



### CRTC : pour un plus vaste système national d'alertes du public



L'[obligation](#) de participer au système national d'alertes existe déjà pour les radiodiffuseurs et télédiffuseurs depuis 2014, et d'autres intervenants y seront bientôt peut-être soumis.

Ainsi, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 29 mars 2016, l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2016-115, Appel aux observations - Participation des fournisseurs de services sans fil au Système national d'alertes au public](#).

L'organisme estime qu'il serait possible de joindre un plus grand nombre de personnes dans un secteur précis, par un message texte diffusé à tous les appareils sans fil [localisés](#) dans le secteur visé, lorsque les autorités émettent l'alerte. En plus de l'examen des normes techniques sur les types de messages texte ainsi que d'éléments de surveillance et de conformité, le CRTC désirait obtenir des avis sur les points suivants :

1° La [participation](#) au service d'alerte public sans fil devrait-elle être obligatoire pour tous les fournisseurs de services sans fil canadiens, y compris les marques principales, les marques secondaires et les revendeurs, et imposée comme condition de service?

2° La [réception](#) de messages d'alerte d'urgence sans fil devrait-elle être obligatoire, ou laissée au libre-choix des utilisateurs individuels de ne pas recevoir ces alertes ou de désactiver la tonalité de ces alertes sur leur appareil mobile?

L'ACUQ a soumis des [observations](#) au CRTC dans ce dossier le 30 mai. Elle répond *oui* aux deux questions sur les obligations, et souhaite que l'envoi des messages d'alerte soit centralisé sur une base régionale.

De plus, elle demande de s'assurer qu'un appel 9-1-1 en cours ne soit jamais interrompu par l'arrivée d'un message d'alerte, peu importe la technologie retenue.

Une décision est attendue d'ici la fin de l'année.

### Prochaine formation sur les appels difficiles : les appelants en crise

La prochaine formation sur les appels difficiles portera sur *Les appelants en crise*. Développée par le centre 9-1-1 de Montréal, cette activité sera réservée aux seuls formateurs des centres d'appels 9-1-1. Les invitations et de plus amples renseignements seront communiqués ultérieurement.



Ces activités sont rendues possibles grâce à la collaboration de plusieurs centres 9-1-1, au soutien de l'APSAM, de l'IRSSST, du ministère de la Sécurité publique, de l'ACUQ et de l'Agence regroupés au sein d'un groupe de travail sur les appels difficiles mis sur pied à la suite du [rapport](#) de recherche intitulé *Démarche de soutien aux activités de prise et de répartition des appels d'urgence 9-1-1* publié en 2015 par l'IRSSST.

### Demeurer branché au travail?

Pour plusieurs personnes, il est de plus en plus difficile de se séparer de leurs appareils téléphoniques sans fil et autres modes de communication, même au travail. C'est vrai également de certains membres du personnel des centres d'appels d'urgence. Les employeurs ont des pratiques diverses à cet égard, en vue de s'assurer que les appareils personnels ne puissent constituer une source de distraction au travail ou d'indiscrétions.

Le Service de police de Toronto a mené, en mai dernier, un sondage auprès de certains centres d'appels d'urgence canadiens afin de connaître leurs pratiques quant à l'usage d'équipements électroniques personnels sur le plateau de réponse ou ailleurs dans les installations de l'employeur.

Les questions portaient sur les sujets suivants :

- Les [équipements personnels](#) sont-ils tolérés sur les lieux de travail (téléphones intelligents, ordinateurs portables, tablettes, liseuses)?
- Leur [usage](#) est-il permis sur le plateau de travail?

### Demeurer branché au travail? (suite)

- Si oui, quelles sont les restrictions?
- Les postes des répartiteurs sont-ils dotés d'un [accès internet](#)?
- Si oui, des restrictions de consultation/d'accès à des fins personnelles sont-elles établies?

Les résultats démontrent une certaine variété de pratiques, allant de l'interdiction totale à certaines tolérances.

Le sujet a également été discuté à la mi-juin lors du congrès 2016 de NENA dans un atelier intitulé *The Social Media Revolution in the Dispatch Center*. Il s'en dégage, [dans le contexte américain](#), qu'il est recommandé d'interdire toute présence et tout usage d'un appareil électronique personnel de communication sur le plateau de travail. On juge aussi préférable d'interdire tout usage personnel d'internet avec l'équipement de l'employeur, à moins que des postes spécialement destinés à cette fin ne soient mis à disposition en dehors du plateau.

Si l'usage d'un appareil personnel durant le travail menait à une erreur, la responsabilité de l'employeur pourrait être engagée. L'accès aux communications et appareils personnels de l'employé concerné pourrait également être demandé, afin d'établir tout lien éventuel avec l'erreur.

### Ottawa : prix de mérite 9-1-1



Sept jeunes résidents de la capitale fédérale ont été [honorés](#) le 6 juin 2016, lors de la 18<sup>e</sup> cérémonie annuelle de remise des *Prix de mérite 9-1-1* de la Ville d'Ottawa décernés aux enfants. Cette initiative, menée en partenariat avec Bell Canada, rend hommage à des enfants de 12 ans ou moins qui ont utilisé le service 9-1-1 à bon escient au cours de la dernière année.

Ces prix ont été présentés par le maire accompagné de membres du Conseil municipal et de la direction du Service de police. Ceux-ci ont félicité également les préposés du service 9-1-1 et les premiers intervenants qui aident les gens dans des situations difficiles ou potentiellement mortelles.

### CRTC : obligations relatives au service 9-1-1 pour certains fournisseurs de services sans fil

La Politique réglementaire de télécom [CRTC 2016-231](#), *Application des obligations relatives aux services 9-1-1 de base aux fournisseurs de services sans fil qui ne sont pas des entreprises de services locaux concurrentes* a été publiée le 20 juin 2016.

Celle-ci donne suite à l'[avis de consultation](#) publié en décembre 2015. La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec avait soumis des [observations](#) en février dernier dans ce dossier, afin d'appuyer la proposition du CRTC.

Le Conseil impose l'obligation aux fournisseurs de services sans fil qui ne sont pas des entreprises de services locaux concurrentes, mais qui fournissent des services téléphoniques, de fournir les services 9-1-1 de base sans fil dans toutes les régions qu'ils desservent et là où les services d'accès au réseau 9-1-1 de base sans fil sont offerts par l'entreprise de services locaux titulaire (ancien monopole) pertinente.

Là où les services 9-1-1 de base ne sont pas encore offerts (comme dans les Territoires et certaines régions éloignées), cette obligation entrera en vigueur immédiatement après l'approbation par le CRTC d'un tarif des services d'accès de gros lié aux services 9-1-1 sans fil.

### Toronto : recommandation de faire contribuer les abonnés des services téléphoniques au financement du service 9-1-1



La Commission des services policiers de Toronto a [annoncé](#), le 16 juin 2016, la publication du [rapport](#) intérimaire du groupe de travail sur la transformation et la modernisation du Service de police de Toronto. Celui-ci vise, entre autres, à trouver de nouvelles façons de réduire les coûts et d'augmenter les revenus afin d'améliorer les services à la population.

La recommandation n° 23 propose d'examiner, en collaboration avec la Ville de Toronto, l'instauration de frais mensuels sur les services téléphoniques afin de financer le service 9-1-1 et le développement du service 9-1-1 de prochaine génération. L'Ontario est l'une des deux seules provinces toujours sans législation à ce sujet.

### Premiers centres 9-1-1 certifiés par l'EENA en Amérique

L'European Emergency Number Association (EENA) a mis en place un [programme](#) de certification de la qualité des centres d'appels d'urgence. Destiné d'abord aux centres d'appels européens, celui-ci est également offert à l'international. Ainsi, le centre 9-9-9 de la Malaisie détient cette certification.

Valide pour trois ans, celle-ci peut-être utile là où il n'existe pas de normes nationales, afin de se mesurer aux meilleures pratiques. Il faut acquitter des [frais](#) d'au moins 12 000 € et le processus se déroule en langue anglaise.

L'EENA a annoncé, le 17 juin 2016, une première dans les Amériques : deux [centres 9-1-1 de l'Équateur](#), soit ceux de Quito (la capitale) et de San Domingo, ont récemment reçu leur certificat attestant du respect des [normes](#) européennes de qualité.

### Suspension temporaire du programme Communication 9-1-1

La Cité collégiale d'Ottawa a [annoncé](#), au début du mois de juin, la suspension [temporaire](#) de son programme de formation pour les préposés *Communication 9-1-1*. Celui-ci ne sera pas offert durant l'année scolaire 2016-17, en raison du faible nombre d'inscriptions. C'est le seul programme du genre offert en français en Ontario et qui dessert également l'Outaouais québécois.

Rappelons que le Bureau du coroner en chef de cette province a recommandé récemment l'établissement de normes homogènes de formation et de qualification des préposés aux appels d'urgence en Ontario.

### 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 le tout à [info@agence911.org](mailto: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](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 : 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.

© 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