

9-1-1PG @ Bell

Mise à jour

Congrès de l'ACUQ novembre 2025

Bell

Intégration des CCU au 9-1-1PG – Mise à jour

- **25 CCU des 163 sont en PG sur le Territoire de Bell** (Québec 7 / 64)
 - 7 CCU Primaires et 6 CCU Secondaires au Québec
 - 4 différents fournisseurs de STA (systèmes de traitement des appels) au Québec
- **138 CCU restent à passer à l'étape d'intégration**
 - 30 CCU sont activement en test d'intégration (Pre-Validations (étape 12)/ Intégration interactive)
 - 99 ne sont pas prêts à tester
 - 9 ont le statut "intégré" c'est-à-dire ont terminé les tests avec Bell et fournisseurs
- **91% de toutes les municipalités ont signé l'entente 9-1-1 de Prochaine Génération**
 - 72% des CCU ont complété les signatures avec leurs municipalités respectives

Canadian NG9-1-1 LIVE PSAP List

Canadian NG9-1-1 LIVE PSAP List

Data is accurate as of save date indicated on cover page

Count	PSAP	Prov.	Date of Go LIVE	NG9-1-1 CHS
1	Emergency Communications Centre for Strathcona County (Primary)	AB	2023-10-26	Standalone Comtech Solacom on TELUS ESInet
2	Toronto Fire (Secondary)	ON	2023-12-12	Standalone Avaya/Karute on Bell ESInet
3	Peel Regional Police (Primary)	ON	2024-02-21	Standalone Motorola Solutions on Bell ESInet
4	Northern 9-1-1 (Primary)	ON	2024-06-12	Standalone Intrado on Bell ESInet
5	London Police (Primary)	ON	2024-06-18	Standalone Comtech Solacom on Bell ESInet
6	Regina 9-1-1 HQ (Primary)	SK	2024-08-06	Hosted Comtech Solacom on the SaskTel ESInet
7	Saskatoon 9-1-1 (Primary)	SK	2024-08-06	Hosted Comtech Solacom on the SaskTel ESInet
8	Provincial Emergency Comm Centre (Primary)	SK	2024-08-06	Hosted Comtech Solacom on the SaskTel ESInet
9	SÉCURITÉ PUBLIQUE QUÉBEC (Ville de Québec) (Primary)	QC	2024-09-04	Standalone Intrado on Bell ESInet
10	SÉCURITÉ PUBLIQUE LAVAL (Primary)	QC	2024-10-02	Standalone Solacom on Bell ESInet
11	RCMP F Division (Secondary)	SK	2024-11-06	Hosted Comtech Solacom on the SaskTel ESInet
12	London Fire (Secondary)	ON	2025-01-20	Hosted Comtech Solacom (from London Police) on Bell ESInet
13	Regina Fire (Secondary)	SK	2025-01-29	Hosted Comtech Solacom on the SaskTel ESInet
14	CENTRALE D'APPELS D'URGENCE CHAUDIÈRE-APPALACHES (Mont-Tremblant ONLY – Primary & Secondary)	QC	2025-02-12	CAUCA In-House Developed.
15	CENTRALE D'APPELS D'URGENCE CHAUDIÈRE-APPALACHES (St Georges – Primary)	QC	2025-02-18	CAUCA In-House Developed.
16	Joint Fire Communication Centre (Secondary – Mississauga, Brampton, Caledon)	ON	2025-03-05	Standalone Motorola Solutions on Bell ESInet
17	Barrie Fire & Emergency Service Regional Dispatch (Secondary)	ON	2025-05-06	Standalone Solacom on Bell ESInet
18	Toronto Police (Primary)	ON	2025-05-22	Standalone Solacom on Bell ESInet
19	Saskatoon Fire (Secondary)	SK	2025-05-28	Hosted Comtech Solacom on the SaskTel ESInet

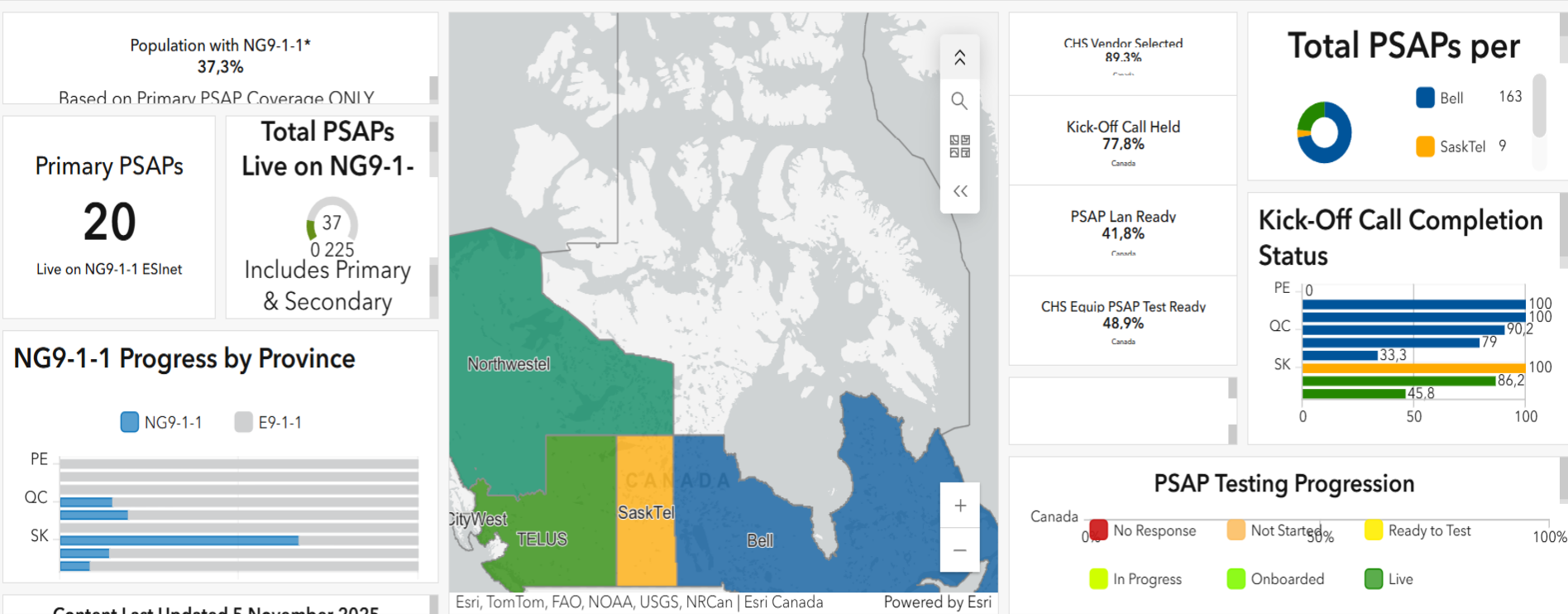
National NG9-1-1 LIVE PSAP List

CRTC ESWG

20	Hamilton Police (Primary)	ON	2025-06-03	Standalone Solacom on Bell ESInet
21	Hamilton Fire (Secondary)	ON	2025-06-04	Hosted Comtech Solacom (from Hamilton Police) on Bell ESInet
22	Windsor Police (Primary)	ON	2025-06-17	Standalone Solacom on Bell ESInet
23	Peterborough Police (Primary)	ON	2025-07-17	Standalone Intrado on Bell ESInet
24	Peterborough Fire (Secondary)	ON	2025-07-17	Standalone Intrado on Bell ESInet
25	Waterloo Regional Police (Primary)	ON	2025-09-04	Standalone Comtech Solacom on Bell ESInet
26	Guelph Police Service (Primary)	ON	2025-09-09	Standalone Comtech Solacom (Hosted by Waterloo) on Bell ESInet
27	Surrey Fire Services (Secondary)	BC	2025-09-24	Standalone Avaya/Karute on TELUS ESInet
28	Burnaby Fire Department (Secondary)	BC	2025-09-25	Standalone Avaya/Karute on TELUS ESInet
29	Northern Alberta RCMP (Secondary)	AB	2025-10-02	Standalone Solacom on TELUS ESInet
30	Southern Alberta RCMP (Secondary)	AB	2025-10-15	Standalone Solacom on TELUS ESInet
31	Police de Saint Jean Sur Richelieu (Primary)	QC	2025-10-21	Standalone Avaya/Karute on Bell ESInet
32	Kitchener Fire (Secondary)	ON	2025-10-23	Hosted Comtech Solacom (Hosted by Waterloo) on Bell ESInet
33	South Simcoe Police (Secondary)	ON	2025-10-28	Hosted Comtech Solacom (Hosted by Waterloo) on Bell ESInet
34	Calgary 9-1-1 (Primary)	AB	2025-10-30	Standalone Intrado on TELUS ESInet
35	Lindsay CACC Ministry of Health (Secondary)	ON	2025-10-30	Standalone Avaya/Karute on Bell ESInet
36	Service D'Incendie D'Alma (Primary)	QC	2025-11-04	Standalone Avaya/Karute on Bell ESInet
37	Toronto Ambulance (Secondary)	ON	2025-11-05	Standalone Comtech Solacom on Bell ESInet
38	Ville de Montréal (Primary)	QC	2025-11-10	Standalone Intrado on Bell ESInet

Canadian NG9-1-1 LIVE PSAP List

ESWG NG9-1-1 Migration Dashboard



The Emergency Services Working Group (ESWG) is composed of Telecommunication Service Providers, Public Safety Answering Points (PSAPs), and 9-1-1 Industry specialists. The ESWG addresses issues that relate to the migration of 9-1-1 services in Canada. This dashboard has been created as a joint communication instrument between the ESWG and Esri Canada to assist with the

<https://www.arcgis.com/apps/dashboards/a7f0275972bb4d11a6a363ff335b4c24>



Étapes d'intégration progressive au 9-1-1PG

- L'Équipe de Bell 9-1-1 a créé une liste de toutes les étapes qu'un CCU doit entreprendre dans son parcours vers la préparation au 9-1-1PG. Les CCU seront en mesure de comprendre les activités qu'ils doivent effectuer, dans quel ordre, la durée approximative de chaque tâche et de définir le PROPRIÉTAIRE pour chaque tâche.
- Pour aider les CCU et leurs fournisseurs à se préparer à l'intégration, Bell a publié un guide de validation de l'intégration avec les tâches à effectuer par le CCU *avant* l'engagement de Bell.
- La portée de ce guide est l'intégration du STA au ESInet. Il ne s'adresse PAS aux systèmes internes des CCU comme la RAO, l'enregistreur, etc.
- Les CCU sont chargés de suivre leurs propres progrès dans le plan de test.
- Ne planifiez pas la date de MISE EN SERVICE avant d'avoir atteint l'état INTÉGRÉ.

Guide des étapes de validations d'intégration v1.3

- Le Guide de validation de l'intégration doit être utilisé en combinaison avec le plan de test d'intégration (8 onglets du plan de test au total). Il aide les CCU en décrivant les tâches à effectuer par le CASP *avant* l'engagement de Bell.
- Les exigences de réseau de Bell existent depuis la période d'essai au 9-1-1PG en 2019. Cependant, toutes les parties n'ont pas nécessairement complété ou compris la demande. Le Guide de validation de l'intégration aide à cibler ces configurations/tests initiaux, ces tâches et la saisie des résultats.
- Le guide de validation doit être suivi et le plan de test rempli et retourné à l'équipe Bell pour qu'un CCU conserve sa position dans le calendrier d'intégration. (les premiers onglets)

Pour pouvoir configurer le DNS de Bell et activer le trafic SIP, assurez-vous d'avoir fourni à votre gestionnaire de service le formulaire d'évaluation préalable contenant les adresses IPv4 et IPv6 que vous avez sélectionnées pour les différents services (Tableau #4 -SBC, EIDO, etc.).

Table #4 DNS entries for PSAP exposed Services		
Example:		
Service	URL	If using ng.911bell.ca zone, Bell will work with your IT resources to build the DNS entries. The entries below are provided as examples only
SIP Interface URL (mandatory) Suggested value:	Confirm service name and related IPv4 and IPv6 addresses	<code> _sip._tcp.{psap URL} (Time to live in seconds) IN SRV (Priority (lower value means more preferred) (weight higher value means more preferred) (port) target (A or AAAA record)) _sip._tcp.psap1.qc.psap.ng.911bell.ca 60 IN SRV 0 100 5061 psap1.qc.psap.ng.911bell.ca {PSAP UR} IN A {P address} psap1.qc.psap.ng.911bell.ca IN A 184.150.75.7 </code>
Logger URLs (optional) Suggested value:	Confirm service name and related IPv4 and IPv6 addresses	<code> {PSAP UR} IN A {P address} logger.psap1.qc.psap.ng.911bell.ca IN A 184.150.75.10 </code>
EIDO Interface URL (mandatory) Suggested value:	Confirm service name and related IPv4 and IPv6 addresses	<code> {PSAP UR} IN A {P address} eido.psap1.qc.psap.ng.911bell.ca IN A 184.150.75.8 </code>

Guide des étapes de validations d'intégration v1.3 suite

Une fois que nous savons quelles adresses seront utilisées pour les services, vous pouvez effectuer ces deux onglets du plan de test:

ITEM	Responsabilité	PRE-REQUIS
VLAN 9 Turn up	CASP	Confirmation de l'exécution de la commande par Service Manager
Connectivity Verifications	CASP	VLAN 9 Turn Up entièrement vérifiée sans problème en suspens

Vous nous retournez vos résultats pour validation. Avant que Bell ne configure le(s) numéro(s) de test, vous devrez nous confirmer que votre réseau et votre connectivité sont prêts :

- Le ICMP (PING) et/ou TCP port 5060 pour SBC et TCP ports 80/443 pour la connectivité EIDO est approuvée du NGCS pour les deux IPv4 et IPv6
- SBC doit être prêt à répondre aux SIP Options.

Défis liés à l'intégration

- **Ne pas se conformer aux procédures de Bell** : Le Non-respect du processus étape par étape prescrit par Bell entraîne des délais.
- **Utilisation de la documentation** : Ne pas utiliser pleinement la documentation, les listes de vérification et les plans de tests fournis par Bell.
- **La priorisation est nécessaire** : étant donné le grand nombre de CCU, l'intégration doit être priorisée par Bell. Les CCU doivent comprendre et accepter cela.
- **Équipes d'essai CCU incomplètes** : Ne pas inclure le bon personnel (experts en pare-feu, SBC, CHS) dans les séances d'essai interactives.
- **Fonctionnalité non vérifiée du STA** : S'assurer que le STA est toujours fonctionnel par rapport à la séance d'essai précédente. (Version différente)
- **Mises à jour à mi-intégration** : Les fournisseurs des CCU qui appliquent des mises à jour pendant l'intégration nécessitent de nouveaux tests.

Défis liés à l'intégration suite

- **Équipe de projet spécialisée** : Les CCU doivent créer une équipe de projet spécialisée ou nommer un gestionnaire de projet (interne ou consultant).
- **Configurations standards** : Bien que les « configurations en or » soient idéales, elles ne sont pas encore une réalité, surtout pour les nouveaux Fournisseurs qui n'étaient pas là lors des premiers essais. Cela ne reflète pas la capacité des fournisseurs à faire le travail, mais notre expérience nous indique que le faire pour la première fois est difficile.
- **Évitez les transitions doubles** : évitez de migrer un nouveau STA vers E9-1-1 avant de passer au 9-1-1PG, car cela augmente considérablement la complexité.
- **Appels test avec sans-fil**: La disponibilité des appels de tests avec sans-fil a été résolue et une offre commerciale est maintenant disponible.
 - **Besoin de clarification?**
 - **N'hésitez pas à nous le demander!**

Que fait Bell pour accélérer le 9-1-1PG

- Webinaire ou document d'intégration 9-1-1PG cette année
- Appels avec les fournisseurs pour passer en revue l'ensemble du processus d'intégration et le partage du calendrier des CCU jusqu'en 2027
- Évolution continue du plan de test pour s'améliorer et/ou accélérer, dans la mesure du possible
- Demander les rétroactions des CCU et des fournisseurs
NOUS AVONS BESOIN DE VOTRE AIDE À CE SUJET!

**L'objectif est qu'un CCU exécute tous les tests interactifs en
30 HEURES**

Que fait Bell pour accélérer le 9-1-1PG: Un Plan

- Ça fait 3 ans que Bell attend que quelqu'un organise un plan avec l'avancement des CCU en 9-1-1PG (sondages CRTC). Plus le temps d'attendre, Bell a pris l'initiative et a créé un calendrier d'intégration prérempli pour TOUS les CCU - JUSQU'EN MARS 2027.
- On doit travailler ensemble- c'est un calendrier visible par le CCU et les fournisseurs. Ce sont eux qui savent d'ici QUAND les CCU doivent tout avoir de prêt.
- Bell décide de la priorité en lien avec la préparation des CCU. Les demandes d'escalade de « monter » dans le calendrier met tout le monde en danger, donc si vous voulez être en priorité, vous allez devoir demander au CCU prévu à la date voulue d'annuler pour vous laisser la place.
- Des jours de rattrapage seront offerts après les 10 sessions (cas de tests ayant échoué, session annulée, etc.).
- Partage d'information à l'Agence 9-1-1 des avancements des CCU pour aider ces derniers dans les subventions car elle s'occupe de tout le volet financier.

Statut "intégré": tests interactifs avec Bell terminés et CCU pas migré

- Bell encourage les fournisseurs et les CCU à s'organiser des rencontres entre eux afin de tester des composantes qui ne sont que de leur côté (RAO, enregistreur, tests de redondance du SBC, etc.). Bell fournit des numéros « backdoor » afin de générer des appels avec de vrais numéros. Bell est là pour tester, pas pour le dépannage.
- S'assurer d'avoir une liste détaillée d'items à valider pour le jour de la migration (MEP) Bell en a une à vous proposer, vous pouvez ajouter la vôtre dans un onglet différent.
- Ne pas sous-estimer la formation de votre STA qui doit se rendre jusqu'aux agents qui répondent au 9-1-1.
- S'assurer de désactiver les TLS pour le jour de la migration, si non ça occasionne des délais.
- Ne pas oublier vos lignes administratives. Plusieurs nous demandent au 9-1-1 de s'en occuper, mais ça demande une expertise très différente et nous sommes une trop petite équipe pour gérer la demande.
- Ne pas céder un Go live avant que tous les cas du plan de test soient complétés, ça peut mettre en danger votre CCU (lignes admin et tout autre changement est repoussé, etc).

Jour 2- Support après migration

- Le dépannage 9-1-1PG est très différent qu'en E9-1-1 et nécessite l'engagement du fournisseur:
 - 1er besoin de vérifier auprès de votre fournisseur (il connaît votre solution i3)
 - 2e si le fournisseur n'a pas le problème, communiquez avec le CC9-1-1 de Bell.
- Pour signaler un trouble en 9-1-1PG au CC 9-1-1 de Bell, ces informations doivent être incluses:
 - ID d'appel d'urgence (identifie l'appel spécifique parmi tous les appels NGCS)
 - Quel était le processus d'appel, ce qui s'est passé et ce qui a été fait?
 - Appel unique? Plusieurs appels? Spécifique au transporteur?
 - Problème audio? Qu'est-ce que le CODEC a été négocié au SBC? Vous avez également entendu parler de l'enregistrement?
 - Captures d'écran de l'écran de la console des agents
 - Se connecte à partir de CHS, Firewalls et SBC au besoin.
- Consultez le bulletin 2025-001NG – Rapports PSAP sur les problèmes liés au réseau 9-1-1PG.
- Le modèle de courriel à utiliser pour signaler un trouble est disponible sur le portail Flex 9-1-1.

Merci

