



### Le 9-1-1 a 50 ans!



Voilà l'occasion de présenter l'histoire du numéro 9-1-1, qui remonte à 1957. L'Association américaine des chefs de services d'incendie entamait alors la démarche en vue d'instaurer un numéro d'urgence unique aux États-Unis. Après dix années de débats, le numéro 9-1-1 fut, finalement, choisi officiellement au début de 1968 par l'entreprise de téléphonie AT&T et l'organisme fédéral de réglementation, la *Federal Communications Commission* (FCC).

Ce numéro a été retenu parce qu'il semblait le plus adéquat pour toutes les parties concernées. En premier lieu, il répondait aux exigences du public, car bref, facile à mémoriser et pouvant être composé rapidement avec un téléphone à cadran (appareil le plus courant à l'époque), tout en minimisant les risques de composition accidentelle. Ensuite, ce numéro n'avait jamais été autorisé pour un autre usage comme, par exemple, un indicatif régional ou un code de service. Il correspondait également aux plans de numérotation et aux configurations de commutation du secteur de la téléphonie.

Rapidement, après l'annonce du choix du numéro unique, une petite entreprise de téléphonie a décidé d'offrir le service à l'une des localités qu'elle desservait. À peine 35 jours plus tard, le 16 février 1968, le premier appel 9-1-1 en Amérique du Nord était effectué à Haleyville (Alabama). De façon protocolaire, afin de souligner l'événement, le président de la Chambre des représentants de l'État fut le premier à composer le numéro. Le service de police local avait été choisi afin de répondre à ces appels, en raison de son service de répartition par radiocommunication.



Photo : Digital Alabama

Le combiné téléphonique rouge utilisé pour répondre à ce premier appel est, depuis, conservé à l'hôtel de ville. Une nouvelle ère s'amorçait.

### Le 9-1-1 a 50 ans! (suite)

Au Canada et en Amérique du Nord, la Ville de Winnipeg avait été la première à établir, dès 1959, un numéro d'urgence unique inspiré du Royaume-Uni (le 9-9-9), où ce numéro est en usage depuis... 1937!

Au Québec, le premier service 9-1-1 a été offert en 1975 par la Ville de Laval. Quelques autres municipalités ont suivi, puis la Communauté urbaine de Montréal a offert, en 1985, le premier service 9-1-1 évolué.

À la suite d'une demande formulée auprès de Bell par le ministère des Communications du Québec, au début des années 1990, l'entreprise a développé le réseau *Service public d'appels d'urgence* (SPAU) doté de nombreuses caractéristiques sécuritaires pour l'ensemble des municipalités. Quelques années plus tard, le service 9-1-1 était progressivement étendu à l'ensemble de la province.

Ce jalon historique mérite sans contredit d'être souligné, mais comme le dit sagement le poète, *ne comptons plus les années, comptons plutôt les rêves qu'il reste à réaliser* avec le service 9-1-1 de prochaine génération!

### Actualité 9-1-1 au CRTC

#### 1. 9-1-1 PG : PREMIER RAPPORT DÉPOSÉ



Les fournisseurs nationaux du réseau 9-1-1 de prochaine génération (PG), soit Bell, TELUS et SaskTel ont, le 21 décembre, produit conjointement au CRTC le rapport requis au paragraphe 137° de la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182 sur l'établissement du service 9-1-1 PG au Canada. Le court document (*en langue anglaise*) présente les recommandations générales des fournisseurs sur les éléments suivants :

- les rôles et les responsabilités des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et des fournisseurs de services de télécommunication (FST) en lien avec la fourniture de serveurs de données de localisation et de bases de données sur les clients pour le 9-1-1 PG;
- les composantes spécifiques des réseaux 9-1-1 PG qui pourraient être partagées en profitant d'économies d'échelle;

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

- les accords d'interconnexion efficaces applicables aux réseaux 9-1-1 PG, particulièrement pour les FST.

Le CRTC pourrait demander aux acteurs concernés par le service 9-1-1 PG de produire des observations sur ces recommandations des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG. À suivre.

#### 2. RÉÉLECTION DU PRÉSIDENT DU GTSU

M. Chris Kelleff (Colombie-Britannique et Alberta) a été réélu unanimement, le 11 janvier, président du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) pour 2018. Nos félicitations!

#### 3. MYSTIFICATION DE L'IDENTITÉ DE L'APPELANT

La Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2018-32, *Mesures pour réduire la mystification de l'identité de l'appelant et déterminer l'origine des appels importuns*, a été publiée le 25 janvier.

Le CRTC détermine que les mesures d'authentification et de vérification de l'information sur l'identité de l'appelant pour les appels vocaux sur protocole Internet doivent être mises en œuvre, au plus tard le 31 mars 2019, par les fournisseurs de services de télécommunication. L'objectif est de protéger les consommateurs contre les appels importuns, car la falsification de l'affichage de l'identité de l'appelant facilite la conduite d'activités illégales ou frauduleuses. Contrer ces cas semble toutefois complexe sur le plan technique.

Bien que le sujet n'ait pas été abordé dans l'instance, les centres 9-1-1 penseront à la pratique du swatting comme exemple de falsification d'identité de l'appelant pouvant les affecter. Un cas, heureusement sans conséquences graves, a été signalé récemment à Calgary (Alberta), et un autre au Kansas, avec comme conséquence, cette fois, un décès accidentel et une accusation criminelle contre l'auteur présumé.

#### 4. INSCRIPTIONS DE CERTAINS FOURNISSEURS

La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* a soumis, le 30 janvier, des observations au CRTC dans le cadre de l'Avis de consultation de télécom CRTC 2017-450, *Appel aux observations, Examen de l'obligation d'inscription pour les revendeurs*. Le dossier traite de l'obligation de s'enregistrer auprès de

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

l'organisme de réglementation pour les revendeurs de certains services de communication privés.

Il peut s'agir de services Wi-Fi vendus à des clients privés, mais offerts par ces derniers à leur clientèle : par exemple dans les restaurants, aéroports, transports publics, institutions ou centres commerciaux. Nous sommes d'avis que l'obligation d'inscription doit alors s'appliquer, puisqu'il s'agit d'offrir indirectement aux personnes fréquentant l'établissement un service de communication qui pourrait s'avérer vital dans certains cas.

Tout service de communication privé qui permet au public de joindre un centre 9-1-1 devrait, selon nous, être soumis à l'obligation d'inscription auprès du Conseil et à certaines obligations accessoires, actuelles ou futures, relativement à la transmission de la localisation des installations Wi-Fi lors d'un appel 9-1-1. Aussi bien, alors, avoir à disposition la liste des fournisseurs...

### CAUCA souligne la retraite de M. Gustave Poulin



Le départ à la retraite de M. Gustave Poulin, directeur des opérations de la Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA), a été souligné le 30 janvier.

Bien connu des nombreux partenaires en relation avec CAUCA, M. Poulin a assumé au fil des ans diverses responsabilités ayant contribué à l'essor de l'organisation. D'une vocation régionale à l'origine, CAUCA est maintenant présente dans plusieurs régions du Québec. Elle est devenue le premier centre 9-1-1 en importance au Québec quant au nombre de municipalités desservies (9-1-1 et répartition incendie), et le deuxième pour la population, en plus d'activités connexes et d'un volet recherche et développement.

M. Poulin a été actif durant 26 ans tant dans les volets centre 9-1-1, centre de communication santé qu'en répartition incendie. Ses collègues ont souligné sa contribution toujours axée sur la qualité et l'atteinte de l'excellence. Il fut également un collaborateur apprécié dans divers comités ou groupes de travail externes où il représentait CAUCA, dont à l'Agence. Nous lui souhaitons une bonne retraite!

### Balises de repérage d'urgence dans les sentiers à Sainte-Adèle

La Ville de Sainte-Adèle a annoncé, le 19 janvier, la présentation de son plan d'intervention d'urgence dans les sentiers, élaboré conjointement par les bénévoles de Plein-Air Sainte-Adèle et le Service de sécurité incendie. Les interventions d'urgence en sentiers et en forêt sont particulièrement complexes en raison, entre autres, du défi de la localisation.



Le réseau adélois de sentiers multifonctionnels compte plus de 260 km, maintenant clairement identifiés par 140 balises d'urgence, chaque secteur par une lettre et

chaque intersection par un chiffre. Les balises sont répertoriées sur des cartes qui identifient également les accès aux sentiers. Les services d'urgence pourront ainsi se rendre rapidement au point le plus près de l'incident afin d'emprunter le chemin le plus court.

Lors d'un appel au 9-1-1, le code du repère d'urgence le plus près permettra au répartiteur d'acheminer très rapidement les secours, afin d'améliorer la sécurité des nombreux amateurs de plein air de cette belle région des Laurentides.

Collaboration : M. Stéphan Turcotte et Mme Anouk Deveault

### Conférence Télécom 2018



L'édition 2018 de la conférence annuelle Télécom aura lieu à Boucherville, les 17 et 18 avril. L'événement, tenu entièrement en langue française, attire environ 500 participants.

Le service 9-1-1 n'est pas abordé directement cette année. Toutefois, la découverte des innovations et des nouvelles technologies du marché des télécommunications et des centres de services contact (commerciaux ou gouvernementaux), tout comme la rencontre des experts et consultants, pourraient en intéresser certains. Le programme détaillé et le formulaire d'inscription sont offerts en ligne.

### Données démographiques 2017



Afin de bien connaître le profil de la population desservie, on peut consulter l'édition 2017 du Bilan démographique

### Données démographiques (suite)

du Québec, publiée récemment par l'Institut de la statistique. L'Annexe 1 présente de courtes fiches descriptives pour chacune des dix-sept régions administratives. En complément, le Panorama des régions du Québec 2017 présente les données ventilées par MRC dans chacune des régions\*.

\* pages 177 et suivantes

### Douleur chronique au travail



ICRTSP  
Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique

L'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique a réalisé, en 2017, un sondage national (voir l'édition de septembre 2017) afin d'évaluer les symptômes de traumatismes liés au stress opérationnel chez les premiers répondants et les autres membres du personnel de la sécurité publique (agents des services correctionnels, opérateurs et répartiteurs de centre d'appels d'urgence, pompiers, paramédics et policiers).

À la suite du sondage, l'article intitulé (traduction) « Douleur chronique chez les membres du personnel de la sécurité publique au Canada » a été publié récemment dans La revue canadienne de la douleur\*. Un résumé distinct est offert en français, en plus du bref résumé bilingue en début d'article.

Selon les auteurs, la douleur chronique (celle qui persiste plus de trois mois) serait une condition courante dans l'ensemble de la population (environ 25 %). Parmi les membres du personnel de la sécurité publique ayant participé au sondage, quelque 40 % déclarent souffrir d'importants problèmes de douleur chronique, notamment au bas du dos.

Selon les auteurs, les résultats démontrent le besoin de recherches additionnelles afin de soutenir la nécessité d'un plan d'action national pour la santé physique et mentale du personnel de la sécurité publique.

Le ministre fédéral de la Sécurité publique et de la Protection civile a, d'ailleurs, annoncé le versement d'une nouvelle subvention à l'Institut le 25 janvier, afin qu'il poursuive ses recherches.

\* par R. N. Carleton, T. O. Affifi, S. Turner, T. Taillieu, R. El-Gabalawy, J. Sareen, G. J. G. Asmundson (2017), Canadian Journal of Pain, Vol. 1, n° 1, pages 237 à 246.

### Après les ours, les coyotes

L'édition de [juin 2016](#) traitait des appels 9-1-1 relatifs à la présence d'ours en milieu habité dans certaines régions. Voilà maintenant que des coyotes sont signalés plus fréquemment en milieu urbain dont, entre autres, l'île de Montréal. Ils suscitent l'inquiétude ainsi que des appels 9-1-1 de citoyens se sentant menacés.



Des [coyotes téméraires rôdent](#) autour des parcs et boisés ou même près des garderies montréalaises dans les arrondissements d'Ahuntsic-Cartierville et de Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension. D'autres ont été vus près des villes de Mont-Royal et d'Outremont, ou dans [l'Ouest de l'île](#).

Bien que généralement très discrets, certains animaux suivent des promeneurs ou s'approchent sans crainte en pleine ville. L'animal a une grande capacité d'adaptation : on le trouve dans la plupart des villes du Nord de l'Amérique.

Depuis juin dernier, plus de 253 signalements de coyotes sont rapportés dans le secteur près de l'ancienne [carrière Saint-Michel](#). Certaines bêtes plus agressives ont été déplacées ou trappées. Ce canidé pourrait devenir plus agressif en février, durant la période de reproduction.

La Ville de Montréal considère que ces animaux ne sont généralement pas dangereux, si on ne les nourrit pas ou qu'on ne les pourchasse pas. Un [document d'information](#) pour les citoyens recommande d'appeler le 9-1-1 en cas d'urgence. Quelques rares cas de morsures à l'endroit d'humains ou de chiens ont été rapportés.

L'administration incite la population à apprendre à composer avec cette nouvelle réalité, néanmoins inquiétante pour les parents de jeunes enfants.



Il faut demeurer calme : prendre la fuite n'est pas recommandé...

Illustrations : Looney Tunes, Warner Bros.

### Texto au 9-1-1: baisse des inscriptions?

Pour la première fois depuis le lancement du service, le nombre de personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole (SMTP) inscrites auprès de leur fournisseur de service sans fil (FSSF) à la classe de service [Texto au 9-1-1](#) a [diminué](#) (- 2,1 %) au cours du mois de janvier

### Texto au 9-1-1: baisse des inscriptions? (suite)

2018, après avoir connu une hausse inhabituelle de 6 % le mois précédent.

Cette variation pourrait possiblement s'expliquer du fait que plusieurs abonnés SMTP auraient changé de FSSF et de numéro en fin d'année. En effet, durant cette période, certains FSSF proposaient des offres d'abonnement plus concurrentielles. Certaines personnes SMTP auraient ainsi été inscrites « en double » en décembre. La situation a été « corrigée » en janvier, lorsque l'ancien FSSF a supprimé de la liste les comptes fermés. Sur deux mois, on revient ainsi à une courbe de croissance « normale » d'un mois à l'autre pour cette classe de service, malgré les apparences.

On compte maintenant 4 038 personnes inscrites au [Texto au 9-1-1](#) au pays, dont 3 519 en anglais (TXE) et 519 en français (TXF). Le total d'inscrits au Québec, dans les deux langues, est de 587.

### Actualité 9-1-1 américaine



L'organisme fédéral [911.gov](#) a publié, le 18 janvier, le [Rapport 2017](#) sur l'état du service 9-1-1 aux États-Unis, dont le contenu compile les données nationales et par État. Il s'agit d'une source de renseignements de premier plan sur un service public qui gère quelque 200 millions d'appels annuellement, ainsi que sur l'évolution rapide des [modes de communication au 9-1-1](#).

### Nouvelles européennes

#### 1. DANEMARK : PRÉPOSÉS ASSISTÉS PAR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

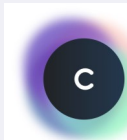


L'édition de [mars 2017](#) traitait de l'arrivée imminente de l'intelligence artificielle dans les centres d'appels d'urgence. Le système développé par une jeune entreprise innovante est déjà en usage au [centre de communication santé](#) de Copenhague (Danemark).

Lorsqu'une personne subit un arrêt cardiaque à l'extérieur d'un hôpital, le facteur temps est crucial: les chances de survie diminueraient d'environ 10 % à chaque minute. La première étape - reconnaître un arrêt cardiaque, peut s'avérer difficile pour les répartiteurs au

### Nouvelles européennes (suite)

téléphone : ils doivent interpréter les symptômes transmis par un ami ou un parent affolé.



Le système d'assistance aux répartiteurs [Corti](#), basé sur l'intelligence artificielle, aiderait à diagnostiquer correctement

une crise cardiaque. Lors d'un appel d'urgence au numéro 112, le [système](#) « écoute » l'appel avec le préposé, grâce à un logiciel de reconnaissance sonore : il analyse les sons, les mots employés, les rythmes et les bruits de fond, comme la respiration inhabituelle d'une victime, même si cette personne n'est pas l'appelant.

Le système suggère au répartiteur des questions à poser afin d'obtenir un diagnostic plus précis. Il affiche une alerte, s'il croit qu'une crise cardiaque est en cours. Et il améliore continuellement sa performance, grâce à l'apprentissage automatique découlant de son exposition à un plus grand nombre de cas de figure. Le système s'assure également que l'adresse d'intervention est bien demandée à l'appelant et l'ambulance envoyée au même endroit.

L'assistant automatisé serait plus efficace que les préposés aux appels : ceux-ci, très bien formés au Danemark, pourraient reconnaître une crise cardiaque dans environ 73 % des cas, alors que grâce à des algorithmes puissants et à une mémoire infailible de millions de cas, Corti atteindrait 95 %. Certains des cas rapportés, diagnostiqués correctement par Corti étonnent, car parfois contre-intuitifs. Les résultats d'une étude plus vaste portant sur 170 000 appels doivent être publiés prochainement.

Cette avancée de l'intelligence artificielle, afin d'assister le travail dans les centres d'appels d'urgence, n'est probablement que le prélude à d'autres innovations. L'entreprise danoise présentera cette technologie aux États-Unis prochainement.

#### 2. APPLE OFFRIRA L'AMLI



[Nouvelle](#) réjouissante pour l'European Emergency Number Association (EENA). Le fabricant Apple a [annoncé](#),

le 24 janvier, que la prochaine mise à jour de son système d'exploitation pour iPhone™ prévue ce printemps (iOS 11.3), intégrera la fonctionnalité [AMI](#) (Advanced Mobile Location) dans les pays qui offrent ce service.



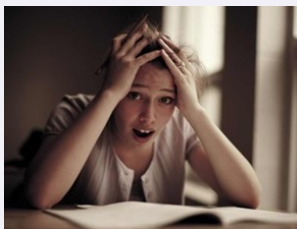
### Nouvelles européennes (suite)

Lors d'un appel d'urgence, l'appareil envoie automatiquement en simultané un texto au centre d'appels d'urgence, contenant la localisation précise de l'appelant grâce à un système de positionnement par satellite (**GNSS**), si le signal peut être capté. Développée au Royaume-Uni, cette technologie diffère des standards actuels des réseaux sans fil et 9-1-1 nord-américains. Les centres d'appels doivent disposer d'équipements adaptés.

Comme les appareils sans fil dotés du système d'exploitation Android™ vendus dans le monde sont **déjà dotés** de cette fonctionnalité, le nombre de personnes susceptibles d'en bénéficier augmentera considérablement. Une **douzaine de pays** sont en mesure d'utiliser ce service actuellement; d'autres devraient s'ajouter prochainement.

Au Canada, le **Groupe** de travail Services d'urgence du CRTC devrait étudier ce système à titre comparatif au cours du printemps, dans le cadre des travaux du Formulaire d'identification de **tâche 69**.

### Prochain numéro



La publication du prochain numéro sera légèrement décalée. En cas d'état de manque, relire un **numéro précédent** pourrait s'avérer utile.

### 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](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 :

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](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.

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