

Décès de Richard Boyer



Nous avons appris avec infiniment de regrets le décès de Richard Boyer, survenu le 15 octobre 2014, à l'âge de 61 ans.

Le parcours professionnel de cet acteur important et bien connu du monde du service 9-1-1 au Québec l'a conduit, au milieu des années 90, à travailler à titre de directeur du service 9-1-1 de la Communauté urbaine de Montréal. Puis, à la suite des fusions municipales en 2002, il devient assistant-directeur responsable du centre 9-1-1 au Service de police de la Ville de Montréal, et ce, jusqu'à sa retraite en 2011. Il fut également responsable du Bureau du taxi ainsi que du remorquage à Montréal.

Fondateur de l'Association des centres d'urgence du Québec et premier président en mars 2001, il a participé à la publication d'un *Guide opérationnel* et d'un *Guide de référence* destinés aux centres 9-1-1 du Québec.

Il a aussi fait valoir les intérêts des municipalités et mis en lumière l'importance d'assurer la sécurité des citoyens lors d'audiences du CRTC, *comme celle* sur le service 9-1-1 VoIP, en collaboration avec l'Union des municipalités du Québec.

Richard a également participé aux travaux préparatoires du cadre législatif et réglementaire provincial pour les centres d'appels d'urgence durant plusieurs années, jusqu'à l'adoption des normes actuelles.

Enfin, il a été l'un des fondateurs et des premiers administrateurs de l'Agence municipale, créée en 2009, à titre de représentant de la Ville de Montréal lors de l'instauration du nouveau système de financement. Nous lui devons le lancement des travaux du Comité de veille technologique et réglementaire dont le mandat est le développement des centres d'urgence 9-1-1.

Outre sa famille, il laisse dans le deuil de nombreux amis et collègues qui ont bénéficié de ses conseils éclairés au fil des ans. Nous offrons nos condoléances à tous ses proches.

Échos du congrès de l'ACUQ

Le 14^e congrès de l'Association des centres d'urgence du Québec s'est tenu les 29, 30 et 31 octobre à Québec, sous le thème *Préparons le futur; parlons 100 % techno*. Mme Carole Raïche, la présidente, a accueilli les participants et présenté le programme des activités.



Celles-ci ont débuté avec l'atelier de formation intitulé *Quand les astres s'alignent vers le désastre, les technologies ne sont pas à l'abri*. M. [Jean-Nicolas Landry](#), de Sécurité civile Landry, M. Sylvain Goyette, de la Ville de Gatineau, M. [Yannick Tourigny](#), du Centre de communications santé Laurentides+Lanaudière, et [M^e Paul Wayland](#), du cabinet Dufresne Hébert Comeau, ont traité de la gestion des situations d'exception et de la législation applicable.



L'atelier fut suivi de l'assemblée générale annuelle de l'ACUQ. La présidente a fait rapport des activités au cours de la dernière année dont, entre autres, le changement de permanence, et exposé les priorités pour la période 2015-2017. M. Daniel Girard, directeur du Centre de communication santé de la Mauricie et du Centre-du-Québec, a par ailleurs été élu au conseil d'administration comme membre additionnel.



Lors du deuxième jour, [M^e Guy Lavoie](#), du cabinet Lavery a donné une confé-

Échos du congrès de l'ACUQ (suite)

rence intitulée *Joies, périls et futur de l'internet et des réseaux sociaux dans le milieu de travail*. Il a fait le point, selon la loi et la jurisprudence, sur les droits et les obligations de l'employeur et des employés quant à l'usage de ces services et technologies dans le milieu de travail.



Par la suite, M. Claude Moisan, du Groupe service client 9-1-1 et M. Guy Caron, ENP, Architecte principal - Solutions réseau chez Bell Canada ont traité de *l'Évolution du service 9-1-1, un regard vers le futur*. Il faut distinguer le nouveau réseau de données IP du NG911, dont il n'est qu'un précurseur, avec toutes ses nouvelles fonctionnalités. La migration future vers le NG911 comporte plusieurs enjeux préalables, illustrés par M. Caron, auxquels il convient de réfléchir sur le plan provincial et national. Toutes les parties concernées, dont les centres 9-1-1 du Québec, doivent contribuer à cerner les priorités et à effectuer certains choix.



M. Nicolas Pierre, chef de programme 9-1-1 sans fil chez Bell Mobilité, lors de sa conférence intitulée *Quatre ans de localisation des appelants : où en sommes-nous?* a, quant à lui, brossé un portrait limpide des forces et des faiblesses des technologies actuelles qui permettent de déterminer l'emplacement des appelants sans fil.

Il a aussi présenté les critères de précision de la localisation établis par le CRTC dans la *Décision* de télécom CRTC 2014-415 du 6 août 2014, dont certains éléments restent à préciser.

Échos du congrès de l'ACUQ (suite)



M. Ian Baril, du Service de police de la Ville Montréal, a animé l'atelier *Face à la technologie, à quoi s'attendre de la prochaine décennie?* Le survol de ce qui pouvait sembler hier de la science-fiction, mais qui est devenu une réalité immédiate ou prochaine, nous a fait entrevoir les multiples possibilités et les défis exigeants posés par les nouvelles technologies et leurs interactions possibles.



Enfin, M. Alain Samson, a clos les activités de formation en entretenant les participants *Des sept habitudes des gens qui ratent tout*. Par son propos ironique et humoristique, il a démontré que le succès dans l'organisation n'est possible qu'avec de la détermination, du travail discipliné et la capacité de se distinguer sans craindre l'échec occasionnel, source d'apprentissage.

© Photos: gracieuseté Pat Collin
(www.photopatcollin.com)

CAUAT : Nouvelle direction



Le Centre d'appels d'urgence (CAUAT) et le Centre de communication santé de l'Abitibi-Témiscamingue (CCSAT) ont une nouvelle directrice générale depuis le 3 novembre 2014. Mme Dominique L. Massicotte remplace Mme Karine Godin, en poste depuis les deux dernières années.

Première dans la législation canadienne

Le gouvernement fédéral a déposé en première lecture à la Chambre des communes, le 23 octobre 2014, le [projet de loi C-43](#) intitulé *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2014* (mesures budgétaires). La deuxième lecture et le renvoi à un comité pour étude détaillée ont eu lieu le 3 novembre 2014.

Cette loi propose de modifier, entre autres, la [Loi sur les télécommunications](#). De nouveaux pouvoirs seraient ainsi conférés au CRTC par l'ajout de [l'article 24.1](#). Les entreprises de télécommunication qui ne sont déjà assujetties au CRTC (celles qui agissent comme revendeurs de services VoIP et dont les obligations étaient indirectes et de nature contractuelle jusqu'à maintenant) devront respecter les conditions fixées par le CRTC, « notamment en matière d'accès aux services d'urgence ». C'est la première fois que ce concept est mentionné dans une loi fédérale.

Enfin, le pouvoir du CRTC d'imposer des sanctions administratives pécuniaires serait considérablement augmenté, par [l'ajout des articles](#) 72.001 à 72.0093. Une personne physique qui ne respecte pas une ordonnance ou un règlement du CRTC pourrait encourir des pénalités maximales de 25 000 \$ (le double en cas de récidive), alors qu'une entreprise pourrait se voir imposer un maximum de 10 M \$ (15 M \$ en cas de récidive). Si la loi est adoptée, le CRTC disposera d'un pouvoir de sanction plus étendu, à l'instar de son homologue américain.

États-Unis : Rapport sur une panne massive du service 9-1-1



Le *Federal Communications Commission*, organisme américain de réglementation des télécommunications, a publié le 17 octobre 2014 un [rapport](#) d'enquête exhaustif du Bureau de la sécurité publique et intérieure au sujet d'une panne massive du réseau 9-1-1 survenue le 9 avril 2014. Celle-ci n'était pas due à une catastrophe naturelle. Selon le rapport, la cause est un problème logiciel d'un sous-traitant de l'exploitant du réseau, dû à un manque de rigueur et donc évitable. Ce système était utilisé pour l'acheminement des appels auprès des 81 centres 9-1-1 affectés par la panne.

Cette dernière a privé de service 9-1-1 plus de onze millions de personnes,

États-Unis : Rapport sur une panne massive du service 9-1-1 (suite)

durant environ six heures, dans l'état de Washington et dans certaines parties de six autres états. Environ 6 000 appels au 9-1-1 n'ont pas été acheminés durant cette période. En 2014, d'autres pannes d'acheminement des appels 9-1-1 ont aussi affecté d'autres états ou des fournisseurs de services sans fil.

Le président du FCC, M. Tom Wheeler, a [mentionné](#) que malgré les bénéfices que le service 9-1-1 basé sur la technologie IP peut procurer, de nouvelles vulnérabilités doivent être prises en compte, particulièrement durant la période de transition vers le NG911. Il rappelle l'interdépendance entre plusieurs systèmes complexes et des fournisseurs tiers. L'objectif de réduction des coûts ne peut pas passer avant la protection de la sécurité du public et le respect des obligations de chacun. Cet avis est partagé par ses collègues commissaires.

Le rapport formule cinq recommandations :

- Développer et suivre des pratiques exemplaires dans la transition vers le système 9-1-1 de nouvelle génération;
- Examiner la fiabilité du service 9-1-1 au pays;
- Favoriser un meilleur échange d'information intergouvernemental et entre toutes les parties prenantes sur la transition vers le NG911;
- Utiliser les pouvoirs de sanction à l'égard des fournisseurs du réseau téléphonique 9-1-1 négligents;
- Exiger que les fournisseurs du réseau 9-1-1 effectuent un meilleur suivi de leurs relations contractuelles et de leurs obligations réciproques avec les tiers associés à la fourniture du service.

Le rapport conclut que cet incident démontre les vulnérabilités potentielles de l'architecture des réseaux IP, en l'absence de garanties de gestion sécuritaire des réseaux et de règles claires d'imputabilité du cheminement d'un appel d'urgence de bout en bout.

Déjà, le FCC [a annoncé](#), le 24 octobre 2014, qu'il entend déposer un projet d'énoncé de politique et de règles sur la gestion du réseau 9-1-1 et sa fiabilité lors de la rencontre publique du 21 novembre 2014. Il a de plus [publié](#), le 4 novembre 2014, des règles qui requièrent que toute entreprise de télécommunication avise dans un délai maximal de 30 minutes (au lieu du *plus tôt possible*) tout centre 9-1-1 affecté d'une panne de réseau 9-1-1, le tout assorti d'autres exigences de communication. Nous suivons ce dossier.

Distinction pour un préposé aux appels



M. Graham Quick, directeur intérimaire de la RIPRSL, Mme Diane Lavoie, mairesse de Beloeil et présidente de la RIPRSL, MM. David Gaudette, préposé aux communications honoré et Norman La Forest, chef de section Centre d'appels urgence.

L'un des plus jeunes préposés aux communications de son centre d'appels d'urgence, M. David Gaudette, s'est vu attribuer une citation d'excellence décernée par la Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent en octobre 2014. Cette récompense souligne son niveau de rendement exceptionnel dans l'exercice de ses fonctions.

Le 24 août 2014, M. Gaudette a grandement contribué à sauver la vie d'une Beloeilloise en arrêt cardiaque. Même s'il ne traitait pas l'appel, il a pris l'initiative de communiquer avec les pompiers de garde du Service d'incendie de Beloeil, sachant qu'ils disposaient d'un défibrillateur externe automatisé.

Cette action un peu en dehors du protocole normal a permis un dénouement heureux. Les pompiers sont arrivés à temps et ont réussi à réanimer la dame, avec l'aide de son fils.

Photo : gracieuseté RIPRSL

Stratégie de protection de la santé mentale des préposés au 9-1-1



UNIVERSITÉ
LAVAL

L'article intitulé *Au fil de la misère humaine* a été publié dans l'édition du 23 octobre 2014 du journal *Le fil* de l'Université Laval.

Il traite des diverses stratégies utilisées par les préposés au 9-1-1 afin de préserver leur santé mentale.

Il s'agit d'un résumé sommaire des recherches conduites sur ce sujet au cours des dernières années par Mme Louise St-Arnaud, professeure à la Faculté de sciences de l'éducation et titulaire de la Chaire de recherche du Canada sur l'intégration professionnelle et l'environnement psychosocial de travail.

Agence : Nouveaux administrateurs



Deux nouveaux administrateurs se joignent au conseil d'administration de l'Agence.

Il s'agit de Mme Sylvie Pigeon, conseillère aux politiques de l'UMQ, en remplacement de M. Joël Bélanger, et de M^e Michel Lavergne, conseiller principal, Recherche et politiques à la FQM, en remplacement de M. Jean-Christian Roy.

Rappelons que conformément à la *Loi sur la fiscalité municipale*, le conseil d'administration de l'Agence est composé également de représentants désignés par la Fédération québécoise des municipalités (FQM), l'Union des municipalités du Québec (UMQ) et la Ville de Montréal. De plus, un observateur est désigné par le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire.

Consolidation des centres 9-1-1 en Colombie-Britannique

E-Comm 9-1-1

E-Comm, le plus important centre 9-1-1 et de télécommunications d'urgence de la Colombie-Britannique, reçoit depuis le 7 octobre tous les appels d'urgence traités autrefois par le centre *Northern Interior 9-1-1* (districts intérieurs de la province). Depuis le 21 octobre 2014, se sont ajoutés tous ceux autrefois traités par North Island 9-1-1 Corporation. Ce dernier organisme desservait, entre autres, le nord de l'île de Vancouver ainsi que de vastes régions côtières sur le continent.

De plus, neuf districts additionnels transféreront le traitement de leurs appels 9-1-1 à E-Comm en novembre. Ce sont ainsi près de 80 % des appels 9-1-1 de la province qui seront traités par ce centre d'appels d'urgence et de télécommunications.

Contrairement à la situation qui prévaut au Québec*, l'organisme vancouverois sans but lucratif peut aussi effectuer la répartition des appels pour des services de police, et ce, sans relever lui-même d'un tel service (il en dessert quinze, dont celui de Vancouver et plusieurs détachements de la GRC dans cette province). Son site Web vaut le détour, pour la qualité et la quantité des renseignements que l'on y trouve.

**Loi sur la police*, article 70, 6^e alinéa, paragraphe 2^o

Nouvelles du texto au 9-1-1

Au 1^{er} novembre 2014, 1 028 personnes, dont 102 de langue française, étaient inscrites auprès de leur fournisseur de service sans fil au service T911 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole au Canada.

La province de Nouvelle-Écosse prévoit offrir le service dans tout son territoire à compter de janvier 2015.

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 nous pouvons les éditer.

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