cyber-sécurité.

L'approche Canadienne

- Il est impossible de copier les États Unis.
- Le Canada est la premier pays à déployer la version 3 de i3.
- Il a environ 250 Centre D'appel au Canada.

CASP canadiens 9-1-1 actuellement

BC
Primaires = 6
Secondaires = 25

AB
Primaires = 21
Secondaires = 9

ON
Primaires = 31
Secondaires = 90

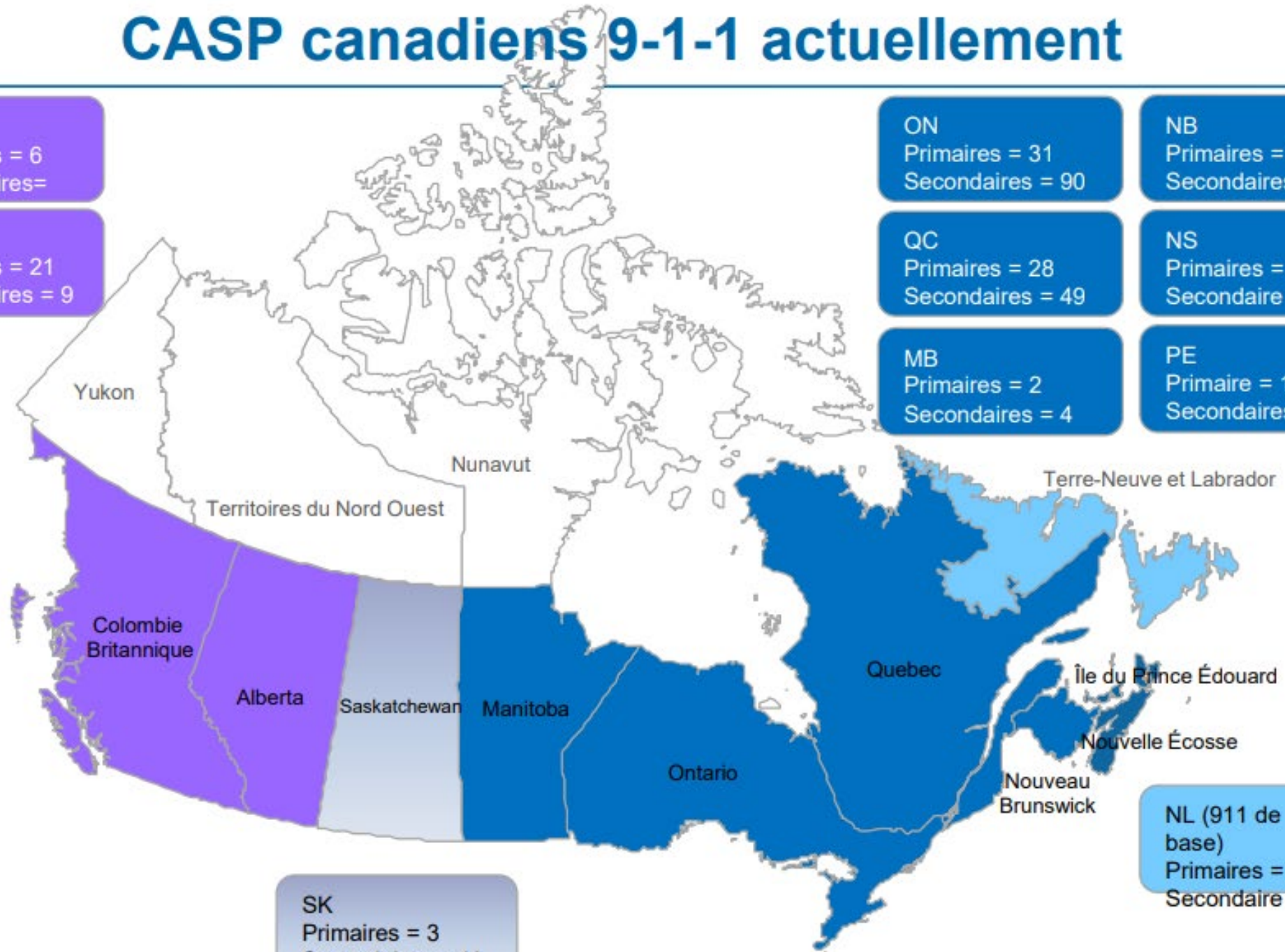
NB
Primaires = 6
Secondaires = 2

QC
Primaires = 28
Secondaires = 49

NS
Primaires = 4
Secondaire = 0

MB
Primaires = 2
Secondaires = 4

PE
Primaire = 1
Secondaires = 3



SK
Primaires = 3
Secondaires = 13

NL (911 de base)
Primaires = 2
Secondaire = 0



Qu'est-ce que le 9-1-1PG d'ici 2025?

- Le remplacement des infrastructures qui supportent le 9-1-1 depuis plus de 30 ans.
 - Conversion des lignes téléphone au IP
 - Texte en temps réel (TTR)
- Ce n'est pas:
 - Le réseau de sécurité publique à large bande

Ce que le 9-1-1PG n'est pas d'ici 2025?

SMS/MMS

- Image
- Vidéo
- Télémétrie
- Info médical
- Toute les choses « cool » !

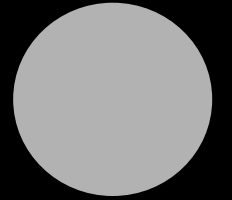


Quand auront nous accès à tout ces outils dont tout le monde parle comme les images, vidéo, etc.?



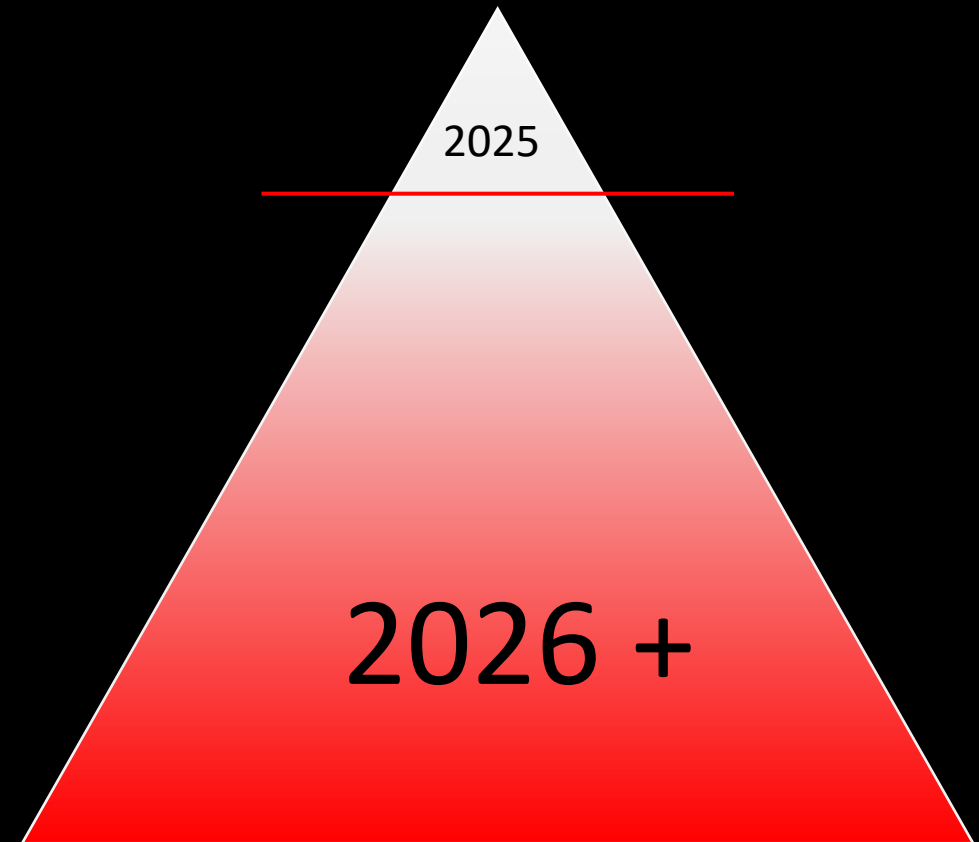
- Après 2025
- Détails?
 - La priorité est la transition dû en 2025.
 - Les outils du future demeures inconnus.

Ok, c'est quoi le but
d'ici 2025?



Recevoir les appels
et
faire le transfère des appels

Malgré la période de temps, nous devons
quand même nous préparer pour le multimédia



Malgré la période de temps, nous devons quand même nous préparer pour le multimédia

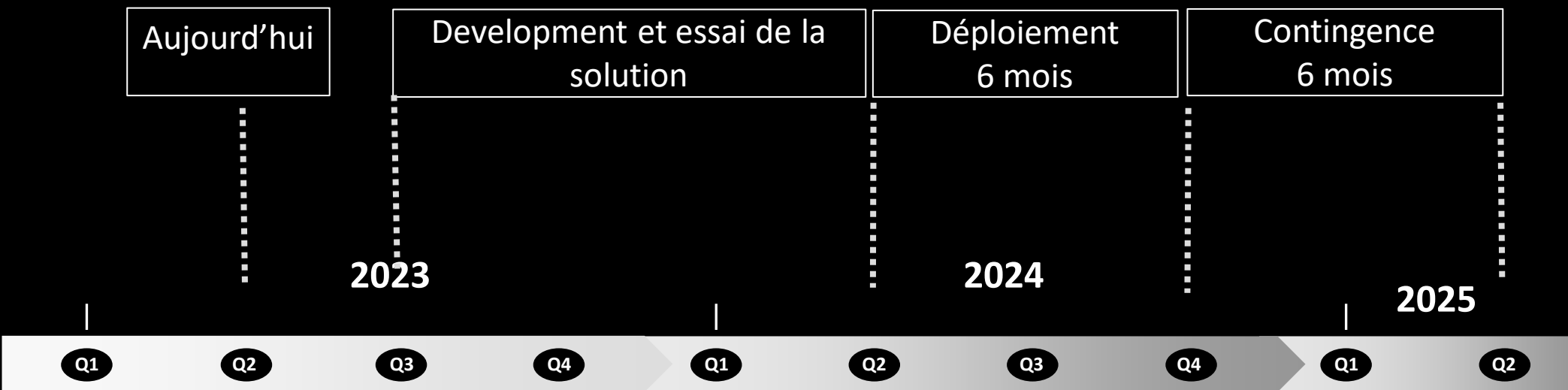


- Le futur après 2025 va nous amener beaucoup d'information.
- Que va être votre approche lorsque ces nouveau systèmes vont devenir disponible?
 - Le CRTC n'a pas le contrôle de nos opérations mais nous devons gérer les conséquences.
 - Allez vous implémenter c'est outils?
 - Quel sont les conséquence si vous ne le faite pas?
- Le temps d'établir un plan stratégique est maintenant.



Les dates importantes

- Maintenant !
 - Signature du contrat 911 entre Bell et l'autorité locale.
- 4 Mars 2025:
 - Démantèlement du réseau 9-1-1 actuel.
 - Date prévue pour le lancement du TTR. *Confirmé?*
- Planification avec Bell 6-9 Mois avant votre date prévue de transition.



2025+



Appel d'offre: 1 an?

01
Contrat
9-1-1PG


E911
ddémantèlementt
Mars 2025
Début du TTR

250 Centres au Canada

Qu'est-ce qui arrive si un Centre rate l'échéance?

- Présentement:

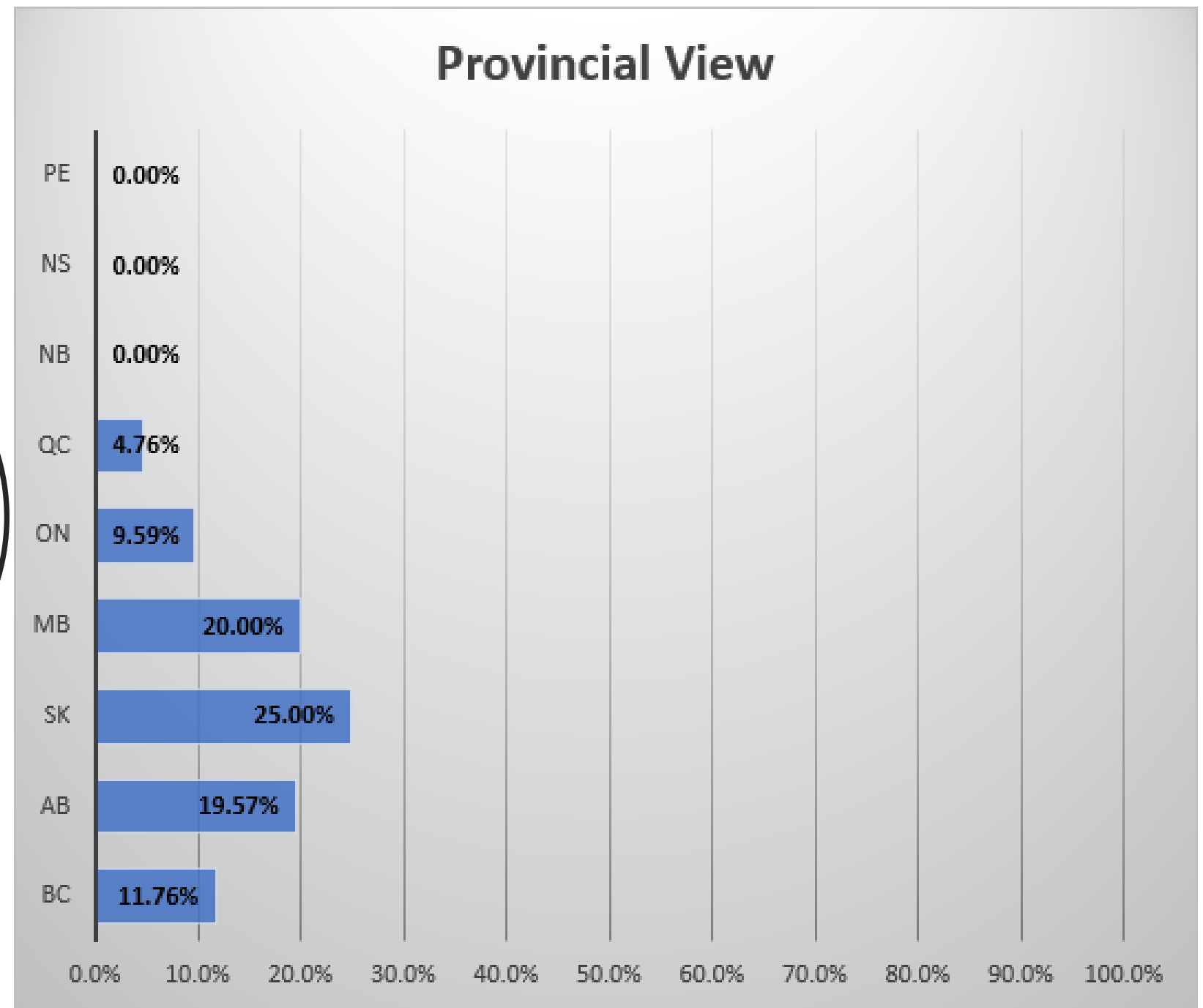
Pas de 9-1-1PG = Plus d'appel 911 au centre

- Peut-on établir des passerelles entre le réseau 9-1-1PG et les équipements actuels?
 - Ces passerelles n'existent pas et il n'y a pas de plan pour en créer.

9-1-1PG: ce que vous devez savoir

- D'après le CRTC, la date de Mars 2025 ne changera pas.
- Certain composant du 9-1-1PG demeure en développement.
- Le contrat entre Bell et les autorités locale doivent être signé avant d'être capable d'avoir une date de migration.
 - **Au niveau national, il y a beaucoup de confusion sur qui doit signer le contrat.**
- Implications budgétaires:
 - Il est suggéré de mettre 25% du cout total de coté en allant du devant à chaque année
 - Ceci ne compte pour les coûts associés à la cyber-sécurité.

Status du
9-1-1PG
au Canada
(Février)



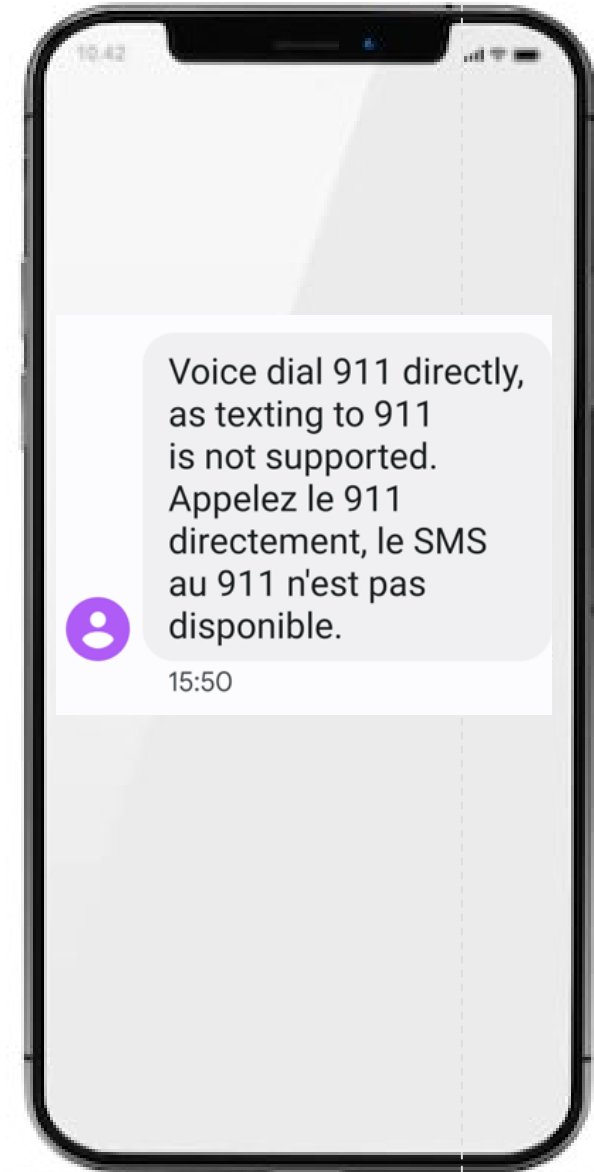
9-1-1PG Technique maintenant mais pas pour toujours



- Phase de la création des systèmes (maintenant).
 - 90% technique / 10 % opérationnel
- Phase de l'installation des systèmes.
 - 50% technique / 50% opérationnel
- Phase de la mise en production des systèmes.
 - 90% opérationnel / 10 technique

Le TTR ne sera pas un texto SMS

- Le message sera “d’appeler si vous pouvez, Textez si vous devez”.
- Le texte en temps réel (TTR) n’est pas un SMS, il n’y aura pas d’attachement.
- La session de TTR au Centre d’appel se fera quand même avec un appel téléphonique. Le Centre va devoir avoir une ligne ouverte pendant la session the TTR.



Le TTR (RTT) Ce que nous ne savons pas



- La façon que Apple et Android vont implémenter le TTR.
- La façon que l'appelant va initier un session demeure inconnue.
- Le niveau d'adoption du publique.
- Impacte sur le temps des appels.
- La méthode de transfère entre les centres (principal et secondaire).

Enjeux techniques du 9-1-1PG

- Remplacement de toute l'infrastructure du 9-1-1
 - Tous les systèmes des centres doivent se conformer à la norme i3.
 - Les téléphones seront remplacés par des systèmes de téléphonie IP (téléphone logiciel).
 - Une mise-à-jour de certain système devrait être fait:
 - RAO, système d'enregistrement de la voie (voice logger), rapport d'activité.

Enjeux techniques du 9-1-1PG

- Les centre secondaires devront disposer des mêmes fonctionnalités.
 - Ce qui pourrait être couteux
- Tout les groupes techniques devront travailler ensemble
 - Télécom vs Informatique, etc.
 - Il pourrait avoir un besoin pour les groupes techniques de travailler ensemble entre les centres d'appels.

Enjeux opérationnels du 9-1-1PG

- Installations et postes de travail adaptés aux nouvelles technologies.
Une Plus grande possibilité de flexibilité d'opération.
- Impacte sur les opérations
 - Est-ce que c'est nouveau système vont vous forcer a changer certaine de vos procédures (Exemple: les « lignes directes » n'existe plus?).
- Quel sera vos options si votre partenaire n'est pas capable d'accepter les TTR pendant la transition?

Continuité de service

- Occasion d'améliorer la résilience.
- Est-ce que vos systèmes vont fonctionner dans le monde du i3?
- Site de relève.
- Environnement d'essai.
- Débordement d'appels à un autre partenaire.
- L'acheminement d'urgence à un autre partenaire.
- Capacité de Bell 911 de couper la connexion à votre centre.

Enjeux pour les ressources humaines

- Les changements technologiques doivent se refléter au niveau des RH.
- Les rôles et responsabilités, les nouvelles compétences requises, le développement des habiletés.
 - Ceci est au niveau technique et opérationnel
- Que peut-on faire pour préparer notre personnel?
 - Communiquer les changements.
 - Évoluer et s'adapter – prévoir du temps pour intégrer les changements.
- Possibilité de besoins accrus en main-d'œuvre.
- Dans le futur, les gens techniques vont être exposé beaucoup plus aux appels.

Enjeux pour les ressources humaines

- Nous devons considérer les impacts du 9-1-1PG sur nos opérations
 - Exemple: Intelligence artificielle, assistant automatique (« auto attendant »), etc.
- Quoi d'autre?

Il ne faut pas oublier la communication

- Le publique en général et leurs attentes.
- Nos usagés, partenaires et gouvernement municipal.
- Un plan de communications est essentiel dès le début.
 - Un plan interne et externe



L'importance d'une approche coordonnée



- Pourquoi est-il important que les 3 services ainsi que l'autorité locale de travailler ensemble?
- Est-ce que certain centre d'appel vont devoir fermer?
- Qu'allez vous faire si vos partenaires ne sont pas prêt pour le 9-1-1PG.
- Est-ce que vos partenaires sont au courant de votre plan?

L'importance d'une approche coordonnée



- Occasions d'interopérabilité améliorées.
- Les protocoles d'échange de données peuvent différer selon les systèmes.
- Des accords de confidentialité pourraient être requis.
- Ententes de partage des données.
- Compréhension du rôle des partenaires.
- Interopérabilité et gestion des données.

Quel est votre plan?

- Migration graduelle? (le temps manque)
- Migration immédiate au 9-1-1PG

Recommandations Typiques

- Avoir un champion à l'exécutif.
- Établir un plan municipal/régional avec vos partenaires.
- Établir un groupe de travail interne avec tout les parties prenantes.
 - Plan stratégique
 - Plan technique
 - Plan de transition
 - Plan opérationnel pour la transition

Des panes de 911 dans notre future?

- Oui !
- Nous devons planifier maintenant.
- Le groupe de travail Services d'urgence (GTSU) va offrir des recommandations sous la tâche TIF85.
- Réponse des groupes techniques.
- Réponse des groupes opérationnels.



En bref...

- Le 9-1-1PG va continuer à évoluer.
- L'impacte du 9-1-1PG sur nos opérations et nos partenaires demeure inconnu.
- Il ne faut pas oublier le publique.
- Les changements du futurs vont affecter nos opérations, notre personnel technique et opérationnel.
 - Comment allons nous supporter nos gens?
- Est-ce que vous allez continuer à être un centre de 911 ou allez vous amalgamer?
- La portail FLEX de Bell demeure une source d'information
- Création de 911PG.CA pour le publique

Ce que nous n'avons pas discuté

- La cyber-sécurité
- La cartographie
- EIDO (Emergency Incident Data Object)
- Les fonctions de contrôle d'appel

Question ?

JANUSE@OTTAWAPOLICE.CA

PG911.CA



Continuum canadien d'interopérabilité des communications

Gouvernance

Les organismes travaillent séparément

Coordination informelle entre les organismes de gestion des urgences

Collaboration régulière du personnel pluridisciplinaire clé

Groupe de travail national/ régional sur l'interopérabilité des communications

Procédures opérationnelles normalisées (PON)

PON pour les organismes locaux

PON communes pour les événements prévus

PON communes pour les urgences

PON régionales pour les urgences

PON intégrées jusqu'à l'échelon national

Technologie

Data

Partage des fichiers

Applications communes

Application d'interface personnalisée

Partage unidirectionnel basé sur des normes

Partage bidirectionnel basé sur des normes

Voix

Partage des Radios

Passerelle

Réseaux partagés

Système partagé exclusif

Système partagé basé sur des normes

Formation et exercices

Orientation générale pour l'équipement et les applications

Exercices d'organisme unique pour les premiers intervenants et le personnel de soutien

Exercices multi-agences pour les premiers intervenants et le personnel de soutien

Formation et exercices nationaux/ provinciaux dans le cadre d'une stratégie nationale

Utilisation

Événements planifiés à l'échelle locale

Incidents d'urgence locaux

Gestion régionale des incidents

Utilisation quotidienne dans les régions

Peu de leadership, de planification et de collaboration entre les secteurs et investissement minimal dans la viabilité des systèmes et la documentation

Degré élevé de leadership, de planification et de collaboration entre les secteurs, engagement et investissement dans la viabilité des systèmes et la documentation