



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 3

9 novembre 2011

Écho du congrès de l'ACUQ

Le congrès annuel de l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ) s'est tenu à Mont-Tremblant, les 3 et 4 novembre derniers, sous le thème *La gestion des risques dans les collectivités locales; enjeux et perspectives pour les centres d'urgence de la province*.

La première journée de formation portait sur la gestion du climat de travail dans les centres d'appels d'urgence, avec une étude de cas. La deuxième journée a traité des risques d'incendie en milieu forestier périurbain, des services préhospitaliers d'urgence et de la gestion des risques ainsi que de l'impact des nouvelles technologies sur le 9-1-1 au Québec (expliquer les concepts et enjeux). Le tout s'est terminé par une présentation du ministère de la Sécurité publique portant sur le règlement et sur certains éléments du Guide qui sera disponible prochainement pour la certification de conformité. Celle-ci a suscité de nombreux échanges.

Fermeture du Centre de sauvetage maritime de Québec

Pêches et Océans Canada a annoncé, à la suite au dernier budget fédéral, le déplacement vers Halifax (Nouvelle-Écosse) et Trenton (Ontario) des activités de coordination des opérations de sauvetage sur le fleuve Saint-Laurent et ses principaux tributaires navigables. Actuellement, un centre de communications pour le sauvetage maritime est localisé à Québec, avec la base d'opérations.

Le centre de Québec gère environ 1500 incidents annuellement et vient en aide à environ 3000 personnes. Il est le seul centre de communications d'urgence spécialisé dans la coordination et le contrôle des opérations de sauvetage en mer au Québec. Ses activités s'exercent dans le territoire compris entre le lac Saint-François (frontières ontarienne et américaine) et Blanc-Sablon et incluent la péninsule gaspésienne et l'archipel des îles de la Madeleine, soit une superficie totale de 148 200 km² avec un littoral de 4 600 km. Les rivières Richelieu et Saguenay sont aussi sous son contrôle. Environ 75% des incidents maritimes gérés annuellement par le centre concernent des plaisanciers. Il arrive donc fréquemment que ceux-ci demandent de l'aide en composant le 9-1-1, car tous n'utilisent pas la radio maritime. Les appels sont alors transmis à la Garde côtière canadienne.

Fermeture du Centre de sauvetage maritime de Québec (suite)

À l'inverse, celle-ci peut acheminer des demandes d'aide aux centres 9-1-1, afin d'alerter les services locaux d'urgence.

Parmi les enjeux importants dans l'organisation des secours sur le territoire québécois, mentionnons la maîtrise du français, une connaissance approfondie du milieu marin environnant, de même que les liens de communication avec les services d'urgence locaux. La toponymie (et ses changements, à la suite des fusions par exemple, qui peuvent faire que deux noms soient toujours en usage pour le même lieu), les accents et les particularités régionales, sont autant d'éléments qui doivent être maîtrisés. Il y a donc inquiétude quant à la qualité des services que pourraient offrir Halifax et Trenton en tout temps sur ces éléments. Le Commissaire aux langues officielles a d'ailleurs ouvert une enquête dans ce dossier.

Le nouveau découpage du territoire (division du fleuve en deux sections) pourrait se traduire par des erreurs d'aiguillage pour les appels. L'ACUQ a déposé un [mémoire](#), en septembre, à Pêches et Océans Canada ainsi qu'à la Garde côtière canadienne à ce sujet. Elle y fait part de ses préoccupations qui sont partagées et appuyées par des municipalités riveraines, l'UMQ et de nombreux organismes, de même que par les partis d'Opposition à Ottawa.

Demande de révision d'une décision du CRTC

L'ACUQ et l'Agence ont demandé, le 28 octobre, la révision de la [Décision de télécom CRTC 2011-619](#) du 26 septembre. Celle-ci porte en partie sur l'obligation d'aviser le client des différences quant au service 9-1-1 offert en téléphonie VoIP, suite à une demande de Bell Aliant. Nous en avons traité dans le dernier numéro. Nous souhaitons faire clarifier la position du CRTC qui ne nous semble pas cohérente, dans ce cas, avec ses décisions antérieures. Le même jour pourtant, dans une décision tarifaire relative à Sogetel, il maintenait l'obligation d'aviser le client que le service 911/E911 peut ne pas être disponible pour diverses raisons en téléphonie VoIP. Les clients ont, selon nous, le droit de connaître ces différences dans tous les cas, afin de faire leur choix de service de façon éclairée. Il

Demande de révision d'une décision du CRTC (suite)

nous semble important que l'organisme réglementaire ait une position claire et constante à cet égard pour la sécurité du public. Les interventions dans le dossier sont ouvertes à tous jusqu'au 30 novembre. On peut le consulter en cliquant sur le lien suivant: [Demande de révision](#).

Appeler le 9-1-1 avec sa montre?

La société suisse LIMMEX, qui développe, produit et commercialise des solutions dans le domaine de la sécurité des personnes, a annoncé le 27 octobre 2011 le lancement de sa montre d'appel d'urgence avec téléphone intégré. Elle permet de joindre un numéro préprogrammé sur simple pression d'un bouton, car elle contient une carte SIM miniature.

Le [mode d'emploi](#) nous apprend que 15 secondes après avoir appuyé sur le bouton, la montre appelle le premier destinataire de la liste d'urgence. Celui-ci reçoit automatiquement un message vocal l'avisant qu'il s'agit d'un appel d'urgence, et d'appuyer sur la touche 5 pour y répondre. Lorsque le destinataire appuie sur la touche 5 de son téléphone, une communication téléphonique est établie. Si le premier destinataire n'appuie pas sur la touche 5 (ou si la ligne est occupée ou qu'un répondeur téléphonique prend l'appel), les numéros suivants sont appelés les uns après les autres, et ce jusqu'à ce qu'une personne réponde à l'appel d'urgence en appuyant sur la touche 5. L'appel d'urgence n'est terminé que lorsque la personne appelée raccroche le téléphone. Selon l'abonnement, on peut avoir jusqu'à 10 numéros préprogrammés.

Il n'est pas possible en temps normal «d'appeler une montre». Toutefois, après un appel d'urgence, il est possible de la rappeler pendant une période de 30 minutes pour s'assurer que les secours ont été acheminés. La montre a deux piles, l'une pour la fonction montre et l'autre, rechargeable, pour la fonction téléphone. C'est une technologie cellulaire, sujette aux disponibilités du réseau. La montre Limmex ne peut être utilisée actuellement qu'en Suisse. Elle est disponible pour femmes, hommes et enfants. Les prix varient de 500 à 750\$ environ, au taux de change actuel du franc suisse. Pour ses concepteurs, cette montre permettra de renforcer la

Appeler le 9-1-1 avec sa montre? (suite)

sécurité des personnes travaillant seules, des sportifs, des enfants, des personnes âgées et de clientèles avec des soucis particuliers liés à la sécurité.

Services pour les personnes avec un handicap de la parole ou de l'audition

Le ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale de France a **annoncé**, le 3 octobre, la mise en service d'un numéro d'urgence (le 114) qui permet aux personnes sourdes ou malentendantes de communiquer dès maintenant avec les services d'urgence par SMS (textos téléphoniques) ou par télécopieur dans tout le pays. Ce numéro est **distinct** du numéro général des urgences en Europe (le 112). Il faut préciser que, pour le moment, on ne peut pas y communiquer par appel vocal. On demande, si possible, de fournir dans le message des renseignements sur l'appelant, la victime, la nature du problème ainsi que la localisation.

Le système accuse immédiatement réception des messages. Comme on le sait, le SMS n'a toutefois pas les mêmes caractéristiques de fiabilité et d'immédiateté que les appels téléphoniques. C'est pourquoi on demande qu'au bout d'une minute, en cas de non réception de l'accusé de réception, de renvoyer un nouveau fax ou SMS. Au besoin, le 114 envoie un deuxième fax ou SMS pour demander des renseignements complémentaires. La réponse prendra elle aussi du temps. Le processus est donc moins rapide, mais il offre une alternative à l'absence de service. Le centre national de relais de ces appels d'urgence est localisé à Grenoble pour toute la France.

De son côté, la Commission européenne travaille toutefois à mettre au point, pour toute l'Europe, le **service REACH-112** qui sera beaucoup plus polyvalent. Il fournira des modes de communication pour que les personnes avec un handicap puissent communiquer avec le centre d'appels d'urgence dans chaque situation, que ce soit sous forme de conversation texte en temps réel, en langue des signes, avec la voix (en s'aidant de la lecture labiale) ou avec n'importe quelle combinaison simultanée de ces modes décrits selon le concept de «Conversation Totale». Le projet est à l'essai depuis 2009 et doit se terminer en 2012. Il dispose d'un budget de 8,8 M€.

Au Canada, l'approche est plus modeste, mais davantage intégrée aux réseaux déjà en place. On veut aussi inclure les personnes ayant un trouble

Services pour les personnes avec un handicap de la parole ou de l'audition (suite)

de la parole. Des essais techniques sont prévus prochainement à Montréal, Toronto, Peel et Vancouver, sous la supervision du Groupe de travail Services d'urgence du CRTC. Ce sera dans le cadre des Tâches 61 «Améliorer l'accès des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole aux services d'urgence 9-1-1 - Texte avec 9-1-1 (T9-1-1)», 65 (Passerelle), 66 (Inscription et étiquetage) et 67 (Besoins opérationnels des centres d'appels) reliées à ce dossier. Bell et Telus seront impliquées.

Le numéro 9-1-1 serait conservé pour offrir ce service. Le fax n'est pas considéré. Il y aurait une session vocale téléphonique silencieuse simultanée, ce qui sera utile pour le préposé afin d'entendre le son dans l'environnement de la personne qui appelle. Cela peut fournir de l'information utile sur l'évènement en cours pour les intervenants d'urgence, en plus de permettre :

- l'acheminement automatique des appels au centre 9-1-1 approprié;
- la fourniture automatique des coordonnées et des renseignements sur l'emplacement de la personne qui compose le 9-1-1;
- d'utiliser l'infrastructure de réseau actuelle, ce qui devrait réduire le temps nécessaire à la mise en œuvre.

C'est par la **Décision de télécom CRTC 2010-224** du 21 avril 2010 que les essais ont été autorisés suite à un rapport de consensus du groupe de travail; les travaux réalisés jusqu'ici ont été approuvés par la **Décision de télécom CRTC 2011-309** du 11 mai 2011.

Rappelons que le règlement québécois sur les centres d'urgence 9-1-1 rend obligatoire la présence d'appareils de télécommunication pour personnes sourdes (ATS), à défaut d'une autre technologie disponible pour le moment.

La SOPFEU

La **Société de protection des forêts contre le feu** a pour mission d'optimiser la protection des forêts contre les incendies, en vue d'assurer la pérennité du milieu forestier au bénéfice de la collectivité. Son territoire principal d'intervention couvre une superficie de 475 083 km², excluant les territoires urbains, dont la plus grande partie est constituée de forêts publiques (une partie est concédée pour la récolte de la ressource ligneuse). Cela représente tout le Québec, de la frontière sud jusqu'à une ligne suivant approximativement le 51°

La SOPFEU

parallèle (au sud du réservoir Manicouagan). Le siège social est à Québec, avec quatre bases principales (Baie-Comeau, Roberval, Maniwaki et Val-d'Or), onze bases secondaires et douze bases d'appoint, généralement à proximité d'aéroports.

Environ 66% des incendies sont dus à l'activité humaine. La foudre est responsable du 34% restant, qui représente néanmoins 85% de la superficie brûlée, en raison des difficultés d'accès dans ces cas. En moyenne, il y a 681 feux de forêt par année au Québec depuis 10 ans. Certains sont détectés par le système de surveillance de la SOPFEU, d'autres sont signalés par les entreprises forestières ou des citoyens. De 2007 à 2011, environ 975 alertes ont été transmises à la SOPFEU par des centres 9-1-1.



La SOPFEU peut mobiliser pompiers, avions, hélicoptères et équipement spécialisé pour éteindre ou contrôler les incendies, afin d'éviter des pertes de vie ou de biens. Elle travaille aussi avec les services d'incendie en région. La Gaspésie présente un défi particulier, vu la carence de sources d'eau appropriées pour le combat des incendies de forêt. Au Québec, la forêt représente une ressource importante à protéger pour l'activité économique et récréative.

Changements chez Bell Canada



M. Pierre Scheffer, directeur du Groupe service Client 9-1-1 chez Bell Canada, a annoncé sa retraite à la fin du mois d'octobre. Il a eu une longue carrière, dont les 18 dernières années avec le groupe 9-1-1. Connue de tous dans le monde du 9-1-1 au Québec, il a représenté Bell au sein de nombreux groupes de travail et lors de colloques. Nous lui souhaitons une retraite heureuse.

C'est madame Marie-Hélène Couillard qui le remplace.

M. Francis Bourgault, directeur régional (pour le Québec) du service SPAU 9-1-1 de Bell, a aussi quitté récemment pour sa retraite. Il est remplacé par M. Fady Dabliz.

Statistiques: la téléphonie cellulaire continue de se répandre

Les appels par téléphone cellulaire constituent une partie de plus en plus importante des appels traités par les centres d'urgence 9-1-1, avec parfois certains défis de localisation de l'appelant ou de transmissions de données. Dans les résultats d'une [enquête publiée](#) en avril dernier, Statistique Canada nous apprenait qu'en 2010, 69% des ménages québécois ont un appareil cellulaire (78% au Canada en moyenne, plus de 80% en Ontario et dans les provinces de l'Ouest).

De plus, 13% des ménages utilisent exclusivement un appareil cellulaire et abandonnent le service filaire. Ce sont toutefois 50% des jeunes ménages de 18 à 34 ans qui n'utilisent que le cellulaire, et le nombre s'accroît également chaque année dans les diverses autres tranches d'âge, que ce soit pour des raisons pratiques ou d'économie. C'est donc clairement une tendance d'avenir, les appareils «intelligents» étant bien davantage qu'un téléphone et devenant un accessoire indispensable à la vie pour certaines personnes. La discipline de conserver la pile suffisamment chargée devient donc de plus en plus importante, en cas d'urgence.

À la fin de juin 2011, il y avait 25,1 millions d'abonnés du sans fil au Canada. Chaque année, plus de 6 millions des appels acheminés au 9-1-1 au Canada le sont à partir d'un téléphone cellulaire. Rappelons que depuis le 1^{er} décembre 2009, les clients du service cellulaire au Québec sont assujettis au paiement de la taxe municipale pour le service 9-1-1, ce qui a permis d'augmenter les revenus et de mieux refléter l'utilisation du service par ces abonnés. Enfin, il reste environ 1,1% des ménages sans aucun service téléphonique au pays.

Guide du MSP pour la certification

À ce jour, le Guide n'est toujours pas disponible afin de conduire le processus de certification prévu à la *Loi sur la sécurité civile* et au règlement encadrant les centres 9-1-1. Les représentants du ministère de la Sécurité publique ont toutefois donné un aperçu de son contenu final lors du récent congrès de l'ACUQ, tout en présentant l'Équipe 9-1-1. Nous avons constaté que certains éléments mentionnés dans nos commentaires généraux sur le projet semblent avoir été pris en compte. Le Guide et les documents accessoires seront disponibles d'ici la fin de l'année sur le site web du MSP.

Il a été rappelé que c'est aux centres d'appels de faire la démarche de de-

Guide du MSP pour la certification (suite)

mande de certification avant la date limite, maintenue pour le moment au 30 décembre 2012. On pourra le faire en communiquant avec M. Mario Couture, directeur de l'Équipe 9-1-1 du ministère, au 418 646-6777, poste 40096, ou à l'adresse msp911@msp.gouv.qc.ca.

Le Groupe CLR honoré

Le Groupe CLR s'est vu remettre le prix *Innovation et nouveaux marchés* à l'occasion du *Gala Distinction Desjardins* de la Chambre de commerce et d'industrie de Shawinigan, tenu le 28 octobre dernier. Parmi ses activités diversifiées en télécommunication, l'entreprise offre le service de centrale 9-1-1 pour de nombreuses municipalités du Québec. C'est la plus importante centrale 9-1-1 privée du Québec.



(Photo : www.genevievevtrudel.com)
Jean-François Ducharme, Claudine Bourassa et Francis Paquin du Groupe CLR, avec Donald Lefebvre, représentant régional d'Investissement Québec.

L'Agence supporte la mise à jour du guide d'interconnexion 9-1-1

Le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC dispose d'un document qui lui permet de développer, de rédiger et d'appliquer les normes d'interconnexion des services 9-1-1 évolués afin de lui permettre de les agréer. Ses rapports de recommandations sont ensuite transmis au CRTC, qui peut les approuver et en faire une norme.

On trouve dans ce guide d'interconnexion les éléments fondamentaux, activités principales ainsi que les procédures de fonctionnement requises par les diverses parties (fournisseurs, centres, etc.) pour s'interconnecter au réseau 9-1-1.

Une mise à jour s'imposait, le guide actuel remontant à juin 2004. C'est un travail technique d'envergure. L'Agence a donné le mandat à M. Bernard Brabant, expert en matière de service 9-1-1 et associé à ce guide depuis longtemps, d'en réaliser une première étape, à titre de contribution du Québec aux travaux du GTSU. D'autres provinces prendront part au financement selon l'ampleur de la tâche à accomplir.

Messages textes

Aujourd'hui, 75% des personnes ayant un téléphone cellulaire l'utilisent pour envoyer et recevoir des messages textes. Le tiers d'entre elles préfèrent ce mode de communication aux conversations téléphoniques. Aux États-Unis, les 18-24 ans échangent en moyenne 3200 messages textes par mois. Pour les autres générations, c'est en moyenne 2,5 fois moins (soit environ 1280). Selon une firme de recherche, ce sont 7000 milliards de textos qui vont être produits dans le monde en 2011, soit trois fois plus qu'en 2009. [L'Association canadienne des télécommunications sans fil](#) nous apprend que les canadiens envoient 199 millions de messages textes par jour. On ne peut pas encore communiquer ainsi avec le 9-1-1, mais des essais ont lieu actuellement pour établir des standards. Les États-Unis en font une priorité au niveau du FCC (organisme de réglementation fédéral).

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.

Nous ne nous engageons pas à publier tous les textes et nous 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

Dépôt légal: septembre 2011

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