



Extension du service de Texto au 9-1-1

Plus de 90 % de la population québécoise (excluant celle des villages nordiques et de certaines réserves indiennes) est maintenant desservie par le service de Texto au 9-1-1 (T911) réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole inscrites auprès de leur fournisseur de service sans fil (offert par 26 centres primaires 9-1-1 sur 29).

Uniquement en juin, les municipalités desservies par le centre 9-1-1 de la ville de [Lévis](#) et celles desservies par les centres 9-1-1 des villes de [Terrebonne](#), de [Mascouche](#) et de [Saint-Jérôme](#) se sont ajoutées. Plus récemment encore, depuis le 12 juillet, les municipalités desservies par le centre d'appels d'urgence de la Régie intermunicipale de police [Thérèse-De Blainville](#) bénéficient du service et complètent ainsi la desserte au nord de Laval.

Au 31 juillet, on comptait 2 748 personnes inscrites à ce service au Canada, dont 415 résidents du Québec. La croissance du nombre d'inscrits est d'environ 3,5 % par mois. Le service T911 n'est toujours pas offert en Saskatchewan, à l'Île-du-Prince-Édouard ni dans plusieurs régions de l'Alberta. Une campagne nationale d'information est prévue en octobre prochain, afin de promouvoir ce service auprès de la clientèle cible.

Le Texto au 9-1-1 pour tous à Toronto?



M. [Norman Kelly](#), conseiller municipal, a fait inscrire une [proposition](#) qui a fait couler beaucoup d'encre à l'ordre du jour de la séance de juillet du conseil municipal de la Ville de Toronto. Celle-ci a été [adoptée](#) le 14 juillet et demande à la Commission des services policiers de Toronto d'étudier la possibilité d'offrir le service de Texto au 9-1-1 à toute la population. Cette requête, appuyée par le maire, s'inscrit dans la foulée de la tuerie d'Orlando (Floride), survenue le 12 juin 2016, lors de laquelle ce service a été utilisé par plusieurs personnes présentes.

Conscient que le meilleur moyen de joindre le 9-1-1 demeure l'appel traditionnel, M. Kelly est d'avis que le Texto

Le Texto au 9-1-1 pour tous à Toronto? (suite)

pourrait permettre, dans certaines circonstances, de communiquer silencieusement et discrètement afin de demander des secours. La décision de permettre ce service au Canada relève toutefois du régulateur fédéral (CRTC), et non des municipalités individuelles.

Le Texto au 9-1-1 pour tous fait actuellement partie des nouveaux services étudiés par le CRTC dans le cadre de l'[instance](#) toujours en cours sur le service 9-1-1 de prochaine génération.

Fin de la prise d'appels 9-1-1 à Trois-Rivières

Résultat d'une [résolution](#) adoptée le 16 mai 2016 par le Conseil municipal de la Ville de Trois-Rivières, le centre d'appels et de télécommunication du service de police de Trois-Rivières cessera la prise d'appels 9-1-1 et la répartition des appels d'incendie à la fin de la journée du 22 août.

Conformément au contrat intervenu entre les parties, le Groupe CLR Inc. prendra la relève à compter du 23 août. Le centre d'appels de Trois-Rivières agira comme centre secondaire d'appels d'urgence et de répartition pour les besoins du service de police municipal.

Cela portera à 28 le nombre de centres 9-1-1 primaires au Québec.

Stress post-traumatique : la présomption légale n'inclut pas les préposés aux appels d'urgence au Nouveau-Brunswick

Notre édition d'[avril 2016](#) traitait du projet de loi n° 39 modifiant la [Loi sur les accidents du travail](#) déposé à la Législature du Nouveau-Brunswick. Ce texte législatif concernait la présomption légale, aux fins d'indemnisation, qu'un diagnostic de stress post-traumatique pour les [intervenants d'urgence](#) puisse être relié à l'emploi.

La loi a été [adoptée](#) et elle est en vigueur depuis le 28 juin 2016. Elle couvre les policiers, pompiers et travailleurs paramédicaux, mais n'inclut pas les préposés aux appels d'urgence, à l'opposé de la [récente législation](#) de l'Ontario et de celle de deux autres provinces canadiennes.

Taxe 9-1-1 : règlements en vigueur

L'avis de mise en vigueur des règlements adoptés par les municipalités, MRC et agglomérations afin d'augmenter le montant de la taxe aux fins du financement du service 9-1-1 à 0,46 \$ par mois, à compter du 1^{er} août 2016, a été [publié](#)* le 30 juillet par le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire.

* *Gazette officielle du Québec*, Partie 1, n° 31, page 815

Plus grande confidentialité des renseignements sur les appels de suicidaires au 9-1-1 de Toronto



Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario

Le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario a [annoncé](#), le 12 juillet 2016, la conclusion d'une entente avec le Service de police de Toronto relativement aux informations transmises au Centre d'information de la police canadienne (CIPC) lors d'appels au 9-1-1 relatifs à des tentatives de suicide.

Le Commissaire avait intenté des recours judiciaires en 2014, devant le refus du Service de police de Toronto de donner suite aux recommandations du [rapport](#)* d'avril 2014 portant sur une meilleure protection de la vie privée des citoyens ciblés (voir notre édition de [mai 2014](#)).

Le Commissaire avait alors découvert que les renseignements sur les appels 9-1-1 de suicidaires étaient toujours transmis au CIPC par certains services de police ontariens, peu importe les circonstances. Conformément à des ententes de partage d'information liées à la sécurité, le CIPC les fournissait à son tour aux services de sécurité américains, qui les transmettaient à leurs services frontaliers.

Des années plus tard, certains citoyens canadiens dont la santé s'était améliorée se sont vu refuser l'entrée aux États-Unis, en raison du « risque » qu'ils représentaient. Le Commissaire avait dès lors demandé de mieux discerner les cas d'exception où la personne a présenté un risque pour autrui ou la sécurité publique lors de sa tentative de suicide. Il a proposé quatre critères à utiliser à ces fins.

Plus grande confidentialité des renseignements sur les appels au 9-1-1 de suicidaires à Toronto (suite)

Les mesures ainsi convenues limiteront considérablement la divulgation aux services frontaliers américains de l'information sur les tentatives de suicide recueillie au service 9-1-1. Elle sera limitée dans le temps, et les personnes concernées pourront demander le retrait des données du CIPC, comme l'indique maintenant [le site Web](#) du Service de police de Toronto.

* *Crossing the Line: The Indiscriminate Disclosure of Attempted Suicide Information to U.S. Border Officials via CIPC*

Actualité au GTSU



Le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC ne chôme pas durant l'été.

1. FIT 72 : REGISTRE NATIONAL DES CENTRES D'APPELS

Nous avons soumis, le 7 juillet 2016, la contribution [ESCO0531](#) (en langue anglaise, pour être compris de l'ensemble des participants) dans le cadre des travaux du Formulaire d'identification de [tâche 72](#) du GTSU. Ils portent, entre autres, sur l'établissement d'un registre national des centres d'appels de la sécurité publique (CASP), afin de permettre de transférer des appels ou des communications Texto au 9-1-1 à des centres de tout le pays au besoin.

Nous souhaitons aborder certains éléments de gouvernance, de financement et juridiques soulevés par la mise en place d'un tel registre. Au Québec, un récent sondage a également permis de recueillir certaines préoccupations des centres 9-1-1 à ce sujet, qui seront transmises au groupe de travail.

Notre contribution a été discutée le 20 juillet 2016. Elle a permis d'établir que l'accès à ce registre sera réservé aux centres 9-1-1 primaires, que la confidentialité absolue des données sera garantie et qu'aucun frais n'est à prévoir de la part des municipalités ou des centres d'appels d'urgence pour l'implantation et le maintien du registre.

Enfin, les mises à jour seront assurées par les fournisseurs de réseau 9-1-1, selon les procédures déjà mises en place avec les centres 9-1-1. Toute autre extension ou modification fera d'abord l'objet de nouvelles discussions au GTSU. Les aspects juridiques seront examinés par le contentieux des fournisseurs.

Une version bêta du registre devrait être présentée lors de la prochaine ren-

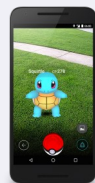
Actualité au GTSU (suite)

contre du GTSU à Gatineau, en septembre.

2. FIT 81 ET 83 : 9-1-1 DE PROCHAINE GÉNÉRATION

Bell Canada a soumis, le 30 juin 2016, la contribution [ESCO0530](#) dans le cadre des travaux des Formulaires d'identification de tâche [81](#) et [83](#) du Groupe de travail Services d'urgence du CRTC. Celle-ci présente les données associées à un appel d'urgence qui pourraient être acheminées à un centre d'appels d'urgence dans un environnement NG9-1-1 de bout en bout, selon la norme d'architecture i3 de NENA pour les réseaux [adoptée](#) récemment au Canada. Cette contribution exclut la période de transition entre les systèmes actuels et NG9-1-1, et lance la réflexion et les échanges sur les possibilités offertes. Une lecture pour alimenter la réflexion des gestionnaires.

Pokémon GO : des effets jusque dans les centres 9-1-1



Lancée au début de juillet, la nouvelle application *Pokémon GO* permet d'attraper des créatures virtuelles grâce au GPS et à la caméra d'un téléphone intelligent. Ce jeu génère de l'engouement partout dans le monde. L'utilisateur part à la chasse aux *Pokémons* dans la rue, les parcs, les édifices, dans les commerces et même dans des lieux inconvenants ou dangereux comme les voies du SkyTrain à Vancouver ou les tunnels du métro à Toronto. Certains ont franchi la frontière américaine à pied par inadvertance et dans [un cas à Toronto](#), un joueur distrait au volant a failli heurter une piétonne elle aussi distraite par le jeu.

La présence inquiétante de rassemblements de « chasseurs » de créatures virtuelles dans certains lieux comme des parcs fermés au public, des ruelles ou des propriétés privées sans autorisation du propriétaire, parfois la nuit, a suscité des appels de personnes inquiètes aux centres 9-1-1 du Québec, ou voulant signaler des comportements dangereux pour les joueurs eux-mêmes.

Des hôpitaux (ou des poste de police!) ont dû interdire l'accès aux chasseurs de créatures virtuelles, tout comme la Défense nationale sur ses [bases militaires](#). Certains services de police québécois, comme ceux de [Montréal](#) et de

Pokémon GO : des effets jusque dans les centres 9-1-1 (suite)

[Repentigny](#), ont publié des mises en garde et un rappel de la réglementation applicable.

De plus, le jeu comporte un système qui permet de créer des leurres pour distraire les concurrents. Des *Pokémon* recherchés peuvent sembler commencer à apparaître dans un endroit parfois isolé, ce qui pourrait être une façon de piéger des gens afin de les dévaliser ou de les agresser, comme cela s'est déjà produit dans au moins un cas aux États-Unis.

Jusqu'à maintenant, il ne semble pas qu'un rare *Pokémon Mew*, suscitant la convoitise des chasseurs, ne soit apparu dans un centre 9-1-1 du Québec. Une question de temps?

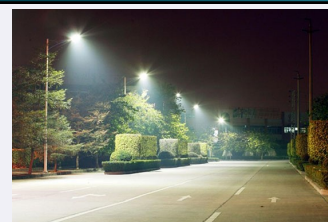
MRC des Laurentides : inscription pour des secours adaptés

MRC DES LAURENTIDES

La MRC des Laurentides a [annoncé](#), le 19 juillet 2016, qu'un comité composé de directeurs de services d'incendie, des services ambulanciers, de la Sûreté du Québec et du Service de police de Mont-Tremblant a mis en place un nouveau service à l'intention des personnes qui présentent une déficience motrice, visuelle, intellectuelle ou auditive et qui peuvent nécessiter une aide particulière en cas d'urgence.

Ce nouveau service permettra de connaître les coordonnées des personnes nécessitant des secours adaptés et d'aviser les services d'urgence en cas d'intervention, à l'instar de pratiques semblables dans d'autres régions du Québec. Les personnes intéressées peuvent [s'inscrire](#) dès maintenant. Les données sont conservées confidentiellement au centre d'appels 9-1-1 de la Ville de Mont-Tremblant, qui dessert, entre autres, les municipalités de la MRC des Laurentides.

Des luminaires de rue qui clignotent lors d'un appel 9-1-1?



La tendance dans les municipalités est au remplacement progressif de l'éclairage public par des systèmes à am-

Des luminaires de rue qui clignotent lors d'un appel 9-1-1? (suite)

poules de type DEL, en raison des économies d'énergie et de la durabilité. De nombreuses possibilités s'offrent alors aux gestionnaires, grâce aux systèmes de contrôle sophistiqués à distance offerts dans une perspective de « ville intelligente ». Ainsi, on peut éteindre ou moduler l'intensité de l'éclairage selon l'heure, ou l'adapter aux demandes des citoyens. De plus, le système peut disposer de fonctions de signalement de pannes ou de luminaires défectueux.

Il existe présentement des fonctions avancées et des contrôles individuels géo-localisés qui permettraient aux centres d'appels d'urgence 9-1-1 de faire clignoter le luminaire de rue devant une adresse ou un secteur où les services d'urgence sont requis, afin de faciliter le repérage du lieu recherché. Ils sont offerts, entre autres, par la firme québécoise [DimOnOff](#), spécialisée en systèmes de gestion d'éclairage et de lampadaires par liaison radio.

Devant les inquiétudes formulées sur les effets sur la santé de l'intensité lumineuse et des longueurs d'onde (bleues) dans certains cas de ce type d'éclairage urbain, la Ville de Montréal a demandé un avis au [Directeur](#) de santé publique afin de connaître les effets des DEL blanches sur la santé. Son rapport est attendu à l'automne, et d'autres municipalités ont suspendu leurs projets de conversion d'ici là.

L'*American Medical Association* a publié, le 14 juin 2016, un [rapport](#) sur le sujet recommandant de prendre certaines précautions, afin de bénéficier de la nouvelle technologie sans effets indésirables sur la santé et l'environnement.

Transfert des connaissances de recherche

Prévention au travail

On peut lire, dans le numéro d'été 2016 de la revue *Prévention au travail*, un [article](#) de Mme Claire Thivierge intitulé *Les stratégies de transfert des connaissances atteignent-elles la cible?*

Ce dernier porte sur la réussite du modèle de transfert subséquent des connaissances dans les centres 9-1-1 du Québec des [trois rapports de recherche](#) sur les préposés au 9-1-1 publiés par l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail ([IRSST](#)).

Cybersécurité des infrastructures essentielles



Sécurité publique Canada

Le ministère de la Sécurité publique du Canada a publié, le 24 juin 2016, le [guide](#) intitulé *Principes fondamentaux de cybersécurité à l'intention du milieu des infrastructures essentielles du Canada*.

Sans prétendre à l'exhaustivité, vu l'ampleur du défi, le document propose des mesures d'action concrètes en vue d'accroître la sensibilisation et suggère des activités susceptibles d'atteindre un niveau minimal de protection. On y trouve en annexe plusieurs liens vers des documents spécialisés et des ressources complémentaires.

Actualité 9-1-1 aux États-Unis



1. NORMES MINIMALES DE FORMATION DES PRÉPOSÉS AUX APPELS

Après trois ans de travaux, un regroupement d'associations, d'organismes et de fournisseurs liés au service 9-1-1 a publié, le 19 mai 2016, un [projet de normes minimales](#) de formation portant sur dix thèmes pour les préposés aux appels d'urgence. Ce premier outil a été développé afin d'aider certains des quelque 6 000 centres d'appels qui n'offrent toujours pas de formation commune de base.

Il est possible de consulter [en ligne](#) la présentation du Webinaire tenu en juillet sur ces normes.

2. SYSTÈME NATIONAL DE DONNÉES 9-1-1

Dans le cadre du [Programme national](#) sur le 9-1-1, l'Administration nationale de sécurité de la circulation sur les autoroutes du ministère des Transports (NHTSA) a publié, le 20 juin 2016, un [appel à fournir des renseignements](#) sur 15 questions, afin d'établir la faisabilité d'uniformiser la collecte, le partage et l'analyse des données opérationnelles, administratives et financières des systèmes 9-1-1 de répartition assistée par ordinateur dans tout le pays.

3. RÉGIONALISATION DU SERVICE 9-1-1

Afin d'aider les centres 9-1-1 à évaluer les avantages d'une régionalisation de leurs activités en vue de réduire les coûts et d'améliorer le service à la population, l'Association nationale des administrateurs du service 9-1-1 dans les états américains ([NASNA](#)) a publié récemment une [page](#) de documentation à ce sujet sur son site Web.

Actualité 1-1-2 en Europe

1. DÉFICIENCES DES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Le Parlement européen a adopté, le 7 juillet 2016, le [Rapport](#) sur la mise en œuvre de la [Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées](#), en ce qui concerne particulièrement les [Observations finales](#) du Comité des Nations Unies sur cette convention.

La [résolution adoptée](#) par le Parlement demande ([paragraphes 49 et 50](#)) à la Commission européenne et aux États membres de veiller à ce que le numéro d'urgence européen commun 112 soit accessible aux personnes handicapées, en particulier aux sourds et aux malentendants, de façon fiable et par l'utilisation d'une technologie de pointe.

Un [rapport](#) souligne que le service à cette clientèle est encore parfois offert par télécopieur dans certains États, ou ne l'est pas du tout dans trois cas, les progrès ayant été presque nuls depuis les dernières années.

2. LE NUMÉRO 112 A 25 ANS

Le 29 juillet 2016 marquait le 25^e anniversaire de l'établissement du numéro commun d'urgence 112 en Europe. Une courte [vidéo](#) humoristique (en anglais) retrace les grandes étapes franchies depuis lors.

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