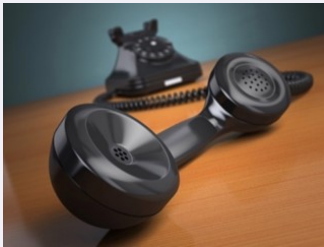




CRTC : service 9-1-1 de prochaine génération



La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec (Agence, ACUQ, CAUCA) a déposé, le 9 mai, une [réponse](#) collective à la [demande de renseignements](#) adressée aux centres 9-1-1 et aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) sur le service 9-1-1 de prochaine génération. Parmi les réponses des fournisseurs de réseaux 9-1-1, celles de [Bell](#), fournisseur au Québec, dressent un intéressant état de la situation.

Lors de la deuxième étape du processus, la Coalition a produit des [observations](#) à l'instance principale (Avis de consultation de télécom [CRTC 2016-116](#), *Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada*) le 20 mai 2016. Les centres d'appels des autres provinces ont également déposé des [observations](#) regroupées par le Service de police de Toronto, à l'exception de l'Alberta qui bénéficie d'un délai additionnel jusqu'au 20 juin, en raison des incendies de forêts. Il faut aussi signaler, parmi les 33 observations déposées, celles de [Bell](#), fournisseur au Québec, et du [Commissaire fédéral](#) à la protection de la vie privée.

Les parties peuvent maintenant requérir des renseignements supplémentaires des autres parties jusqu'au 22 juillet 2016, et produire ensuite des répliques jusqu'au 17 octobre. Il sera possible de produire des observations finales jusqu'au 31 janvier 2017. Enfin, des audiences publiques sont prévues à compter du 16 janvier à Gatineau. On peut consulter tous les documents sur le [site Web de l'instance](#).

Les sciences du langage s'intéressent aux appels d'urgence

L'Association francophone pour le savoir (ACFAS) tenait son 84^e congrès annuel à Montréal, du 9 au 13 mai, sous le thème *Points de rencontre*. L'événement comptait près de 3 200 communi-

Les sciences du langage s'intéressent aux appels d'urgence (suite)

cations scientifiques, dont une qui a retenu notre attention dans la section [Sociolinguistique et analyse de discours](#).

Mme Jessica Rioux-Turcotte, [étudiante](#) à la maîtrise en lettres (concentration en communication sociale) à l'Université du Québec à Trois-Rivières, a livré la conférence intitulée *Le marquage épistémique du discours de l'appelant au 9-1-1 selon la nature de l'information donnée au répartiteur : un accès à la représentation que se fait l'appelant de l'interaction*. Elle présentait une partie des résultats de son mémoire de maîtrise en cours d'achèvement.

Peu de gens appellent régulièrement au 9-1-1. Les appelants sont généralement inexpérimentés et ne comprennent pas toujours l'importance de certains éléments du travail du préposé aux appels. La représentation que le citoyen se fait du service d'appels 9-1-1 serait donc partielle ou imaginée, voire inspirée de la fiction. Par exemple, une étude américaine de Karen Tracy* démontre que certains appelants ont des attentes de type « service à la clientèle », où ils passent la commande des services estimés requis, alors que pour les préposés aux appels, il s'agit d'une approche de type « service public », où c'est à eux de déterminer les ressources à dépêcher. Soutenue par sa directrice de recherche, Mme Marly Laforest, Mme Rioux-Turcotte s'est donc interrogée sur la manière dont l'appelant au 9-1-1 conçoit son rôle ainsi que celui du préposé aux appels.



Ses travaux portent sur l'analyse d'une centaine d'enregistrements d'appels d'urgence (rendus anonymes) provenant de divers centres d'appels 9-1-1 québécois et obtenus grâce à un partenariat avec la Sûreté du Québec.

Afin de mettre en lumière la manière dont l'appelant conçoit le service d'appels d'urgence, Mme Rioux-Turcotte s'intéresse au discours de l'appelant. Elle observe des groupes de mots (*des marqueurs épistémiques*) qui permettent à l'appelant d'exprimer son degré

Les sciences du langage s'intéressent aux appels d'urgence (suite)

de certitude à propos des renseignements qu'il donne au préposé. Par exemple, si l'appelant dit « Je pense que le voleur avait une arme à feu, mais je suis pas sûr. » les mots « je pense » et « mais je suis pas sûr » permettent à l'appelant d'indiquer que ce qu'il dit est incertain. Les marqueurs épistémiques permettent aussi à l'appelant d'indiquer par quel moyen il a eu accès à l'information, par exemple, par la perception : « J'ai vu le voleur partir en courant. » Ces mots permettent à l'appelant de faire varier l'intensité de son engagement quant à la fiabilité de ce qu'il dit.

L'objectif de l'étude est d'observer les variations de l'engagement de l'appelant sur les informations formulées et de vérifier sur quels types de renseignements elles portent (par exemple, la description d'un suspect). Les résultats de cette analyse, susceptibles d'accroître notre compréhension du comportement de l'appelant, pourraient permettre aux préposés aux appels d'urgence de poser un regard différent sur celui-ci. Leur travail en sera peut-être ainsi facilité.

Quelques chercheurs américains et européens se sont intéressés à divers aspects du langage lors d'un appel d'urgence, mais c'est la première étude québécoise qui porte sur la manière dont l'appelant se représente le service d'appels 9-1-1. On peut écouter une brève présentation préliminaire de l'étude dans une [entrevue](#) accordée à l'émission *Samedi et rien d'autre* du 7 mai 2016 (bloc de 10h20 de l'audio fil), sur ICI Radio-Canada Première.

* Tracy, K. (1997). *Interactional trouble in emergency service requests: A problem of frames*. [Research on Language and Social Interaction](#), 30 (4), pages 315 à 343.

Nouvelles du Texto au 9-1-1

Depuis le 1^{er} juin 2016, l'agglomération de Montréal offre le service de texto au 9-1-1 (911) [réservé](#) aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de parole et qui sont inscrites auprès de leur fournisseur de service sans fil. La très grande majorité de la population québécoise bénéficie maintenant du service.

Le 26 mai, l'Association canadienne des télécommunications sans fil a mis en ligne de nouvelles vidéos explica-

Nouvelles du Texto au 9-1-1 (suite)

fives sur le service T911, destinées à informer les bénéficiaires potentiels de ce service. Elles sont offertes sur YouTube [en français](#), en [langue des signes québécoise](#) en [langue anglaise](#) et en [American Sign Language](#), de même que sur le [site web](#) textoa911.ca.

Congrès 2016 de l'ACUQ

À noter dès maintenant à votre agenda : le congrès 2016 de l'Association des centres d'urgence du Québec aura lieu à Sainte-Adèle, du 2 au 4 novembre, sous le thème « *Terrorisme et sécurité nationale : il faut préparer l'avenir* ».

Ce sujet est en lien direct avec les préoccupations actuelles des services d'urgence partout dans le monde. Les conférences présenteront les actions des intervenants en matière de prévention et de lutte au terrorisme, ainsi que les préoccupations des centres d'appels d'urgence quant au rôle accru qui leur est dévolu dans ce contexte. Plus de détails suivront.

Longueuil : système de localisation dans un parc



Le [parc-nature Michel-Chartrand](#), à Longueuil, compte une superficie de 1,85 km² et est [silloné](#) par 20 km de pistes cyclables, de ski de fond et de sentiers pédestres.

La municipalité y installera prochainement quelque 175 plaquettes géolocalisées. En cas de détresse, les citoyens n'auront qu'à composer le 9-1-1, et la police sera en mesure de les repérer précisément et rapidement grâce aux données associées à chaque plaquette que l'appelant pourra communiquer au préposé aux appels.

Cette action, qui veut rassurer les usagers de ce vaste parc et faciliter le travail des services d'urgence, semble constituer une première en secteur urbain au Québec.

Un outil d'enquête dangereux?

Les médias ont rapporté que certains corps de police canadiens se serviraient, dans leur lutte contre la criminalité, d'appareils d'interception de communications de téléphonie mobile.

Il s'agit, sommairement, d'une fausse

Un outil d'enquête dangereux? (suite)

« antenne-relais » agissant entre le téléphone mobile espionné et les antennes-relais de l'opérateur téléphonique. Ces appareils sont parfois désignés StingRay™, du nom d'un fabricant. Ils permettent de capter les communications sans fil aux fins d'enquête. Ils seraient également souvent utilisés dans certains autres pays et leur usage a été [commenté](#) en France, l'an dernier, lors d'un débat parlementaire sur une loi sur le renseignement.



L'appareil StingRay

Le quotidien *The Globe & Mail** a [révélé](#), en avril 2016, l'existence d'un document produit en mars dans une [cause](#) portée en Cour d'appel du Québec (appel d'un jugement interlocutoire de la Cour supérieure de Laval - divulgation de preuve dans une affaire de meurtre). On y apprend pour la première fois officiellement l'usage de ce dispositif par la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Le tribunal ne s'est pas prononcé sur ce cas, les accusés ayant plaidé coupable à des accusations réduites avant que l'appel ne soit entendu.



Un autre modèle de capteur

Ces appareils imitent une antenne cellulaire pour « tromper » les appareils sans fil qui s'y connectent et peuvent se trouver, par exemple, dans une voiture à proximité de la cible. Ils émettent un signal qui incite les appareils sans fil à s'y connecter à titre de signal le plus puissant d'une antenne disponible dans un certain rayon.

Cela permettrait au simulateur d'intercepter à la fois la communication audio et texte, de l'enregistrer, ainsi que d'extraire des données internes et de repérer l'emplacement d'un ou de plusieurs appareils sans fil. Le dispositif fonctionne comme un « filet » qui capte toutes les communications sans fil dans le rayon déterminé, et pas seulement celles de l'appareil visé. Dans un cas, 136 téléphones sans fil différents se sont connectés lors d'une surveillance.

Un élément préoccupant pour la sécurité publique a également été révélé dans un document interne de la GRC.

Un outil d'enquête dangereux? (suite)

On apprend que cet appareil pourrait avoir pour effet de bloquer, dans son rayon de fonctionnement, tout nouvel appel par une tierce partie innocente, non visée par l'enquête, et connectée à son insu à ce dispositif. Bien que cela ne soit pas censé se produire, ce problème surviendrait tout de même dans environ 50 % des cas, ce qui inclut les appels éventuels au 9-1-1.

Lorsque l'appareil détecte que l'on tente de joindre le 9-1-1 dans son rayon d'action, il devrait se déconnecter automatiquement. Toutefois, selon le journal, des essais réalisés par la GRC ont démontré que certains de ces appels ne sont pas acheminés, et doivent être effectués de nouveau par l'appelant pour joindre les services d'urgence, d'où des délais et des risques accrus.

Il semble, selon les notes révélées, que la GRC soit informée de ce fait depuis 2011. Elle aurait demandé à ses enquêteurs, en vue de limiter les risques et de ne pas recueillir inutilement des données sur des personnes étrangères à l'enquête, de réduire le rayon d'action de l'appareil au minimum requis (il pourrait atteindre 500 m), et de ne pas l'utiliser pour plus de trois minutes à la fois, avec des intervalles de deux minutes. La GRC et d'autres services de police (comme celui de Vancouver) ont refusé de commenter l'utilisation de ce type d'appareils et une [demande d'accès à l'information](#) a été formulée en Colombie-Britannique par le groupe *Pivot*, actif dans le domaine des libertés civiles.

Au-delà des débats sur la protection de la vie privée des citoyens et de la légalité de l'usage de ces systèmes, il sera intéressant de voir si des mesures seront prises par le CRTC ou Innovation, Sciences et Développement économique Canada (autrefois Industrie Canada, responsable de la gestion du spectre des radiocommunications) afin de protéger la sécurité des citoyens lors d'éventuels appels au 9-1-1 captés par ces appareils lors d'enquêtes.

*RCMP listening device capable of knocking out 911 calls, memo reveals, [publié](#) le 18 avril 2016.

Frais de réseau 9-1-1 dans les Territoires : recours collectif réglé?



Un résident de Yellowknife avait intenté un recours collectif en 2007 contre Bell Mobility (voir l'édition d'[août 2015](#)). La cause portait sur les frais de réseau 9-1-1 (0,75 \$/mois) facturés pendant quelques années aux clients

Frais de réseau 9-1-1 dans les Territoires : recours collectif réglé? (suite)

du service sans fil de l'entreprise dans les Territoires du Nord-Ouest, du Yukon (sauf Whitehorse) et au Nunavut. Une véritable saga judiciaire s'en est suivie.

Malgré les termes du contrat de service, les tribunaux de première instance et d'appel ont conclu que ces frais n'étaient pas justifiés, puisqu'il n'y avait pas de service de réponse 9-1-1 offert par les autorités dans ces territoires et que l'entreprise n'avait donc pas réellement de frais de réseau 9-1-1 à assumer. Ils n'ont toutefois pas accordés de dommages punitifs. La Cour suprême du Canada a [rejeté](#) la requête pour permission d'en appeler du jugement de la Cour d'appel des Territoires du Nord-Ouest (TNO) déposée par Bell Mobilité. Il ne restait plus qu'à régler l'aspect monétaire.

Les parties se sont entendues récemment sur un [projet d'entente](#) pour la compensation à verser. Celui-ci sera soumis au tribunal pour approbation le 6 juin. Si, comme prévu, il n'y a pas d'opposition et que l'entente est ratifiée, Bell Mobilité s'engage à verser un peu plus de 1 M \$, incluant les intérêts et frais de justice du demandeur. Environ 25 000 clients qui avaient signé un contrat avant avril 2010 recevront une compensation d'environ 24 \$.

Recommandations du Coroner en Ontario



Le 29 avril 2012, trois jeunes de 17, 18 et 19 ans décèdent tragiquement par asphyxie dans un incendie survenu à Whitby, en Ontario. Les victimes furent piégées à l'étage d'une maison qui n'était pas conforme à plusieurs exigences du code de sécurité incendie. Une enquête publique du Coroner et d'un jury s'est tenue afin de déterminer les causes et les circonstances de ces décès. Certains éléments d'un autre incendie, qui a fait quatre victimes en 2013, ont également été traités lors de la même enquête.

Lors des audiences, on apprend que le service 9-1-1 a connu [certaines difficultés](#) à localiser et à secourir les victimes. L'appel 9-1-1 effectué par l'une des victimes l'a été à partir d'un appareil sans fil. Le lieu de l'incendie était localisé à proximité immédiate d'une caserne de pompiers, mais le centre de

Recommandations du Coroner en Ontario (suite)

répartition ne parvenait pas à localiser l'adresse fournie. Du temps précieux (environ trois minutes) semble avoir été perdu en raison d'une certaine confusion dans les communications entre les victimes, les répartiteurs du 9-1-1 et le service d'incendie.

Lors de son témoignage, la responsable du centre régional d'appels 9-1-1 a mentionné que le logiciel alors utilisé transmettait parfois une fausse adresse, même si, dans ce cas-ci, la victime avait bien donné l'adresse de la maison lors de son appel. Le logiciel indiquait l'adresse fournie (917) comme inexistante. La préposée a finalement inscrit l'adresse voisine (915), afin de pouvoir acheminer les secours. Des améliorations auraient été apportées au système de répartition assistée depuis cet incident.

À la suite de cette enquête très médiatisée en Ontario, le [Bureau](#) du coroner en chef a publié, le 29 avril 2016, un rapport contenant 33 recommandations, dont certaines portent particulièrement sur le service 9-1-1 (*notre traduction*) :

- N° 6, adressée au Commissaire provincial aux incendies et à la gestion des urgences, ainsi qu'aux services d'incendie municipaux : *d'utiliser à des fins de formation le contenu (rendu anonyme) de la transcription des appels au 9-1-1 dans ces cas (et non les enregistrements)*;
- N° 13 et N° 14, adressées aux municipalités ontariennes : de s'assurer que soient toujours installés des numéros civiques clairement visibles, et de mettre en place un logiciel intégré au niveau provincial pour un système de répartition lors d'appels au 9-1-1;
- N° 20, adressée au ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels : de rendre obligatoire, par règlement, la formation et la certification obligatoire aux « standards de l'industrie » de tout le personnel... 3^e affecté aux communications d'urgence (réponse et répartition);
- N° 33 : que les parties à qui une recommandation est formulée fassent rapport au Coroner, dans un délai d'un an, des mesures de suivi apportées aux recommandations, que celles-ci soit publiées, et qu'un suivi soit également effectué dans deux ans.

Il n'y a toujours pas de normes provinciales applicables aux centres d'appels d'urgence 9-1-1 en Ontario. La situation pourrait être modifiée prochainement, y compris le mode de financement du service.

Système d'appel d'urgence sur des motos



Les membres de l'[Association](#) des constructeurs européens de motocycles (ACEM) [se sont engagés](#), en 2014, à doter au moins un des modèles de leur gamme d'un système embarqué d'appel d'urgence avant 2020. Le constructeur allemand [BMW™](#) n'a pas attendu cette échéance pour dévoiler son système appelé *Intelligent Emergency Call*, qui sera offert sur certains modèles vendus en Allemagne dès 2017.

La moto sera équipée de capteurs d'analyse d'accident, et notamment d'un accéléromètre et d'un capteur d'angle, mais aussi d'un mobile de communication qui sert également d'outil de géolocalisation. Le système ne devrait pas s'activer en principe lors d'utilisation tout terrain, et pourra requérir des secours selon trois techniques différentes:

1° En cas de chute ou de collision grave, il envoie automatiquement et immédiatement une alerte au centre d'appel BMW. Une connexion audio est alors mise en place avec le motard accidenté jusqu'à l'arrivée des secours. Si le motard n'est pas en mesure de parler, l'alerte est tout de même lancée. Les coordonnées GPS ainsi que les informations susceptibles de déterminer le plus efficacement possible le lieu de l'incident, comme les intersections, sont transmises au centre. De plus, un voyant sur la moto et un signal sonore indiquent que les secours ont bien été prévenus.

2° En cas de chute légère, le système se déclenche 25 secondes seulement après l'accident. Si aucun secours n'est nécessaire, l'utilisateur peut annuler l'appel de secours en pressant sur un bouton. Si l'appel n'est pas annulé, les secours reçoivent une alerte.

3° Enfin, le système peut être actionné manuellement, par exemple si l'on est témoin d'un accident. Dans ce cas, une connexion vocale est établie avec l'utilisateur afin d'évaluer la situation. L'appel manuel ne fonctionne que lorsque la moto est à l'arrêt et le contact mis.

D'abord vendu en Allemagne, le système sera ensuite proposé sur différents marchés.

Source et photo : [Le repaire des motards.com](#)

Les héros célébrés, sauf...



La Monnaie royale canadienne a dévoilé, le 17 mai, la première d'une [série de pièces](#) de 15 \$ qui honoreront les héros nationaux: pompiers, ambulanciers, policiers et militaires... mais pas les répartiteurs d'urgence. Un oubli?

Appeler le 9-1-1 pour abandonner un bébé à l'État?



En vue d'éviter ou de réduire l'infanticide, pratiquement tous les États et

Territoires américains ont adopté, depuis la première « [Loi du bébé Moïse](#) », [adoptée](#) au Texas en 1999, des législations qui permettent d'abandonner à l'État un nouveau-né indésiré, de façon anonyme et sécuritaire pour l'enfant.

Ces lois prévoient généralement la possibilité de confier l'enfant à l'État en le laissant à un hôpital, à un poste de police ou à une caserne de pompiers avec du personnel en permanence.

Certains états ajoutent maintenant le service 9-1-1 aux possibilités d'entrer en communication avec les autorités pour l'abandon d'un nouveau-né dans un autre lieu. C'est le cas du Massachusetts, dont la Chambre des représentants a adopté, le 12 mai 2016, un [projet de loi](#) qui ajoute les préposés aux appels d'urgence 9-1-1 à la liste des personnes avec qui une personne peut communiquer afin d'abandonner un nouveau-né âgé de quelques heures ou de quelques jours. Cela s'y produit en moyenne deux fois par année, depuis 2004.

Lorsque le projet de loi recevra toutes les approbations, il sera désormais possible de convenir avec un préposé aux appels 9-1-1 d'un rendez-vous de prise en charge du bébé dans un lieu plus anonyme, par exemple à partir de téléphones payants. Cette mesure existe déjà dans les états du [Vermont](#) et du [New Hampshire](#), voisins du Québec.

Comme partout, des nouveau-nés sont également parfois abandonnés au Québec, et pas toujours dans des lieux sécuritaires. Aucun mécanisme anonyme d'abandon n'est prévu formellement par la [loi](#), ce qui n'en exclut toutefois aucun. Dans certaines provinces, des hôpitaux sont dotés de « boîtes à bébé » à cette fin.

Signalements d'ours noirs

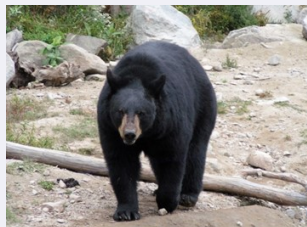


Photo : Diane Krauss /Wikipédia

En raison de l'ampleur du phénomène dans cette immense municipalité du nord ontarien (3 600 km²), le Service de police du Grand Sudbury a [annoncé](#), le 20 mai, l'instauration d'un mécanisme de tri des appels au 9-1-1 lors de signalements d'ours noirs (*ursus americanus*).

Déjà, plus de 66 appels avaient été reçus depuis le début de l'année, alors que le total a atteint 1 700 [durant l'été 2015](#). Les cas représentant un danger immédiat (intrusions dans des bâtiments ou cours d'école et autres lieux publics, attaques contre des personnes, des animaux domestiques ou du bétail, animal blessé) seront pris en charge immédiatement par la police au 9-1-1. Les simples signalements seront acheminés à un service de renseignements sur les ours ou à la [ligne spécialisée](#) du ministère provincial des Richesses naturelles et des Forêts. La ville a aussi créé la [carte interactive](#). [Signaler un ours](#).

Au Québec, le [rapport](#) intitulé *Distribution spatiale et temporelle des signalements d'ours noirs importuns au Québec*, publié en octobre 2015 par le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs, nous apprend que c'est dans les régions de Laurentides-Lanaudière, suivies par celles de la Capitale-Nationale, de Chaudière-Appalaches et de l'Abitibi-Témiscamingue, que les signalements sont les plus nombreux.

Sur les quelque 1 870 signalements annuels d'ours (en moyenne), environ 85 % concernent de simples passages et 14 % des dommages agricoles ou aux biens. Les attaques ou les charges contre les humains représentent environ 15 cas par année (± 1 %).

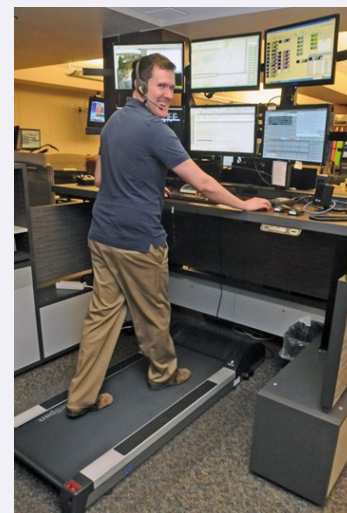
Tapis roulants : autre expérience

C'est maintenant au tour du centre 9-1-1 de Bismarck, au Dakota du Nord, d'essayer un tapis roulant à un poste de réponse. L'appareil avance à environ 3 km/h, et peut être arrêté au besoin. Acquis grâce à une subvention du Programme de lutte contre le cancer et les maladies chroniques de l'État, il a été utilisé régulièrement par 18 des 28 préposés depuis octobre 2015. Ceux-ci portent un moniteur [FitBit](#) afin de mesurer le nombre de pas et les périodes d'utilisation. Les données recueillies

Tapis roulants : autre expérience (suite)

sont fournies au Département de la santé de l'État. Les risques de chutes ou de trébucher sur l'appareil doivent aussi être bien évalués.

Le tapis roulant semble si populaire que la direction est intéressée à en acquérir un deuxième, malgré le problème d'espace.



Crédit photo : courtoisie © Tom Stromme
The Bismarck Tribune

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.

© 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