



Centres 9-1-1 certifiés par le MSP

Depuis le 5 août 2014, les centres d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Saguenay et de la Régie intermunicipale de police de Richelieu-Saint-Laurent détiennent leur certificat de conformité aux normes gouvernementales décerné par la ministre de la Sécurité publique. Le même jour, le centre 9-1-1 de la Ville d'Alma recevait sa deuxième attestation de conformité consécutive, puisqu'il avait été le premier centre certifié conformément aux nouvelles normes du Québec en 2012.

Enfin, le centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Trois-Rivières et celui de Groupe CLR ont obtenu quant à eux leur attestation de conformité aux normes gouvernementales le 19 août 2014.

Attaques lasers d'aéronefs

Non, ce n'est pas de la science-fiction. Les centres 9-1-1 peuvent recevoir des appels qui signalent un phénomène croissant et préoccupant pour les [auto-rités](#) de l'aéronautique. Il s'agit plus particulièrement de l'utilisation de pointeurs laser dirigés volontairement vers des aéronefs, généralement à l'atterrissage ou au décollage. On signale également des cas avec des hélicoptères en vol (y compris ceux de la police et un hélicoptère ambulance).



L'utilisation plus fréquente mais non moins nuisible de ces appareils s'explique par la baisse des prix, combinée à l'augmentation considérable de leur puissance depuis quelques années (1 400 X). Le rayon vert émis peut être visible à 100 milles nautiques en plein jour et même être vu de l'espace. Ces pointeurs sont bien différents de ceux à petit point rouge utilisés pour des présentations lors de réunions. Certains [astronomes](#) utilisaient des pointeurs lasers afin de guider le regard des participants lors de soirées d'observation des astres, une pratique maintenant interdite sans l'obtention préalable d'une autorisation spéciale.

Contrairement à ce que l'on pourrait supposer, les attaques lasers ne concernent pas uniquement les grands

Attaques lasers d'aéronefs (suite)

aéroports. À preuve, l'incident [survenu](#) au Canada en 2013 dirigé vers un avion militaire américain (C-17) qui survolait Rivière-du-Loup, à une altitude de 31 000 pieds. [NAV Canada](#), l'organisme chargé du contrôle aérien, publie des [statistiques](#) sur ce phénomène. En 2013, plus de 420 incidents survenus sur le sol canadien ont été rapportés, dont une forte proportion à l'aéroport de Toronto (101 cas). Au Québec, 37 attaques à Montréal, dix à Québec et huit à l'aéroport de Saint-Hubert/Longueuil, entre autres, ont été signalées.

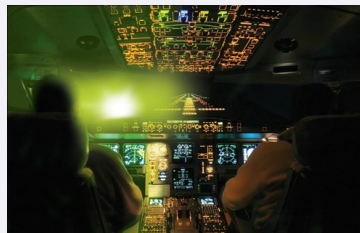


Photo : Transports Canada – L'effet d'un pointeur laser de couleur verte de 5 milliwatts sur la vision lors d'un atterrissage de nuit

Ceux qui s'amuse avec un pointeur laser sont souvent inconscients des conséquences de leur geste. Pointer une source lumineuse de forte intensité vers la cabine d'un aéronef est une infraction à la [Loi sur l'aéronautique](#) passible d'une amende, d'emprisonnement, ou les deux. Un rayon laser peut de plus causer des dommages permanents à l'œil des pilotes et met en péril la sécurité des passagers.

L'arrestation des malfaiteurs n'est pas toujours facile. NAV Canada a convenu d'un protocole opérationnel avec certains services de police, afin de faciliter les interventions rapides et les arrestations lors de signalements par une tour de contrôle. Ce fut le cas à Vancouver en 2013, à la suite de la mise en œuvre d'un [programme](#) de la GRC qui a mené à l'arrestation de plusieurs personnes. En complément d'information, un court [reportage](#) de la Société Radio-Canada, diffusé en décembre 2013, illustre le phénomène.

Vers un taxi plus sécuritaire à Montréal

Le 14 août 2014, la Ville de Montréal a annoncé le lancement de sa nouvelle [Politique sur l'industrie du taxi](#), une composante importante de l'offre de transport. Le document traite de cinq enjeux principaux de cette industrie, mais ce sont les éléments liés à la sécurité qui retiennent l'attention. Le travail

Vers un taxi plus sécuritaire à Montréal (suite)

en solitaire et parfois de nuit ajoute aux risques et au sentiment d'insécurité.

D'une part, les chauffeurs de taxi font parfois l'objet de vols qualifiés et d'agressions graves allant, heureusement plus rarement, jusqu'au [meurtre](#). D'autre part, les chauffeurs de taxi sont également des partenaires de la sécurité publique, par les incidents de toutes natures qu'ils peuvent rapporter au centre 9-1-1 comme témoins directs.

L'agglomération de Montréal compte 4 850 permis de propriétaire de taxi, et plus de 11 660 permis de chauffeur, soit environ 60 % des permis accordés au Québec. La Politique dont il est question a été déposée par la Ville à la suite de consultations et d'une [série de mesures](#) recommandées en mai 2014 par la [Commission sur le transport et les travaux publics](#).

Parmi les éléments de la Politique, on trouve l'obligation de doter chaque voiture d'un système de géolocalisation. Ainsi, tout taxi pourra être localisé électroniquement en temps réel. Cette mesure permettra, entre autres, une réponse plus rapide des services d'urgence, en reliant le « bouton d'urgence 911 » des taxis à leur centrale d'appels ou à une entité à déterminer pour les chauffeurs indépendants. Ce bouton est [obligatoire](#), depuis 2010, pour l'ensemble des taxis montréalais.

Il allume un signal clignotant qui indique le nombre **911** à l'arrière du lanternon déposé sur le toit du véhicule, dans le but de signaler un besoin d'aide immédiat aux passants ou aux véhicules à proximité.



Enfin, l'ajout obligatoire de caméras de sécurité à bord, afin de dissuader les agresseurs, l'instauration du paiement électronique ainsi qu'une formation spécifique en matière de sécurité sont au nombre aux moyens retenus afin de contribuer à réduire les risques de vol ou d'agression vécus par les chauffeurs. Le mode de financement de certaines de ces mesures et l'échéance d'implantation restent à déterminer.

La Grande Secousse du Québec 2014

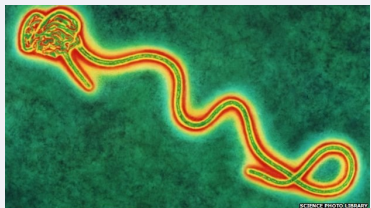
La [Grande Secousse](#) du Québec aura lieu le jeudi 16 octobre 2014, à 10 h 16. Après la première édition de cet exercice tenue dans Charlevoix en septembre 2013 (voir notre [article](#) sur les séismes au Québec), toutes les régions sont maintenant invitées à participer.



Organisé dans plusieurs [endroits](#) du monde exposés à des risques de séismes, l'exercice *La Grande Secousse* donne l'occasion de [mettre en pratique](#) les techniques les plus sécuritaires lors d'un dangereux séisme : se baisser, s'abriter et s'agripper. Il est possible de [s'inscrire](#) en ligne et de consulter le [guide du participant](#) publié par l'Association de sécurité civile du Québec et ses partenaires.

Virus Ebola

La flambée en Afrique de l'Ouest de la maladie à virus Ebola (appelée aussi fièvre hémorragique à virus Ebola) a amené l'Organisation mondiale de la santé à [informer](#) les Nations Unies, le 12 août 2014, de l'avènement d'une urgence de santé publique de portée internationale. Il s'agit de la propagation d'une maladie grave et souvent mortelle, parmi les plus virulentes au monde. L'infection ne se transmet que par contact direct avec le sang, des liquides organiques ou des tissus de personnes ou d'animaux infectés. Bien que jugé faible actuellement, le risque d'importation de la maladie ne peut pas être exclu.



Il y a eu quelques alertes au Canada et au [Québec](#), heureusement fausses, pour des personnes de retour de séjours dans les pays à risque ou qui ont été en contact avec de telles personnes qui présentaient des symptômes inquiétants, semblables à ceux de la maladie. L'obtention de certains renseignements lors d'une intervention d'urgence avec une personne possiblement infectée peut contribuer à éviter la contagion et à protéger la santé des intervenants.

Au Québec, c'est depuis le 21 août 2014 que la Direction médicale natio-

Virus Ebola (suite)

nale des services préhospitaliers d'urgence du ministère de la Santé et des Services sociaux produit un [bulletin clinique](#), mis à jour périodiquement, destiné aux techniciens ambulanciers-paramédics, premiers répondants et aux répartiteurs médicaux d'urgence des centres de communication santé. Il est accompagné d'une [procédure](#) préhospitalière de triage et de prise en charge des patients susceptibles d'être atteints du virus d'Ebola, ainsi que d'un [guide général](#) sur l'Ebola pour les professionnels du réseau de la santé. À Montréal, l'Agence de la santé et des services sociaux [suit la situation](#) de près, et le gouvernement [a désigné](#) deux hôpitaux afin de recevoir et de traiter tout cas confirmé dans la province.

Le 26 août 2014, les réputés *Centers for Disease Control and Prevention* d'Atlanta, aux États-Unis, ont diffusé des [Lignes directrices provisoires](#) destinées aux centres d'appels d'urgence 9-1-1 et aux services médicaux d'urgence, premiers répondants, pompiers et policiers de ce pays pour la gestion des personnes pouvant être atteintes par le virus Ebola.

De son côté, l'Agence de la santé publique du Canada publie, outre une [fiche technique](#) sur la maladie, une [directive provisoire](#) sur les mesures de prévention et de contrôle des infections à la frontière, dans les établissements de santé et d'auto-surveillance à la maison.

Réseau électrique et appels au 9-1-1

Les problèmes liés au réseau de distribution d'électricité d'[Hydro-Québec](#) (Hydro) constituent une source fréquente d'appels au service 9-1-1, que ce soit lors d'incidents à la suite d'événements météorologiques violents ou lors d'accidents de circulation ou de travaux. Comme le numéro du [service à la clientèle](#) est moins connu du public, il arrive encore que des citoyens composent le 9-1-1 afin de signaler de simples pannes locales, ou d'autres incidents de moindre importance.

La société d'État [recommande](#) aux citoyens d'appeler le 9-1-1 uniquement lorsqu'ils jugent que la situation dont ils sont témoin représente un risque pour la sécurité publique, ou un danger pour la vie d'une personne. Selon Hydro, les situations les plus courantes où il y a lieu de composer le 9-1-1 relativement au réseau électrique sont les suivantes :

- fils électriques sectionnés;
- fils électriques accessibles sans l'aide d'une échelle;

Réseau électrique et appels au 9-1-1 (suite)

- transformateur ou poteau en feu;
- fuites de gaz, risque de propagation massive d'un incendie;
- accident de la route impliquant un poteau, un pylône ou un transformateur.

Dans [certains cas](#) Hydro peut, à la demande des intervenants d'urgence (services d'incendie ou de police), interrompre à distance le service d'un secteur du réseau électrique afin de stabiliser une situation. Cela comporte toutefois certains risques ou inconvénients qui doivent être minutieusement évalués (qui d'autre sera affecté par cette coupure de courant, et les conséquences). Le service de [Sécurité industrielle](#) d'Hydro collabore aussi avec les services d'urgence lors d'incidents relatifs à ses installations.

En cas de panne, le rétablissement de l'alimentation électrique des centres d'appels d'urgence et des installations liées aux services d'urgence fait évidemment partie des [priorités](#) d'Hydro-Québec. Rappelons aussi qu'une dizaine de [municipalités](#) ont toujours leur propre service de distribution ou de production d'électricité au Québec.

Interventions policières et santé mentale



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Le 27 août 2014, dans le cadre du congrès annuel de l'Association canadienne des chefs de police, la [Commission de la santé mentale du Canada](#) a [annoncé](#) la publication d'un [Guide sur les interactions entre les policiers et les personnes aux prises avec un trouble mental](#). Le document est offert en langue anglaise, mais la version intégrale française sera disponible dans quelques semaines. Le [sommaire exécutif](#) est déjà offert en langue française.

L'accroissement de l'interaction des services de police avec des personnes atteintes de maladies mentales et les défis que cela présente sont monnaie courante dans plusieurs milieux. La Commission formule seize recommandations sur la formation requise afin de faciliter les interactions entre le personnel des services policiers et cette clientèle.

Les services de police canadiens sont fortement incités à adopter un modèle de formation par modules, appelé *Training and Education about Mental health for Police Organizations* (TEMPO).

Interventions policières et santé mentale (suite)

Ce programme prépare les policiers, ainsi que le personnel de soutien, à intervenir avec les personnes atteintes de maladies mentales. Par exemple, la formation TEMPO 103 constitue un module d'apprentissage mixte d'un à deux jours destiné, entre autres, aux préposés aux appels d'urgence et aux superviseurs du centre de communication.

Terre-Neuve-et-Labrador : Annonces pour les centres 9-1-1



Province voisine du Québec, Terre-Neuve-et-Labrador a [annoncé](#), le 28 août 2014, qu'il y aura finalement deux centres de réponse primaire 9-1-1 pour l'ensemble de la province, lorsque le service 9-1-1 de base sera offert à toute la population en décembre 2014 ou en janvier 2015. Au besoin, ces centres pourront agir comme relève l'un de l'autre.

À la suite d'une entente intervenue avec l'organisme provincial NL 911 Bureau, institué par la [loi](#) récente sur le service 9-1-1 dans cette province, ils seront opérés respectivement par la ville de Saint-John's, qui accroîtra ainsi le territoire qu'elle dessert actuellement à l'ensemble de la péninsule d'Avalon, ainsi que par la ville de Corner Brook, qui elle desservira tout le reste de la province. Ce choix suscite la déception d'élus du Labrador, qui souhaitaient qu'un centre 9-1-1 soit maintenu dans cette vaste région. Une [étude](#), réalisée en 2012, relève toutefois que seulement 200 appels 9-1-1 environ sont reçus annuellement pour les 9 000 résidents des villes de Wabush et de Labrador City. Le gouvernement juge qu'un centre régional n'est ainsi pas justifié.

À la suite de la prise en charge par les deux centres provinciaux, la [Royal Newfoundland Constabulary](#) (police provinciale) cessera donc d'offrir le service de réponse 9-1-1 qu'elle assumait dans deux régions (dont le Labrador), et la [GRC](#) cessera également de recevoir les appels 9-1-1 des abonnés du service sans fil dans cette province. Le tarif imputé sur les services téléphoniques afin d'assurer le financement du service 9-1-1 n'est pas encore fixé par le gouvernement.

Nouvelles du texto au 9-1-1

Selon les données du 2 septembre 2014, on compte maintenant 961 personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble d'élocution inscrites comme usager du service 911 au Canada auprès de leur fournisseur de service sans fil. On note que 90 personnes sont inscrites au Manitoba, seule province à offrir le service dans tout son territoire depuis quelques mois.

Au Québec, 196 personnes sont inscrites (moins que le mois dernier), dont 57 de langue française et 139 de langue anglaise. Le service ne devrait pas être offert avant 2015. Un important travail d'information auprès de la clientèle ciblée sera inévitablement nécessaire d'ici là, afin de faire connaître le service offert.

Rappel : Congrès 2014 de l'ACUQ

Avec l'émergence des nouvelles technologies et l'évolution constante du domaine, les gestionnaires des centres d'appels d'urgence du Québec doivent demeurer à l'affût des changements les plus récents afin de continuer à exceller dans les services rendus à la population.

La mise à jour constante des connaissances pour maintenir l'efficacité et l'efficience des services s'impose. C'est dans cette optique que vous êtes invités à vous inscrire sans tarder au [congrès annuel 2014](#) de l'ACUQ, qui aura lieu à Québec du 29 au 31 octobre 2014 sous le thème *Préparons le futur ; parlons 100 % techno*. Un rendez-vous à ne pas manquer.

Service de relais vidéo - Mise à jour

Nous avons traité, dans notre [dernier numéro](#), de l'état du dossier du service de relais vidéo (SRV) destiné aux personnes qui utilisent une langue des signes pour communiquer. Certains documents requis par le CRTC [manquaient](#) à la proposition d'organisation du service, déposée le 24 juillet 2014 par le conseil d'administration provisoire.

Le 21 août 2014, après un échange de correspondance, le délai pour compléter le dépôt a été prolongé par l'Avis de



Service de relais vidéo - Mise à jour (suite)

consultation de télécom [CRTC 2014-188-2](#).

La proposition d'organisation et de fonctionnement du tiers indépendant qui assurera le SRV est maintenant soumise à la consultation publique.

Le dépôt de certains éléments requis par le CRTC (comme le calendrier d'implantation) est reporté dans la proposition. Les intéressés peuvent produire des observations au [dossier](#) jusqu'au 29 septembre 2014. Une décision du CRTC devrait être rendue avant la fin de l'année, car l'objectif est de démarrer le service avant la fin de 2015.

Rappelons qu'un utilisateur du SRV pourra également appeler le 9-1-1 durant les heures de service, probablement limitées au début. Les appels d'urgence seront attribués en priorité aux agents de relais du SRV. Ce sont eux qui communiqueront alors avec le centre 9-1-1 concerné pour transmettre l'appel. Les modalités opérationnelles ne sont pas encore connues.

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.

L'emploi du masculin dans les textes a pour seul but d'en alléger la lecture.

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.

Tous les numéros sont disponibles sur le site Web www.agence911.org sous l'onglet *Publications*.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal: septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec