



Rapport d'activité 2016

Le rapport d'activité 2016 de l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec peut être téléchargé en cliquant sur l'illustration ou en ligne au www.agence911.org.



Actualité 9-1-1 au CRTC

1. SYSTÈME NATIONAL D'ALERTES PAR MESSAGES TEXTES



Le Conseil de la radio-diffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 6 avril, la

Politique réglementaire de télécom [CRTC 2017- 91, Participation des fournisseurs de services sans fil au Système national d'alertes au public pour protéger les Canadiens](#). Le CRTC ordonne aux fournisseurs de services sans fil de mettre en œuvre une capacité d'alertes sans fil sur leurs réseaux LTE (accessibles à 97 % de la population) avant le 6 avril 2018. La technologie de diffusion cellulaire est la [norme retenue](#) pour l'envoi des alertes.

Les réseaux mobiles de technologie antérieure (3G et autres) et les services par satellite sont exemptés de l'obligation, en raison de difficultés techniques. Les abonnés à ces services devront toutefois être avisés qu'ils ne pourront pas recevoir les messages d'alerte sur leurs appareils en cas d'urgence.

Les alertes des organisations de gestion des urgences afin de prévenir d'un danger seront automatiquement et simultanément diffusées à tous les téléphones cellulaires à proximité des tours de téléphonie cellulaire dans la zone ou région visée par une alerte. La [réception](#) des messages d'alerte sur les appareils mobiles est obligatoire : les abonnés ne pourront donc pas s'en exclure.

Une bannière particulière ainsi que le son émis et la cadence de vibration du téléphone confirmeront l'authenticité du message, un peu comme pour les

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

messages d'alertes diffusés à la télévision ou à la radio. Une campagne de sensibilisation du public est prévue plus tard.

L'ACUQ avait formulé des [observations](#) dans ce dossier, recommandant, entre autres, de s'assurer qu'un appel 9-1-1 ne puisse pas être interrompu par la réception d'une alerte. Cette question est malheureusement demeurée sans réponse pour le moment.

2. PLAN TRIENNAL 2017-2020

Le CRTC a publié, le 13 avril, son [Plan triennal 2017-2019](#). La section [Protéger*](#) indique peu de choses relativement au service 9-1-1, sinon qu'une décision sera rendue en 2017-2018 à la suite des audiences tenues en janvier sur le service 9-1-1 de prochaine génération. On y apprend que de nouvelles mesures pourraient être appliquées et des instances complémentaires lancées, afin de s'assurer que la fourniture des services 9-1-1 de prochaine génération procure le « maximum d'avantages aux Canadiens, dont le maintien de services fiables et efficaces ».

Pour les périodes de 2018-2019 et 2019-2020, le CRTC prévoit appliquer les nouvelles mesures et, le cas échéant, en surveiller l'efficacité.

*page 27 de la version PDF

3. RÉVISION DES NORMES DE LOCALISATION LORS D'APPELS 9-1-1 SANS FIL

Le CRTC a publié, le 28 avril, la Décision de télécom [CRTC 2017-119, Groupe de travail Services d'urgence du CDCl - Rapport de consensus concernant des mises à jour aux seuils d'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil](#).

Celle-ci approuve les recommandations du rapport n° [ESRE0075](#) du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) intitulé (*notre traduction, car il n'est malheureusement disponible qu'en langue anglaise*) « *Mises à jour recommandées pour la précision de la localisation sans fil - Seuils approuvés dans la Décision de télécom CRTC 2014-415* ».

Le CRTC ordonne aux fournisseurs de services sans fil (FSSF) d'utiliser, à compter des prochaines périodes de suivi, les [nouveaux](#) seuils minimaux et seuils visés (précisés à l'annexe de la décision) pour la mesure du rendement de l'exactitude de la localisation. Il demande également au GTSU de continuer à suivre le processus de surveillance annuel, ainsi que d'assumer une

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

vigie des changements technologiques et des normes dans l'industrie des services sans fil qui permettraient d'améliorer l'exactitude de la localisation, et de lui en faire rapport.

Semaine nationale des réparateurs à Québec et... défi aux collègues

La direction du centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Québec a souligné la semaine nationale des télécommunicateurs d'urgence du 9 au 15 avril. Pour l'occasion, les gestionnaires étaient les hôtes et servaient un repas agrémenté de venaison à l'équipe, après s'être activés aux fourneaux pour chacun des quarts de travail.



Jacques Lachance et Chantal Pelletier ont mis la main à la pâte

L'équipe des préposés aux appels d'urgence du centre 9-1-1 de la Ville de Québec traite environ 340 000 appels entrants chaque année. Son engagement et sa détermination à venir en aide au citoyen contribuent au sentiment de sécurité dans l'agglomération.



Les agapes se sont terminées par un gâteau arborant un thème printanier

L'an prochain, le centre d'appels d'urgence et de télécommunication de Québec se promet de lancer des défis ou des invitations aux centres d'appels d'urgence primaires et secondaires avec lesquels il collabore régulièrement, afin de souligner collectivement l'événement.

Photos : gracieuseté de la Ville de Québec

Certification de conformité renouvelée

Le ministre de la Sécurité publique a signé récemment le troisième certificat de conformité aux normes gouvernementales du centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Québec.

Communication avec les personnes sourdes ou malentendantes



Marie-Hélène Poirier de l'IRSST et les formateurs Jolianne Tanguay et François Ste-Marie du CISSS des Laurentides.

Photo : Dominique Desjardins, IRSST

La formation *Sensibilisation afin de faciliter la communication avec des personnes sourdes et malentendantes - Soutien aux intervenants des centres de traitement des appels d'urgence* a été offerte à Montréal, le 25 avril, par Mme Jolianne Tanguay, éducatrice spécialisée en déficience auditive et M. François Ste-Marie, agent administratif au Service des aides techniques du centre de réadaptation en déficience physique [Le Bouclier](#), intégré au CISSS [des Laurentides](#).

Les participants ont appris des facettes méconnues de la spécificité de la communication avec des personnes sourdes et de leur culture, ainsi que des stratégies afin de répondre plus efficacement aux appels d'urgence avec le service T911 ou par ATS.

Cette formation s'inscrivait dans le cadre des activités du groupe de travail sur les appels difficiles*. Au cours des prochaines semaines, l'Agence fera parvenir le matériel pédagogique et la vidéo produits à l'occasion de cette activité aux centres d'appels d'urgence 9-1-1.

Nous remercions l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité de travail ([IRSST](#)) de sa précieuse collaboration pour ce projet, en particulier Mme Marie-Hélène Poirier ainsi que MM. Charles Gagné et Philippe Lemay pour leur accueil et leur soutien.

* Certains centres 9-1-1, IRSST, Agence, MSP, ACUQ et APSAM

Performance unique au Québec

La Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches ([CAUCA](#)) s'est de nouveau distinguée dans son rôle

Performance unique au Québec (suite)



de centre de communication santé pour la région de Chaudière-Appalaches. Elle cumule cette responsabilité avec celle de centre primaire 9-1-1 pour plus de 550 municipalités dans plusieurs régions du Québec.

CAUCA est en effet l'un des trois seuls centres au monde accrédités sans interruption comme centre d'excellence depuis quinze ans ou plus. Sa dernière accréditation remonte à avril dernier, pour la période 2017-2020. Les autres centres aussi constants sont localisés en Saskatchewan et en Virginie (USA).

Les divers protocoles de traitement des appels d'urgence de l'*International Academies of Emergency Dispatch (IAED)* conçus par le Dr Clawson sont utilisés par environ 3 000 centres d'appels dans 46 pays. Seuls 14 centres d'appels canadiens détiennent actuellement l'accréditation d'excellence, dont six au Québec. Le protocole de traitement des appels préhospitaliers d'urgence de cette entreprise est utilisé par le ministère de la Santé et des Services sociaux dans les [dix centres](#) de communication santé du Québec.

Service de relais vidéo : plus d'heures de service



Le [Service de relais vidéo](#) (SRV) pour les personnes qui communiquent en langue des signes par l'intermédiaire d'un interprète est offert en semaine, depuis le 3 avril, trois heures additionnelles par jour, soit de 9h à minuit au Québec. L'horaire de fin de semaine demeure inchangé (11h à 19h).

Le SRV compte maintenant 4 000 abonnés à l'échelle nationale. En moyenne, 35 % des appels effectués grâce à ce mode de communication le sont en langue des signes québécoise, et 65 % en *American Sign Language*. La durée moyenne d'un appel est de cinq minutes. Il est possible d'utiliser ce service pour joindre le 9-1-1 durant les heures d'opération.

Nouvelle version du logiciel AQSPPlus



Bell Canada offre le logiciel AQSPPlus à tous les centres de réponse 9-1-1 du Québec. Il peut être téléchargé du portail de Bell 9-1-1. Cet outil permet de faciliter la transition vers le réseau IP

Nouvelle version du logiciel AQSPPlus (suite)

VPN pour la transmission des données d'appels 9-1-1. Il suffit d'un navigateur web afin d'accéder à l'application.

Une nouvelle version de ce logiciel a été mise en ligne le 9 mars. En plus d'offrir un certain nombre d'améliorations, elle permet de gérer les appels 9-1-1 non-répondus ainsi que la collaboration de plusieurs préposés dans la gestion des appels 9-1-1 abandonnés. La licence de base du logiciel est sans frais; l'activation de la fonction de gestion des appels non répondus est tarifée.

Pour plus de détails, communiquer avec M. Daniel Mongrain (Bell Canada) Daniel.Mongrain@Bell.ca.

Texto au 9-1-1 pour tous : rapport à Toronto



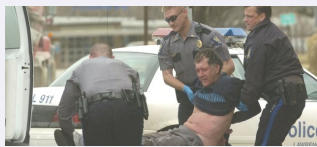
Lors d'une rencontre survenue le 20 avril, la Commission des services policiers de Toronto a pris connaissance du rapport du chef de police sur la possibilité d'offrir le service de texto au 9-1-1 pour tous, en réponse à la [demande](#) formulée en juillet 2016 par le Conseil municipal (voir l'édition d'[août 2016](#)).

Le rapport offre une [réponse](#) claire : le service de texto au 9-1-1 n'existe nulle part au Canada, le réseau 9-1-1 actuel n'étant pas en mesure de soutenir ce service. Le document cite Bell Canada (entreprise titulaire qui gère le réseau 9-1-1 en Ontario) : un échéancier de trois à cinq ans semble réaliste avant que le réseau ne permette d'offrir ce type de service lors de la transition vers le service 9-1-1 de prochaine génération.

La distinction avec le [service T911](#) réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble d'élocution est clairement soulignée. Dans ce cas, la conversation par texto n'est pas initiée par l'appelant enregistré à ce service, puisqu'il faut toujours d'abord effectuer un appel 9-1-1 sans fil de façon conventionnelle au préalable.

Suit un exposé sur la technologie des textos, des risques qu'ils présentent et des avantages qu'ils pourraient offrir dans certaines circonstances lors d'une éventuelle communication au 9-1-1. Le rapport mentionne également la [consultation récente](#) conduite par le CRTC sur l'établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada, lequel pourrait inclure le texto au 9-1-1 pour tous.

Interactions avec les personnes en crise : rapport ontarien



Le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police de l'Ontario a [annoncé](#), le 31 mars, la publication de son [rapport](#) d'étape intitulé *Interactions entre la police et des personnes en crise et recours à la force*.

Les services de police ontariens reçoivent environ 20 000 appels chaque année concernant des personnes en situation de crise. Certains de ces incidents se terminent malheureusement par des décès. Le rapport documente les recommandations formulées dans ces cas sur plusieurs éléments entre 1996 et 2016 par 32 jurys d'enquête du coroner.

Il s'avère que les agents de police arrivés sur les lieux possédaient parfois peu de renseignements, voire aucun, au sujet de la personne en situation de crise (*antécédents de troubles de santé mentale, diagnostic particulier, médicaments prescrits ou soutien déjà en place*). Cette méconnaissance des antécédents de la personne en crises empêcherait parfois les policiers d'agir de façon appropriée.

Certaines des enquêtes répertoriées fournissent des recommandations telles que le patient puisse, volontairement, fournir des renseignements personnels au centre d'appels d'urgence, la création d'un code de répartition qui identifie un délire possible et facilite l'envoi simultané des services préhospitaliers; la possibilité d'inclure à la base de données du centre de renseignements policiers (*CIPC*) un avis de diagnostic de maladie mentale ainsi que l'identification de l'agent de probation ou de libération conditionnelle du client, le cas échéant. Le partage de ces renseignements soulève toutefois des enjeux importants de respect de la vie privée des patients, avec des conséquences parfois indésirables.

Afin d'améliorer leurs interventions, certains corps de police ont mis en place des équipes composées d'agents de police et de travailleurs communautaires en santé mentale mobilisés lors d'appels pour une personne en situation de crise.

Plusieurs des enquêtes de coroners ont recommandé, entre autres, de fournir une formation accrue et continue aux préposés aux appels et aux télécommunications, pour s'assurer qu'ils transmettent aux policiers des renseignements clairs, concis et efficaces en fonction de l'information fournie lors de l'appel.

Interactions avec les personnes en crise : rapport ontarien (suite)

Un second rapport est attendu, afin d'évaluer dans quelle mesure les services de police concernés ont effectivement adopté et mis en œuvre les recommandations formulées au fil des ans, dont celles relatives aux préposés aux appels d'urgence.

Rappelons* qu'à Montréal, le Service de police a mis sur pied l'*Équipe de soutien aux urgences psychosociales (ÉSUP)*, composée de policiers et de travailleurs sociaux. Son mandat est de soutenir les policiers qui interviennent auprès de personnes mentalement perturbées ou en détresse dans les cas qui ne présentent pas de risque pour la vie. Le SPVM a également constitué l'*Équipe Réponse en intervention de crise (RIC)*, composée uniquement de policiers spécialement formés pour intervenir lors d'appels d'urgence impliquant des personnes en crise pouvant mettre une vie en danger.

* Voir l'édition de [mars 2014](#) à ce sujet.

Websérie Save Me

Le réseau anglais de Radio-Canada (CBC) a [lancé](#), le 10 avril, la Websérie intitulée *Save Me*. La première saison compte dix épisodes de courte durée (de 4 à 8 minutes).



La série présente des moments de la vie d'un groupe d'ambulanciers de Toronto. Elle jette un regard humoristique sur leurs rencontres, parfois à la suite d'appels au 9-1-1, avec des personnes vivant des situations un peu déjantées ou dont les vies basculent de façon dramatique.

Actualité 9-1-1 américaine



1. LORSQUE LE 9-1-1 SANS FIL N'EST PAS FIABLE

À la suite de pannes techniques importantes et répétées du service 9-1-1 de fournisseurs de services sans fil dans certaines régions aux États-Unis, [certains commencent à recommander](#) aux citoyens qui ne disposent que de ce moyen de communication de revenir aux « trucs dépassés » : avoir en mémoire dans leur téléphone les numéros d'urgence traditionnels afin de joindre les secours locaux (police, pompiers, ambulance), en cas d'impossibilité d'acheminer un appel sans fil au 9-1-1.

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

Les indices de ce type de panne peuvent être un signal occupé dès la composition du numéro 9-1-1, ou encore une sonnerie à laquelle personne ne répond. Certaines villes américaines proposent alors de composer le numéro municipal d'information générale 3-1-1 dans ces cas, si ce numéro est fonctionnel. Heureusement, peu d'événements de ce type ont été répertoriés au Canada jusqu'à maintenant.

2. ADMINISTRATRICE DE NENA REPRÉSENTANT LE CANADA

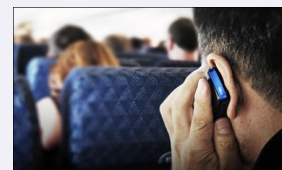


Élue par acclamation, Mme [Holly Barkwell](#) représentera la région du Canada au conseil d'administration de [NENA](#)* pour 2017-2018. Elle est présidente de la firme de [consultants Barkwell Holland Group Inc.](#), spécialisée dans le domaine de la sécurité publique.

Elle remplace Mme [Nancy Banks](#), représentante depuis 2009, que nous remercions de son travail.

* *National Emergency Number Association*

3. PAS D'APPELS SANS FIL À BORD DES AVIONS



Le président du Federal Communications Commission a [annoncé](#), le 10 avril 2017, que le processus d'examen entamé en 2013 est abandonné. Les appels sans fil effectués en vol seront donc toujours interdits aux États-Unis. On invoque, entre autres, la quiétude des passagers ainsi que le soutien des pilotes et des agents de bord à cette mesure. Donc, en principe, pas d'appels 9-1-1 provenant d'un avion commercial en vol!

Nouvelles de l'Europe



1. EENA ET NENA : COOPÉRATION ACCRUE

Les associations internationales d'appel d'urgence des États-Unis et de l'Europe ont [annoncé](#), le 7 avril, leur intention d'accroître leur coopération et les efforts communs de normalisation internationale des systèmes d'appel d'urgence.

L'*European Emergency Number Association (EENA)* représente le numéro

Nouvelles de l'Europe (suite)

d'urgence unique 112 en Europe, et la *National Emergency Number Association* ([NENA](#)) représente le numéro 9-1-1 aux États-Unis et au Canada.

Déjà, la [norme i3](#) de NENA pour les normes d'architecture de réseaux 9-1-1 de prochaine génération est adoptée tant en [Europe](#) qu'au [Canada](#).

2. PRÉSENTATIONS - CONFÉRENCE ANNUELLE 2017

Les présentations des conférenciers lors de la [conférence annuelle 2017](#) de l'EENA sont [accessibles en ligne](#) sans frais pour les personnes intéressées à les consulter. L'événement tenu du 5 au 7 avril à Budapest (Hongrie), a attiré 650 délégués de 55 pays.

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.

Les hyperliens étaient fonctionnels lors de la publication et leur contenu n'engage que la responsabilité de leurs auteurs.

© 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