



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC

acuq9-1-1.com



AGENCE MUNICIPALE DE FINANCEMENT
ET DE DÉVELOPPEMENT
DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1 DU QUÉBEC

agence911.org

INFO 9-1-1 QUÉBEC

Volume 1, numéro 1

9 septembre 2011

Mot de Jean-Marc Gibeau, président de l'Agence

L'Agence est très heureuse du lancement d'un bulletin destiné aux personnes intéressées par les activités des centres d'appels d'urgence 9-1-1 du Québec, en collaboration avec l'ACUQ.

Cela s'inscrit dans le plan d'action de notre comité de veille, présidé par Pierre Foucault, afin de supporter le développement des centres 9-1-1 et de leurs équipes en plus de notre mandat de financement. Les sujets d'intérêt ne manquent pas, que ce soit au niveau réglementaire, sur les enjeux technologiques ou divers éléments relatifs à vos activités.

Ce bulletin est pour vous. N'hésitez pas à le partager autour de vous, et à l'alimenter par vos suggestions de sujets et vos commentaires.

Bonne lecture!

Mot de Carole Raïche, présidente de l'ACUQ

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que l'ACUQ se joint à l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec pour la publication de *Info 9-1-1 Québec*.

Ce tout nouveau bulletin d'information est un exemple concret des fruits du partenariat entre les deux organisations, et on peut penser que ce n'est que le début. Le maillage des idées et des ressources de l'une et de l'autre permettra à l'ensemble des centres d'urgence de la province de progresser à grands pas.

L'union de nos forces permettra, entre autres, de stimuler la création de projets de recherche, la mise sur pied de nouvelles activités de formation et de donner plus de poids à nos arguments dans nos échanges avec les différents intervenants gouvernementaux, qu'ils soient provincial ou fédéral.

Et vous pourrez suivre tous ces développements ici, dans *Info 9-1-1 Québec*!!

Le CRTC et le 9-1-1

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est l'organisme fédéral indépendant qui réglemente les entreprises de télécommunication. Il fixe certains tarifs et décide des normes que doivent respecter les entreprises de téléphonie quant à la fourniture du service 9-1-1.

Il mène des consultations et rend des ordonnances. Il a constitué un **Groupe de travail sur les services d'urgence (GTSU)** qu'il consulte généralement avant la prise de décision et à qui il confie à l'occasion des mandats comme la tenue de bancs d'essais. Les grandes villes canadiennes, les entreprises de télécommunication et des personnes intéressées en sont membres. Il travaillera particulièrement au cours des prochains mois sur les sujets suivants :

- Normalisation des activités 9-1-1;
- Disponibilité des renseignements à jour sur la provenance d'un appel en cours du service sans fil de la Phase II;
- Texte avec 9-1-1 (T9-1-1);
- 9-1-1 de prochaine génération (NG9-1-1).

Nous vous informerons du contenu des décisions rendues par le CRTC relativement au 9-1-1. Les principales décisions se trouvent toutes sur le site de l'Agence, dans la section **Développement des CAU** et sont ajoutées dès leur publication. Le vocabulaire est parfois spécialisé, et nous vous l'expliquerons au fil des prochaines chroniques.

Dossiers du GTSU - Tâche 59

Le **Groupe de travail sur les services d'urgence** du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) partage ses travaux en différentes tâches numérotées. Voici l'état de la tâche 59, *Mise à disposition des renseignements à jour sur la provenance d'un appel en cours du service E9-1-1 sans fil de la Phase II (Étape 2-Requête du préposé)*.

Une contribution a été soumise par des gestionnaires de centres quant à la proposition des fournisseurs de services sans fil et des fournisseurs de service 9-1-1 concernant la mise à disposition des renseignements à jour.

Étant donné que la requête devra passer par les liens informatiques, une

Dossiers du GTSU (suite)

fonction de prise de ligne de l'équipement téléphonique devrait être utilisée pour l'activer.

Les centres ont fait valoir des réserves quant à la proposition des fournisseurs d'établir la minuterie de la requête du préposé à 60 secondes, et à leur demande de devoir fournir des prévisions d'utilisation de la fonction de requête.

Les provinces Maritimes ont indiqué qu'il pourrait être envisageable de tenir un essai technologique avec *Bell Aliant* sur leur territoire à partir de l'automne 2011. Certains de leurs centres devraient être équipés avec la technologie IP pour le traitement des données d'appels.

La téléphonie VoIP et ses défis

De plus en plus, les communications téléphoniques sont et seront acheminées par voie numérique avec le service de communication vocale sur protocole internet (VoIP). La flexibilité et l'autonomie de ce mode ne vont toutefois pas toujours dans le sens d'une meilleure sécurité pour l'utilisateur. Ainsi, les services ne transmettent pas toujours toutes les données nécessaires (identité et affichage d'adresse, par exemple) et pas toujours directement au bon centre 9-1-1, que ce soit le fait du fournisseur ou dû à la configuration des systèmes qui est oubliée ou négligée par les propriétaires.

Les entreprises de télécommunication, dans un contexte de vive concurrence, veulent un minimum de contraintes. Cela ne va pas toujours dans le sens de la sécurité publique, de faciliter la tâche des centres 9-1-1 ou celle des services d'urgence municipaux. Nous vous informerons de divers dossiers et problématiques et des interventions que nous produirons à l'occasion devant le CRTC dans ce dossier.

Nous sommes intervenus en juillet dans le dossier d'une requête de Bell Aliant. Nous avons demandé au CRTC d'exiger, dans tous les cas, que soit maintenue l'obligation d'aviser le client et d'obtenir son consentement, si le service 9-1-1 fourni n'est pas celui auquel on s'attend (par exemple en cas de panne électrique), comme aux États-Unis. Notre intervention est disponible pour les intéressés et se trouve aussi sur le site de l'ACUQ.

De plus, tout le marché émergent des communications via des ordinateurs

La téléphonie VoIP et ses défis (suite)

(type Skype^{md}, ou MagicJack^{md}, GoogleTalk^{md}, etc.) sera à suivre, les utilisateurs n'étant généralement pas conscients de certains risques pour eux quand il faut joindre le 9-1-1. Des entreprises pourraient aussi décider d'utiliser ce type de produits. Les impératifs économiques semblent parfois l'emporter sur la sécurité publique, même si les fournisseurs indiquent généralement les limites de leurs services relativement aux appels d'urgence.

La perception de la taxe sur ce type de services risque d'être difficile s'ils se répandent, diminuant ainsi progressivement les revenus des municipalités.

Plateforme de test québécoise

Dans le contexte de l'arrivée de nouveaux fournisseurs de services de télécommunication ou de bancs d'essais menés à la demande du CRTC (par exemple, pour les messages textes), une plateforme de test accessible aux centres 9-1-1 et à leurs fournisseurs de CAD (*computer-aided dispatch*, soit système de répartition assistée) sera aménagée grâce au support financier de l'Agence et à la collaboration de la Ville de Montréal. Deux postes de travail complètement fonctionnels seront disponibles.

Nous vous informerons du suivi de ce dossier qui a reçu un très bon accueil des fournisseurs de CAD. Pour plus de renseignements, Pierre Foucault, au 514 280-6753.

Guide pour la certification des centres 9-1-1

Le ministère de la Sécurité publique procède à des consultations sur un projet de *Guide pour la certification des centres 9-1-1 et certains centres secondaires*. Cet outil explique le règlement entré en vigueur le 30 décembre 2010, le processus, et les éléments qui seront requis.

La Loi prévoit actuellement qu'un centre doit demander sa première certification au plus tard le 30 décembre 2012. L'Agence devra, selon la Loi, contribuer aux coûts des ces certifications à même la taxe municipale pour financer le service 9-1-1. La somme et les modalités restent à déterminer, après consultation des partenaires de l'Agence et du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

Santé et sécurité au travail et centres d'appels d'urgence

L'Association paritaire patronale/syndicale en santé et sécurité du travail dans le secteur municipal (APSAM) et l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail (IRSST) ont conduit une étude des troubles musculo-squelettiques et psychologiques pouvant affecter les préposés au 9-1-1 et publiés divers articles et rapports. Ils poursuivent leurs activités en collaboration avec les centrales de Gatineau, Lévis, Québec et Trois-Rivières. Nous travaillons à une prochaine présentation-échange du bilan de leurs recherches pour les centrales intéressées (gestionnaires et préposés).

Formation du personnel

L'ACUQ et l'Agence ont constitué un comité des ressources humaines. Il examine les programmes de formation pour les préposés et l'offre de formation continue avec les établissements d'enseignement, dont les 2 cégeps québécois (Beauce-Appalaches et Montmorency) dispensant une formation de préposé aux appels. Cela devrait permettre de mieux répondre aux besoins des centres et également de respecter les nouvelles obligations gouvernementales. Nous avons invité le ministère de la Sécurité publique à se joindre à la démarche. Un sondage devrait être envoyé aux centrales pour les employés et les gestionnaires prochainement. Il sera important de participer! Faites-nous part de toute suggestion ou de ressources de formation dont vous avez été satisfaits. Le recrutement de personnel qualifié demeure un défi.

Assurance-qualité

Le comité de veille technologique de l'Agence travaille actuellement à préparer un guide de l'assurance-qualité avec un consultant d'expérience. Cela permettra aux centres de se doter de la méthodologie qui leur conviendra le mieux pour respecter les normes (comme par exemple le paragraphe 2^o de l'article 13 du règlement) et les bonnes pratiques de gestion ou pour mettre à jour leurs outils actuels. Les centres de communication santé ont certains outils spécialisés, difficilement utilisables dans un autre contexte. Nous avons aussi fait des démarches de vérification auprès des grands organismes gouvernementaux du Québec qui gèrent d'importants centres d'appels. Le ministère de la Sécurité publique a été invité à se joindre à nos travaux.

Plan de relève et de mesures d'urgence pour les centres 9-1-1

L'ACUQ et l'Agence ont le projet d'élaborer un guide de base des plans de relèves et des plans d'urgence pour les centres d'appels 9-1-1 du Québec. Les contextes des centres ne sont pas les mêmes, et nous désirons un outil universel souple et convivial pouvant s'adapter aux besoins de chacun dans le contexte des articles 17 à 19 du *Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence*. Le ministère de la Sécurité publique a été invité à se joindre à l'exercice. Nous examinerons le dossier avec un consultant spécialisé.

Congrès 2011 de l'ACUQ

C'est à Mont-Tremblant, les 3 et 4 novembre prochain, qu'aura lieu le congrès annuel de l'Association sous le thème «La gestion des risques dans les collectivités locales : enjeux et perspectives pour les centres d'urgence de la province». Le programme et les formulaires d'inscription se trouvent sur le site de l'ACUQ à acuq9-1-1.com.

Les centres de communication santé

Les appels d'urgence nécessitant une intervention ambulancière ou dans le domaine de la santé sont basculés à un centre de communication santé créé en vertu de la *Loi sur les services pré-hospitaliers d'urgence*, adoptée en 2002.

Ces centres sont des organismes à but non lucratif, dotés d'un conseil d'administration composé de représentants en nombre déterminé par la loi des titulaires de permis d'exploitation de services ambulanciers, des municipalités, des établissements de santé, de l'agence ou des agences de santé et services sociaux du territoire du centre, et du directeur médical régional des services préhospitaliers d'urgence. Le directeur général assiste sans droit de vote.

Il faut noter que pour Montréal et Laval, c'est la Corporation d'urgences-santé qui assume ce rôle, avec des particularités.

Dans le respect des orientations nationales et régionales, un centre de communication santé a pour fonctions principales de traiter et de prioriser les appels en provenance d'un centre d'urgence 9-1-1, d'une personne ou d'un établissement qui demande l'intervention des services préhospitaliers

Les centres de communication santé (suite)

d'urgence, d'affecter et de répartir les ressources.

Ces centres sont au nombre de 10, et ils sont financés par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Certains cumulent également des activités distinctes comme centres 9-1-1 : CAUCA (Chaudière-Appalaches), CAUREQ (Est du Québec) et CAUAT (Abitibi-Témiscamingue).

Un centre de communication santé doit établir, avec chacun des responsables des centres d'urgence 9-1-1 qui opèrent sur le territoire qu'il dessert, un protocole de transfert des appels du centre d'urgence 9-1-1 vers le centre de communication santé afin d'assurer l'uniformité des procédés et la qualité des services.

Un tel protocole doit respecter les standards d'uniformité et de traitement des appels déterminés par le ministre et doit être approuvé par celui-ci. Ces protocoles sont en voie d'élaboration actuellement.

Financement État de situation 2011

Avec le versement de la taxe effectué au mois d'août, l'Agence aura déjà distribué plus de 24 M\$ au cours de 2011, soit davantage que ce qui était perçu annuellement sous l'ancien régime. Les sommes additionnelles à recevoir d'ici la fin de l'année permettront les investissements requis pour suivre l'évolution technologique, préparer le processus de certification de conformité et combler le manque à gagner des dernières années.

Un centre de documentation sur le 9-1-1

Le site internet de l'Agence (agence911.org), est un véritable centre de documentation électronique dans ses sections *Développement des CAU* et *Documentation*. Vous y trouverez une foule de renseignements, de liens et de documents sur les divers aspects de la gestion du 9-1-1 au Québec, au Canada et sur ce qui se passe aux États-Unis. Nous avons aussi certains documents en format papier dans notre bibliothèque (rapports, études, revue de presse) qui sont à la disposition des municipalités et de leur centrale 9-1-1. N'hésitez pas à nous formuler des demandes. Le site de l'ACUQ (acuq911.com) renferme également une foule de renseignements et une revue de l'actualité.

Interventions récentes devant le CRTC

L'ACUQ et l'Agence ont formé une *Coalition pour le 9-1-1 au Québec* afin de déposer conjointement des interventions dans deux instances au cours des derniers mois. Dans un cas, le CRTC a rendu sa décision et a retenu certains des éléments que nous avons fait valoir. Nos interventions sont toujours axées sur la protection de l'intérêt public (sécurité des citoyens et faciliter le travail des centres d'appels d'urgence) afin d'influencer la prise de décision.

Les enjeux technologiques et financiers, que ce soit en téléphonie VoIP, en messagerie texte, etc, doivent faire l'objet d'une vigilance constante. Les entreprises de télécommunications cherchent parfois à alléger leurs contraintes, et le CRTC n'a pas exprimé récemment une vision globale claire de ses valeurs quant au service 9-1-1, contrairement à l'organisme américain de réglementation. Nous travaillerons aussi conjointement avec les autres associations provinciales de centres 9-1-1 au Canada dans certains dossiers, nos intérêts étant généralement les mêmes.

Voir la *Politique réglementaire de télécom 2011-426* du 14 juillet 2011 et le dossier *Bell Aliant Regional Communications, Limited Partnership : 8633-854-201108507* en attente de décision.

Départ à la retraite

Richard Boyer, bien connu dans le monde du 9-1-1 au Québec, a pris sa retraite. Le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) soulignait son départ en juin dernier, en présence de la haute direction, de celle de la Ville ainsi que de collègues et d'invités de l'extérieur.



Richard a été impliqué dans de multiples rapports, représentations au CRTC, travaux avec les associations municipales et ministères relativement au 9-1-1 au Québec depuis de nombreuses années. Il est l'un des fondateurs de l'ACUQ et a aussi été l'un des administrateurs-fondateurs de l'Agence. Nous ne pouvons que le remercier pour tout le travail accompli, qui a contribué significativement à la reconnaissance et à la professionnalisation de la fonction. Bonne retraite!

Volontaires recherchés

Le comité de veille technologique et réglementaire de l'Agence, qui anime son volet *Développement* des centres 9-1-1, travaille sur divers dossiers et recherche des volontaires parmi les gestionnaires de centres 9-1-1 du Québec pour participer à certains sous-comités : Assurance-qualité, Géomatique, Plans de relèves.

Nous prévoyons embaucher des consultants pour préparer des guides généraux à l'intention des centres, afin de leur permettre de bien se préparer aux premières certifications de conformité. Il faut des praticiens afin de faire partie des comités directeurs qui encadreront les consultants. Le ministère de la Sécurité publique a aussi été invité à se joindre aux travaux. L'Agence peut rembourser certains frais de déplacement et les conférences téléphoniques seront utilisées. Signalez votre intérêt à l'adresse info@agence911.org ou appelez-nous.

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 ou photographies à l'adresse courriel: info@agence911.org.

Le bulletin est ouvert à tous, mais nous ne nous engageons pas à publier tous les textes et pouvons les éditer.

Publié pour la communauté des personnes intéressées par les services 9-1-1 au Québec

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit:
info@agence911.org

Rédacteurs

Serge Allen, Agence municipale 9-1-1
Richard Leblanc, ACUQ

Mise en page
Line St-Germain

Coordonnées de l'Agence
2954, boulevard Laurier, bureau 300
Québec (Québec) G1V 4T2
Téléphone: 418 653-3911
Sans frais: 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ
6580, rue Renoir
Laval (Québec) H7H 1A1
Téléphone: 450 624-0101
ISSN 1927-274X Info 9-1-1 Québec

Dépôt légal: septembre 2011

Les textes publiés ne reflètent pas nécessairement l'avis de l'ACUQ ou de l'Agence.