



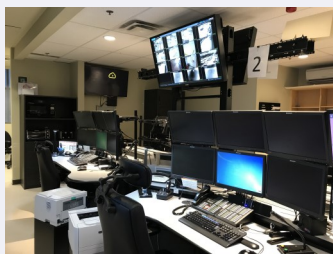
Portrait : le centre 9-1-1 de la ville de Saint-Jérôme



Capitale régionale des Laurentides, carrefour institutionnel, industriel et commercial, la [Ville de Saint-Jérôme](#) actuelle a été constituée en janvier 2002, par la fusion de quatre municipalités [décrétée](#) par le gouvernement. Son nom honore, depuis 1834, le traducteur de la Bible de l'hébreu au latin, souvent symbolisé par un lion qu'il aurait pu soigner.

Le territoire de la municipalité, d'une superficie de 91 km², est sillonné par la rivière du Nord ainsi que par les routes 117, 158 et 333. Il est de plus traversé par l'autoroute 15, dont l'achalandage élevé nécessite une collaboration soutenue avec le poste autoroutier des Laurentides de la [Sûreté du Québec](#). La population de Saint-Jérôme, de quelque 75 800 habitants, subit un important afflux durant le jour : en effet, plusieurs milliers de personnes convergent alors vers ses établissements et institutions pour le travail ou des services. La Ville compte dans son territoire, entre autres, de nombreux commerces, un centre de détention, des centres de réinsertion, des centres jeunesse, un hôpital régional (avec une aile psychiatrique), une gare de train de banlieue métropolitain, un palais de justice, un Cégep. Des festivités attirant de nombreux participants ajoutent à la circulation urbaine durant l'été.

La désinstitutionnalisation a aussi des effets tangibles, car elle génère malheureusement un nombre important d'appels de personnes présentant des troubles mentaux ou relatifs à de tels cas.



L'équipe de la Division du centre de répartition des appels du [Service de police](#) compte 21 préposés, dont quatre chefs d'équipe, sous la direction de Mme Isabelle Barbier, chef de division.

Portrait : Le centre 9-1-1 de la ville de Saint-Jérôme (suite)

Le centre d'appels et de télécommunication traite environ 113 100 appels annuellement, dont 40 % nécessitent l'intervention de policiers municipaux. On y effectue également la répartition d'environ 1 425 appels pour le [Service de la sécurité incendie](#). Les appels requérant l'intervention des services préhospitaliers d'urgence sont basculés au Centre de communication santé [Laurentides + Lanaudière](#).

La coordination et la collaboration sont constantes avec les collègues des centres d'appels d'urgence dont le territoire est adjacent (Mirabel, Régie intermunicipale de police Thérèse-De Blainville, Saint-Eustache, Mont-Tremblant et Sûreté du Québec). Une entente de relève mutuelle est en vigueur avec la Ville de Blainville.

Une particularité du centre 9-1-1 de Saint-Jérôme réside dans le fait que bien qu'il desserve un service de police de niveau 1¹, le volume d'appels reçus et l'éventail de leur nature sollicitent l'expertise des préposés d'une façon comparable à celle d'une municipalité plus peuplée. On évalue en effet que certains jours, environ 45 000 personnes s'ajoutent à la population.

Le centre 9-1-1 de Saint-Jérôme a fait partie des cinq centres ayant collaboré à l'origine aux travaux de recherche sur les facteurs de risque pour les préposés aux appels (troubles musculo-squelettiques, psychosociaux et stress), réalisés à demande de l'[APSAM](#)². Ceux-ci ont mené à la publication d'un [premier rapport](#) de l'IRSS³, en décembre 2011.

La première certification de conformité aux normes gouvernementales du centre d'appels d'urgence et de télécommunication par le ministre de la Sécurité publique fut attribuée en 2016; les travaux liés au processus de renouvellement sont en cours.

Les valeurs d'excellence et de service au client guident l'action de l'équipe, fière de sa capacité d'adaptation et de son esprit constant d'innovation.

1- Voir la [Loi](#) sur la police, article 70. Niveau 1 : moins de 100 000 habitants.

2- Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur Affaires municipales.

3- Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail.

Nos remerciements à Mme Isabelle Barbier pour son aimable collaboration.

Photo : Ville de Saint-Jérôme

Certifications de conformité

Le ministre de la Sécurité publique a remis, le 8 décembre, une nouvelle attestation de conformité aux normes gouvernementales au centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Lévis et, le 11 décembre, à celui de la Ville de Châteauguay.

Actualité 9-1-1 au CRTC

1. BLOCAGE D'APPELS À L'IDENTITÉ FALSIFIÉE ET 9-1-1



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 16 novembre 2017, l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes et de Télécom [CRTC 2017-405](#), *Appel aux observations, Mise en œuvre du service de blocage universel d'appels comportant une mystification manifestement illicite de l'identité de l'appelant*. Le CRTC cherche à protéger la population contre, entre autres, les télécommunications indésirables non sollicitées et illicites affichant de l'information inexacte, fausse ou trompeuse.

La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA) a soumis des [observations](#) au dossier, le 18 décembre. Nous demandons que toute décision éventuelle du Conseil sur une solution de blocage universel énonce clairement qu'en aucun cas, un appel au 9-1-1 ne puisse être bloqué, sauf si des centres d'appels de la sécurité publique (CASPs) sont la cible d'appels provenant de ce numéro et en font la demande, de façon similaire à une [décision](#) récente du FCC aux États-Unis sur les appels robotisés.

2. 9-1-1PG : DÉLAIS ADDITIONNELS ACCORDÉS AU GTSU

Le CRTC a [répondu](#) favorablement, le 20 décembre, à une demande du président du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC afin d'obtenir des délais additionnels pour le dépôt de rapports sur la mise en œuvre des services 9-1-1 de prochaine génération. Ceux-ci devaient, selon la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2017-182](#) (9-1-1PG), être produits au plus tard le 31 décembre dernier.

Des prorogations de délais sont accordées jusqu'au 8 mars 2018 pour les rapports attendus des Formulaire d'identification de tâches (FIT) n^{os} [81](#), [82](#), [83](#) et [88](#); jusqu'au 16 juillet 2018 pour le

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

rapport du FIT n° 89 et enfin, jusqu'au 30 mars 2019 pour le rapport du FIT n° 90. Selon le CRTC, les délais additionnels ne devraient pas avoir d'incidence négative sur les étapes établies pour les essais et le lancement des services d'appels vocaux 9-1-1 PG et de la messagerie texte 9-1-1 PG.

3. FRAIS DE RACCORDEMENT DES CENTRES SECONDAIRES AU RÉSEAU 9-1-1 PG : DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

À la suite de la [demande](#) conjointe de révision/modification de la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2017-182](#) sur le service 9-1-1 de prochaine génération déposée par 52 organismes municipaux, provinciaux et territoriaux* le CRTC a, le 21 décembre, fait parvenir des [questions additionnelles](#) aux intervenants ainsi qu'aux fournisseurs canadiens du réseau 9-1-1, afin de documenter cet élément. Les parties doivent répondre avant le 16 février.

D'autres intervenants pourront répliquer ou produire des observations finales par la suite. Dans les faits, cela semble constituer une reprise partielle de l'instance sur ce seul sujet... Rappelons que celui-ci n'avait pas été abordé ou soulevé auprès des parties par l'organisme de régulation, dans le cadre de l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2016-116](#), d'où la désagréable surprise (potentiellement très coûteuse) pour les (CASP) secondaires lors de la publication de la Politique.

* *Éléments portant sur l'annonce, pour l'avenir, de l'exclusion du financement du raccordement des centres d'appels d'urgence secondaires au réseau 9-1-1 à mêmes les frais de réseau.*

4. APPELS 9-1-1 EFFECTUÉS SUR LES RÉSEAUX WI-FI DES FSSF

La Décision de télécom [CRTC 2018-4](#), *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport concernant les répercussions des services d'appels effectués sur un réseau Wi-Fi offerts par les fournisseurs de services sans fil sur les services 9-1-1* a été publiée le 5 janvier. Le CRTC avait, par ailleurs, déjà autorisé certains fournisseurs à offrir ce type de service, sans attendre les recommandations du GTSU.

Le CRTC prend en considération le rapport de non consensus partiel n° [ERSRE0073](#) (*disponible en langue anglaise seulement*) du GTSU déposé il y a près d'un an.

Les représentants des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) avaient manifesté certaines préoccupations dans ce rapport, notamment :

- l'augmentation du nombre d'appels VoIP mobiles au 9-1-1 que généreront les services d'appels

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

Wi-Fi offerts par les fournisseurs de services sans fil (FSSF);

- l'absence de renseignements sur la localisation de l'appelant fournis avec les appels au 9-1-1 effectués au moyen des services d'appels Wi-Fi offerts par les FSSF;
- la crainte que le CASP ne soit pas informé qu'un message texte doit être envoyé à l'appelant abonné au service [Texto au 9-1-1](#) précis qui sélectionne sur son appareil mobile Wi-Fi l'option d'acheminer son appel au 9-1-1 sur un réseau Wi-Fi plutôt qu'un réseau cellulaire. L'appelant n'a alors aucun moyen de savoir si son appel au 9-1-1 a été acheminé comme il se doit, et le CASP ne peut pas savoir qu'il doit répondre à l'appelant au moyen de messages textes.

Après examen, le CRTC ordonne aux FSSF, jusqu'à ce qu'une solution réalisable sur le plan technique soit disponible afin de déterminer la localisation de l'appelant et que sa mise en œuvre soit possible de :

- veiller à ce que les appels au 9-1-1 effectués au moyen des services d'appels Wi-Fi offerts par les FSSF soient acheminés par défaut, dans la mesure du possible, sur un réseau cellulaire et soient traités comme des appels au service E9-1-1 sans fil de la Phase II lorsqu'un réseau cellulaire est disponible. Lorsqu'un réseau cellulaire n'est pas disponible alors qu'un réseau Wi-Fi l'est, les appels au 9-1-1 devraient alors être traités comme des appels au 9-1-1 effectués [au moyen des services VoIP mobiles](#) (donc, acheminés d'abord dans ces cas à un centre d'appels intermédiaire afin d'être transmis par celui-ci au CASP concerné);
- informer leurs clients de la marche à suivre afin d'effectuer des appels au 9-1-1 au moyen des services d'appels Wi-Fi offerts par les FSSF, et les aviser des limites de ces services;
- informer leurs clients du service [Texto au 9-1-1](#) et du service d'appels Wi-Fi que les deux services [ne sont pas compatibles](#).

De plus, le CRTC demande au GTSU de continuer à chercher une solution normalisée afin de localiser les appels sans fil au 9-1-1 effectués sur des réseaux Wi-Fi et de soumettre ses recommandations dès que possible.

Enfin, il encourage les fabricants d'appareils sans fil à munir leurs appareils

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

d'une fonction par défaut qui achemine [automatiquement](#) tous les appels au 9-1-1 effectués sur des réseaux Wi-Fi par l'intermédiaire d'un réseau cellulaire lorsqu'un tel réseau est disponible.

Produit de la taxe 9-1-1 en 2017



La somme remise par l'Agence aux municipalités en 2017 aux fins du financement des centres d'appels d'urgence 9-1-1 a atteint 45,8 M \$, soit une hausse de 13,4 % par rapport à 2016. Plus de détails à venir, lors de la publication du rapport d'activité de l'Agence en avril.

Illustration : Monnaie royale canadienne

Localisation avec les iPhone : mise au point de l'ACUQ

À la suite d'un [reportage](#) sur une fonctionnalité « méconnue » des appareils iPhone™, l'ACUQ a publié un [communiqué](#), le 21 décembre, rappelant que si le centre d'appels d'urgence primaire devrait bien recevoir des données de localisation lors d'un appel au 9-1-1 effectué avec ces appareils sans fil, celles-ci seront toutefois comparables à celles reçues avec d'autres appareils cellulaires.

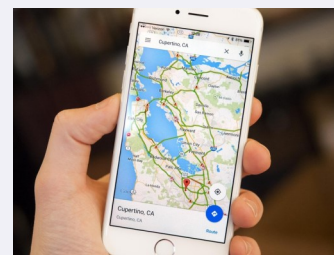


Photo : www.imore.com

En raison de la technologie actuelle du réseau sans fil, la zone d'imprécision de la localisation, lors d'un appel au 9-1-1 peut varier dans certains cas d'un rayon de quelques mètres à quelques kilomètres.

S'il est possible, avec un iPhone, de transmettre sa localisation GPS précise à des amis lorsque l'on effectue un appel d'urgence comme le ferait une application, le service 9-1-1 local lui, ne reçoit pas ces données par le réseau téléphonique. Les intervenants d'urgence pourraient devoir entreprendre des recherches intensives afin de localiser précisément l'appelant, si ce dernier n'a pas pu fournir ce renseignement. À ce chapitre, les iPhone ne sont donc pas différents des autres appareils sans fil.

Consommation de cannabis et travail



La Chambre des communes a adopté, en fin d'année 2017, le [projet de loi n° 45*](#) afin, entre autres, de légaliser certains usages récréatifs du cannabis. L'objectif gouvernemental semble être une entrée en vigueur du nouveau cadre juridique durant l'été 2018. D'autres étapes législatives devront toutefois être franchies au préalable, dont l'adoption par le Sénat, qui pourrait recommander des modifications.

Le cannabis, bien qu'illégal actuellement, est déjà [consommé couramment](#) par une partie de la population. Si son usage récréatif est légalisé prochainement, on peut s'interroger sur les mesures à prendre en milieu de travail, entre autres, dans un centre d'appels d'urgence, que la consommation ait lieu avant ou durant le quart de travail.

L'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés du Québec a [publié](#), le 14 novembre, le [guide pour les employeurs](#) intitulé « *Comment s'adapter à la légalisation du cannabis dans les milieux de travail?* », en collaboration avec le cabinet d'avocats [Langlois](#).

Le guide expose les obligations des employeurs et des salariés en la matière, ainsi que des mesures pratiques de prévention et des renseignements utiles pour la mise en place d'une politique sur les drogues. Rappelons également l'obligation absolue d'assurer la santé et la sécurité des membres du personnel et de la clientèle.

Les employeurs devront définir leurs politiques quant à la consommation au travail (durant les pauses), avant un quart de travail ou durant les activités sociales d'entreprise.

[Selon](#) le gouvernement canadien, l'affaiblissement des facultés en milieu de travail ne constitue pas un problème nouveau et ne se limite pas au cannabis. La consommation de drogues, d'alcool ou de médicaments par le personnel doit déjà être gérée par les employeurs. Comme pour d'autres toxicomanies, il faudra composer également avec la consommation de cannabis et la dépendance et se doter de programmes de réhabilitation.

D'autre part, le cannabis consommé [à des fins médicales](#) (avec ordonnance) est légalisé au Canada depuis 2001 et sa consommation augmente considérablement. En présence d'effets secondaires, une obligation d'accommodement pourrait exister.

Afin de lui donner le temps d'élaborer des contrôles réglementaires appropriés et de tenir des consultations à ce

Consommation de cannabis et travail (suite)

sujet, le gouvernement a indiqué que les autres dérivés du cannabis (produits comestibles, huiles, graines et concentrés) seront réglementés et offerts plus tard. De nouveaux défis en perspective dans les milieux de travail.

* *Loi concernant le cannabis et modifiant la Loi réglementant certaines drogues et autres substances, le Code criminel et d'autres lois.*

Projet pilote pour la sécurité au volant

Afin de réduire les accidents causés par les distractions des conducteurs qui textent ou effectuent des appels au volant malgré la prohibition, le [Procureur général](#) et la Société d'assurances de la Colombie-Britannique ([ICBC](#) - société d'État semblable à la [SAAQ](#) au Québec), ont [annoncé](#), le 28 novembre, le lancement d'un projet pilote d'une durée de trois mois, avec 200 volontaires.

L'objectif est de tester une application pour téléphone intelligent, liée à un système télématique branché à la voiture. Ce dernier empêchera tout usage [manuel](#) du téléphone du conducteur lorsque le véhicule est en marche, ce qui augmenterait le risque de collision de 500 %. Les appels d'urgence au 9-1-1 seront toutefois toujours possibles, tel que nous l'a confirmé ICBC.

Si l'essai est concluant, le gouvernement pourrait ultimement consentir des réductions de primes aux personnes utilisant l'application.

Actualité 9-1-1 américaine

1. NENA : NORME 911PG POUR LE BLOCAGE D'APPELS NUISIBLES

NENA La National Emergency Number Association ([NENA](#)) a publié récemment la norme [NENA-INF-023.1-2017](#). Celle-ci porte sur les normes fonctionnelles et d'interface dans un environnement 9-1-1 de prochaine génération (solution i3), afin de permettre à un CASP d'identifier la source d'un appel nuisant à sa capacité de fonctionner normalement et de le bloquer, tout en continuant à recevoir les appels légitimes. Ces situations peuvent survenir à la suite de gestes malveillants ou de défauts techniques de certains appareils.


Il serait possible de filtrer, de bloquer ou d'éliminer les appels ultérieurs d'une source considérée nuisible. Le docu-

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

ment guide les gestionnaires sur les paramètres à utiliser afin d'identifier un numéro ou un identificateur d'appel en tant que source de problème. Il propose également une stratégie afin de bloquer ou d'éliminer cette source jusqu'à ce que le problème soit résolu. On indique la façon de déterminer si le problème est réglé, ainsi que les critères pour débloquer le numéro ou la source d'appel.

La norme porte surtout sur les menaces provenant de sources [individuelles](#). Elle n'aborde pas les attaques massives par déni de service où un grand nombre de sources individuelles sont coordonnées afin de lancer simultanément des attaques contre un CASP.

2. ACCÈS PRIORITAIRE AU RÉSEAU CELLULAIRE POUR LES SERVICES D'URGENCE

 **FirstNet** Un service réclamé depuis longtemps par les intervenants d'urgence est maintenant offert sans frais aux États-Unis par le fournisseur de services de télécommunication AT&T.

L'entreprise a [annoncé](#), le 12 décembre, que les services primaires d'urgence (police, pompiers, ambulances, 9-1-1 et organismes de gestion des urgences) auront un accès [prioritaire](#) au réseau cellulaire de AT&T dans les États et territoires ayant adhéré au réseau national [FirstNet](#) de communications pour les services d'urgence. Et ce, malgré la saturation des antennes du service sans fil lors d'événements majeurs générant de nombreux appels de la part de la population. Tous les États et territoires ont adhéré à FirstNet avant la date limite en décembre.

Des appels sans fil non prioritaires en cours pourraient donc être [interrompus](#) afin de laisser la priorité aux intervenants d'urgence. Toutefois, AT&T assure que les appels en cours ou textos au 9-1-1 ne seront pas affectés par cette nouvelle priorité.

3. RECOMMANDATIONS - INFORMATION LORS DE PANNES DU RÉSEAU 9-1-1

 Le Bureau de la sécurité publique de la *Federal Communications Commission* (FCC) a publié, le 2 janvier, les [recommandations](#) de l'atelier tenu en septembre sur les pratiques exemplaires suggérées afin de mieux communiquer l'existence de pannes du réseau 9-1-1 aux parties prenantes. Ces recommandations sont volontaires et ne modifient pas les obligations réglementaires en place : elles visent une meilleure collaboration entre les parties concernées.

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

Le document présente l'avis des participants sur les meilleures façons pour les fournisseurs de réseaux 9-1-1 d'aviser les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) lors de pannes, ainsi que la nature de l'information requise. De même, il est important d'alerter la population lors d'une panne du service 9-1-1. Certains outils sont recommandés, dont les alertes par le réseau sans fil.

Nouvelles de l'Europe



1. CONFÉRENCE ANNUELLE

L'Association du numéro d'urgence européen (EENA) a publié le programme préliminaire et le formulaire d'inscription pour sa conférence 2018, devant être tenue à Ljubljana (Slovénie), du 25 au 27 avril.

Environ 80 conférenciers présenteront des ateliers aux quelque 700 participants attendus en provenance d'une cinquantaine de pays. Les intéressés sont invités à réserver rapidement hôtel et avion, en raison de la tenue simultanée d'un autre événement d'envergure aux mêmes dates.

2. PORTRAIT DES CASP

À l'instar des années précédentes, l'EENA a publié, le 13 décembre, le *Public Safety Answering Points - Global Edition 2017*. On y trouve une description de l'organisation des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) dans 55 pays, y compris hors de l'Europe. Un résumé avec l'exemple des données de la Slovénie est offert en ligne, car seuls les membres ont accès à la version intégrale (515 pages).

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 vos textes et photographies à l'adresse courriel 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

Éditeur :

Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Comité de lecture :

Pierre Foucault, Richard Leblanc, Éric Leclerc

Mise en page :

Léne 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