



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 4

12 décembre 2011

Le 9-1-1 bientôt dans le métro

Les communications souterraines par onde radio présentent un défi particulier. Un tel lieu est toutefois fréquenté par des milliers de personnes tous les jours : le métro de Montréal. Le réseau compte 68 stations, dont l'une à Longueuil et trois à Laval, localisées à des profondeurs variant de 4 à 30 mètres. Chaque jour, plus de 800 000 personnes l'utilisent en semaine. La Société de transport de Montréal (STM) ne donne pas d'indication quant à la disponibilité du service 9-1-1 dans son [site web](#) sur la sécurité dans le métro. Dans les faits, il semble que la communication sans fil soit possible actuellement dans quelques stations localisées plus près de la surface. Plusieurs utilisateurs se réjouissent de ne pas entendre les sonneries et conversations pendant leurs déplacements.

La STM a toutefois l'intention, avec des partenaires, d'étendre le service sans fil à toutes les stations et aux tunnels, d'ici la fin de 2013. La disponibilité accessoire du service 9-1-1 viendra alors compléter le système de sécurité déjà en place pour les usagers. Il est toujours possible de composer (sans frais) le 9-1-1 à partir d'un téléphone public dans une station, ou d'utiliser les postes d'assistance reliés au Service de sécurité pour signaler une situation ou demander du secours.

À titre de comparaison, le dossier est étudié à Toronto depuis quelques années, mais le service n'est pas encore offert. La ville de New-York a [commencé à déployer](#) avec succès, à la fin de septembre, un réseau fonctionnel de communication sans fil dans six stations, en collaboration avec des opérateurs de télécommunication. Plus de 100 appels ont été acheminés au 9-1-1 en un mois. Le service sans fil sera étendu à 277 stations du réseau new-yorkais d'ici quatre ans. Plusieurs villes américaines (dont Washington) offrent déjà un service performant.

Téléphonie cellulaire en région: un enjeu de sécurité

La Conférence régionale des élus (CRÉ) du Bas-Saint-Laurent annonçait, à la fin de novembre, son intention de faire de l'accès complet à la téléphonie cellulaire en milieu rural un dossier prioritaire. Cela s'ajoute à l'action conjuguée de la CRÉ du Saguenay-Lac-Saint-Jean et de celle de la Mauricie depuis de nombreuses années. Dans ce cas, c'est le dossier de la route 155 (seul lien

Téléphonie cellulaire en région: un enjeu de sécurité (suite)

routier entre la Mauricie et le Lac-Saint-Jean) qui est au cœur des demandes. D'autres régions vivent également la même situation pour une partie de leur territoire.

Les coûts d'installation des tours de téléphonie cellulaire sont importants. Les fournisseurs de services ne veulent pas les assumer seuls, dans les régions moins peuplées ou achalandées. Il n'existe actuellement aucun programme gouvernemental afin d'améliorer ce service essentiel en cas d'urgence. Des accidents ou des urgences surviennent, et il n'est pas toujours possible de demander de l'aide immédiatement. Rappelons qu'actuellement, environ 85% du territoire du Québec n'est pas desservi par le service de téléphonie cellulaire.

Dans certaines régions frontalières avec l'Ontario, plusieurs abonnés au service sans fil préfèrent souscrire à un service en Ontario. Ce choix est motivé par l'absence de tours cellulaires du côté québécois de la frontière et par les coûts d'interurbain que cette situation génère. S'ils recourent au 9-1-1 par l'intermédiaire d'une tour localisée en Ontario, leur appel est alors acheminé à un centre d'appels d'urgence en Ontario, avant d'être réacheminé au centre approprié du Québec.

Panne électrique et téléphonie IP

Le service téléphonique traditionnel, alimenté en électricité par la centrale téléphonique, a démontré sa fiabilité lors de pannes prolongées. Durant le grand verglas de 1998, qui a causé une panne d'électricité dans une partie importante du Québec et de l'Est ontarien, le système téléphonique a toujours fonctionné lorsque les fils n'étaient pas rompus. Il était donc toujours possible de joindre le 9-1-1. Les centrales téléphoniques, quant à elles, sont alimentées par génératrice au besoin.

Dans le cas du service fixe IP, les communications ne peuvent être acheminées si le modem et les relais ne sont pas alimentés en électricité. Actuellement, la plupart des entreprises de téléphonie fixe IP installent donc des piles pour leurs équipements réseau et chez le client. En bon état, celles-ci auraient une autonomie de six à huit heures, ce qui est adéquat pour les courtes pannes. Mais pour les pannes prolongées, heureusement plus rares,

Panne électrique et téléphonie IP (suite)

les équipements à domicile ou au bureau ne sont alors plus alimentés en énergie.

Il nous semble important que les fournisseurs en avisent leurs abonnés, la plupart des gens ignorant cette différence. L'ACUQ et l'Agence le rappellent dans leurs interventions au CRTC portant sur la téléphonie IP. Tous sont conscients de l'essor de cette technologie et de ses nombreuses possibilités. Il y a aussi des risques. Le CRTC doit assumer un leadership clair à cet égard, car il ne s'agit pas d'une simple question commerciale.

Malgré nos recherches, nous n'avons pas trouvé de normes gouvernementales au Canada portant sur l'obligation d'installation des piles, leur durée d'autonomie et leur entretien. Cet aspect relèverait donc entièrement de la pratique d'affaire des entreprises et de la diligence des clients.

Un nom à maîtriser

Selon la [Commission de toponymie du Québec](#), c'est dans le territoire de la municipalité de [Baie-James](#), desservie par le Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue, que se trouve le lac dont le nom est le plus long au Québec. D'origine crie, celui-ci signifie *un raccourci à travers la tourbière*; prononcez bien lors d'un appel au 9-1-1 : Lac Kaachiskamichischeuwachisinaanuuch.

La municipalité de Baie-James a le plus grand territoire au Québec, sinon au monde : 333 255 km², soit davantage que la superficie de l'Italie. Sa population est de 2000 habitants, répartis essentiellement en trois localités, dont Radisson, et deux hameaux. On trouve également neuf communautés Cries (environ 14 000 habitants) dans son périmètre. Les villes distinctes de Chapais, Chibougamau, Matagami et Lebel-sur-Quévillon sont enclavées dans son territoire.

Travaux des comités

Grâce à l'implication de bénévoles, le comité de la formation et du développement des ressources humaines a tenu sa première rencontre le 18 novembre, alors que celui sur les plans de relève et d'urgence tenait sa première rencontre le 30 novembre. Celui sur

Travaux des comités (suite)

l'assurance-qualité se réunira pour la première fois en janvier. Quant à la plateforme de test québécoise, les fournisseurs de systèmes de répartition assistée par ordinateur (RAO) ont été invités à fournir leurs spécifications techniques et nous sommes en processus d'acquisition du matériel requis. Plus d'information suivra à ce sujet.

Réseaux sociaux et centres 9-1-1

L'association américaine NENA (*National Emergency Number Association*) tenait un séminaire, le 7 décembre, sur le phénomène de plus en plus répandu de l'utilisation des réseaux sociaux par le personnel des centres d'urgence. Ces réseaux n'ont rien d'un journal intime, et les commentaires ou anecdotes liés à la vie professionnelle n'y ont généralement pas leur place.

Des suggestions pratiques quant aux contrôles pouvant être adoptés pour limiter l'impact parfois négatif des réseaux sociaux dans les centres 9-1-1 ont été proposées. Certaines organisations, dans la clause de confidentialité de leurs contrats d'emplois, font désormais spécialement référence aux réseaux sociaux, blogues, et sites internet, afin d'interdire tout commentaire sur les activités, le milieu et les collègues de travail. D'autres interdisent également l'utilisation du nom ou des emblèmes de l'employeur dans les médias sociaux. L'examen des lois et des décisions des tribunaux en matière disciplinaire a aussi été abordé.

Les participants ont fait ressortir que les réseaux sociaux présentent néanmoins certains avantages pour les centres d'appels d'urgence. On peut penser à des activités d'éducation du public, ou au recrutement du personnel par exemple. Certains services policiers les utilisent aussi pour diffuser des alertes.

Au Québec, le règlement encadrant les centres 9-1-1 et certains centres secondaires, tout comme les normes ministérielles s'appliquant aux centres de communication santé, prévoient la confidentialité des renseignements. Cet aspect est aussi abordé lors de la formation obligatoire du personnel. À ce cadre restrictif, s'ajoutent les normes de conduite attendues quant à la vie interne au travail, ainsi que la législation sur la protection des renseignements personnels.

Réserves autochtones

Selon le ministère fédéral des *Affaires autochtones et du Nord canadien*, la population autochtone du Québec comptait en 2010 environ 87 000 personnes, dont quelques 11 000 Inuits.

Réserves autochtones (suite)

Cela représente un peu plus de 1% de la population du Québec, formant 11 nations distinctes réparties dans 55 communautés. Un tiers des autochtones vivent toutefois hors réserve.

Une vingtaine de communautés sont reliées au réseau SPAU 9-1-1 ou le sont indirectement par l'intermédiaire du réseau cellulaire. Elles sont actuellement desservies par quatre centrales 9-1-1 municipales ou régionales. Plusieurs autres communautés ne bénéficieraient pas du service 9-1-1 ou E9-1-1 en raison de contraintes géographiques, technologiques ou d'organisation des services d'urgence. Certaines de celles qui n'ont pas le numéro d'appel unique 9-1-1 bénéficient, néanmoins, des services d'un centre de communication santé, en vertu d'ententes particulières permettant d'acheminer les appels impliquant les services préhospitaliers d'urgence, et de services policiers et d'incendie joints par des numéros normaux à 10 chiffres.

Un problème de financement du service 9-1-1 pour certaines communautés autochtones desservies subsiste, depuis décembre 2009, en raison de la non-application du régime fiscal municipal dans leur territoire. Les ministères québécois concernés en ont été informés.

Rappelons que la *Loi sur la sécurité civile* exclut les villages nordiques (population Inuite) de l'obligation d'offrir le service 9-1-1 dans leur territoire. Les conseils de bande au sens de la *Loi sur les Indiens* et de la *Loi sur les Cris et les Naskapis du Québec* ont le pouvoir de réglementer divers aspects de la sécurité publique de leurs concitoyens.

Le judo verbal au 9-1-1?

Une entreprise américaine offre depuis peu une formation en communications tactiques pour les préposés au 9-1-1, appelée *Judo de répartition, Défense verbale et techniques d'influence pour les appels d'urgence*. Elle est une adaptation de la technique développée depuis plusieurs années par George J. Thompson, fondateur du *Verbal Judo Institute*, pour les policiers et les agents correctionnels.

Selon le *site web de la GRC*, dans cette technique, *verbal* désigne les mots et les stratégies de persuasion, et *judo*, l'art de réorienter le comportement. Il s'agit en fait d'un art martial de l'esprit et de la parole, qui montre comment rester calme en cas d'agression verbale, ainsi que les façons de la faire dévier et d'y puiser des solutions pour résoudre la situation.

Dans le cas des préposés aux appels et des répartiteurs, il n'y a pas de contact visuel, ce qui réduit les canaux de

Le judo verbal au 9-1-1? (suite)

communication avec l'interlocuteur. Il s'agit de conserver le contrôle de certains appels et d'obtenir le résultat désiré. Le vocabulaire et la puissance de la voix sont utilisés afin de modifier des comportements et de générer le respect de l'interlocuteur. L'objectif est d'amener la personne à se conformer aux directives et à coopérer. Le respect et le professionnalisme doivent être maintenus en tout temps. Cette technique ne semble pas encore disponible au Québec. En attendant, Kashinuki Shiai!!

Guide pour les certifications de conformité

Le Guide pour les centres 9-1-1 et les centres secondaires d'appels d'urgence du ministère de la Sécurité publique n'a toujours pas été rendu disponible. Il semble qu'une nouvelle version ait circulé récemment, mais pas auprès de tous les partenaires de la table de suivi du 9-1-1.

Meilleurs vœux

Nous offrons nos meilleurs vœux à nos lecteurs pour les fêtes de fin d'année et pour 2012. La prochaine année sera très active dans le monde du 9-1-1 au Québec.



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

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

Rédaction
Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Collaboration
Richard Leblanc, ACUQ

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.