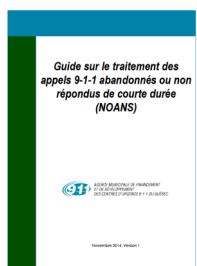




Guide - Appels abandonnés ou non répondus de courte durée

L'Agence a distribué récemment son [Guide sur le traitement des appels non répondus ou abandonnés de courte durée \(NOANS\)](#) aux centres 9-1-1 du Québec. Cette publication est également offerte sur son site Web, dans la section *Documentation*.



Le Guide est l'œuvre d'un [comité](#) dont les travaux se sont échelonnés au cours des deux dernières années afin d'examiner ce dossier. Nous en remercions les membres pour le temps consacré. La rédaction du Guide a été effectuée par M. Bernard Brabant, un expert reconnu, afin d'aider les centres d'appels d'urgence à traiter certains nouveaux renseignements maintenant acheminés par le réseau de données IP de Bell, un système en voie de déploiement au Québec.

L'analyse des données révèle que le phénomène est lié, en grande partie, à la composition involontaire du 9-1-1 par des appareils sans fil ou encore, à l'utilisation de téléphones cellulaires désactivés qui servent malheureusement de jouets à des enfants, ou qui sont utilisés à des fins malveillantes.

Ces appels avortés ne durent parfois que quelques secondes, et sont le plus souvent interrompus dans le réseau téléphonique avant même d'atteindre le centre 9-1-1. Certains de ces appels peuvent néanmoins être fondés, d'où la recommandation d'effectuer des vérifications lorsque cela est possible, afin de porter l'assistance nécessaire. Le guide propose une façon de gérer ces cas, selon la réalité de chacun.

Il est probable qu'une rencontre d'information sur le sujet soit tenue au printemps 2015, lorsque plusieurs centres seront desservis par le nouveau réseau de données, afin de répondre aux questions et d'échanger sur les solutions proposées. Plus de renseignements suivront. D'ici à ce que d'autres renseignements soient diffusés, vos commentaires et suggestions sont les bienvenus en communiquant avec l'Agence par courriel au info@agence911.org.

Rapport du comité national sur les services préhospitaliers d'urgence

M. Gaétan Barrette, ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec, a [annoncé](#), le 21 novembre 2014, la publication du [rapport](#) intitulé *Services préhospitaliers : Urgence d'agir* déposé par le Comité national sur les services préhospitaliers d'urgence en juin 2014. Le ministre a également annoncé la création d'un comité de mise en œuvre qui rassemblera des représentants des milieux syndical et patronal, ainsi que du ministère. Ce rapport est produit douze ans après l'adoption de la [Loi sur les services préhospitaliers d'urgence](#), adoptée elle-même à la suite d'un [rapport](#) précédent sur le même sujet.



Le comité qui a produit le rapport était formé de M. Marc Ouellet, président, ainsi que des docteurs Jean Lapointe et Wayne Smith. Le document est divisé en deux volets principaux : la chaîne d'intervention préhospitalière et la gouvernance. Il traite, entre autres, des premiers répondants, des centres 9-1-1, des centres de communication santé, d'Urgences-Santé, des entreprises et coopératives ambulancières, des usagers, de l'encadrement légal et médical ainsi que de la reddition de compte. On y trouve une foule de renseignements et de comparaisons intéressantes sur cet important service public, partenaire des centres 9-1-1.

Le document de 149 pages formule 116 recommandations, dont quatre concernent plus particulièrement les centres d'appels d'urgence 9-1-1 (aux pages 25 à 27). On note aussi la recommandation de créer un deuxième organisme de services préhospitaliers d'urgence, similaire à Urgences-Santé (Montréal et Laval) qui s'occuperait de tout le reste de la province, en remplacement du modèle de gestion actuel. Un dossier à suivre au cours des prochains mois.

Drones dans le ciel

Les véhicules aériens non habités télécommandés (UAV), parfois appelés drones en français (du mot anglais pour *faux bourdon*) sont de plus en plus répandus, en raison de la baisse des prix et de leur simplicité d'utilisation. Ils

Drones dans le ciel (suite)

sont généralement pourvus de caméras, que ce soit à des fins militaires, de sécurité publique, commerciales ou de loisir. Les services de police et d'incendie commencent à les utiliser pour une vue d'ensemble lors de certaines situations ou pour mener des opérations de recherche, comme c'est le [cas de la GRC](#).



Ces engins volants existent en toutes tailles, allant de [miniature](#) à celle d'un avion commercial. Certains ont une trajectoire de vol similaire à celle d'un avion, d'autres à un hélicoptère. Grâce à eux, on peut, entre autres, capter des images ou des points de vue inédits, surveiller des cultures ou des forêts, inspecter des structures difficiles d'accès, exercer la surveillance d'installations.

De plus en plus de firmes commerciales veulent les utiliser pour la [livraison à domicile de marchandises](#) ou même... de [pizzas](#). Des essais d'Amazon™ ont d'ailleurs généré de nombreux appels au service 9-1-1 de New-York, en décembre 2013. D'autres s'inquiètent de l'usage de brouilleurs d'ondes (illégaux) qui pourraient affecter le pilotage de ces appareils et causer des accidents, ou d'usages malveillants de ces appareils.



Drone ambulance : Photo : Alec Momont

M. Alec Momont, chercheur des Pays-Bas, auteur d'une [thèse](#) de maîtrise sur le sujet, propose de les utiliser comme mini-ambulances afin d'acheminer des secours médicaux lors de situations particulières. Par exemple, un drone pourrait [transporter un défibrillateur](#) externe automatisé, et ce, en une minute dans une zone de 12 kilomètres carrés, « *faisant passer les chances de survie de 8 à 80 %* » comme l'illustre une [vidéo](#) en ligne. Ces appareils pourraient agir un peu comme un [chien saint-bernard](#) moderne (le rhum en moins...), mais plus rapidement (près de 100 km/h).

Drones dans le ciel (suite)

Transports Canada [réglemente](#) ces appareils depuis 1996 et insiste sur les obligations à respecter, dont, entre autres, la proximité d'aéronefs en vol, le respect de la vie privée, le survol des espaces réglementés (bases militaires, prisons, etc.). Une [formation](#) est requise pour l'obtention d'un permis, et il existe des écoles spécialisées, dont [l'une à l'aéroport](#) de Québec. Notons que de [nouvelles normes](#) sont entrées en vigueur au Canada en novembre 2014, afin de simplifier certaines demandes de permis.

Normalement, l'appareil doit demeurer dans le champ visuel de l'opérateur. On doit éviter de survoler avec le drone tout endroit susceptible de distraire un automobiliste, de nuire au travail des services d'urgence et ceux où la chute accidentelle de l'appareil pourrait blesser gravement quelqu'un, particulièrement avec les hélices.



M. Bernard Dallaire et le drone du Service des incendies de la Ville d'Alma.
Photo : © gracieuseté Simon Coutu

Au Québec, M. Bernard Dallaire, directeur du Service de prévention des incendies de la Ville d'Alma, dont relève le centre 9-1-1 régional, a innové. Il a commencé à utiliser l'un de ces petits appareils afin, entre autres, de survoler des secteurs dangereux, mener des recherches en forêt ou au-dessus des glaces du lac Saint-Jean. Alma abrite d'ailleurs le [Centre d'excellence](#) sur les drones, dont la mission consiste à développer un centre international d'expertises, de services et d'innovation en conception, applications et exploitation de drones.

Une personne voulant se plaindre de l'utilisation inappropriée et dangereuse d'un drone pourrait ultimement appeler le service 9-1-1. Ainsi, de tels cas se présenteront de plus en plus souvent au cours des prochaines années, et il nous faudra apprendre à les traiter.

Pour obtenir de l'information complémentaire sur les drones au Québec, il est suggéré de consulter l'article de M. Simon Coutu, publié dans le numéro de décembre 2014 du magazine [Québec Science](#).

CAUCA : Nouvelle cohorte de diplômés de l'AEC



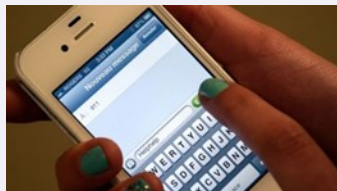
Photo : Cégep Beauce-Appalaches

Les compétences d'une nouvelle cohorte de 26 répartiteurs de la Centrale d'appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA) ont été [reconnues](#), le 28 novembre 2014, par une [Attestation d'études collégiales](#) en répartition d'urgence (AEC) décernée par le [Cégep Beauce-Appalaches](#). De nombreux employés ont profité de la démarche de [reconnaissance des acquis](#) (expérience de travail et de vie) offerte par ce Cégep afin d'obtenir leur attestation plus rapidement.

Presque tous les employés de CAUCA détiennent désormais ce diplôme. Ce centre d'appels d'urgence, qui cumule aussi le rôle de centre de communication santé régional, assure le service 9-1-1 à environ 1,5 M de personnes dans plusieurs régions du Québec. À l'avenir, CAUCA entend exiger l'AEC avant l'embauche, faute de quoi les candidats devront accepter de se soumettre à un exercice de reconnaissance des acquis.

Nouvelles du texto au 9-1-1

Le service de texto au 9-1-1 destiné aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole (SMTP) est offert à [Windsor](#), en Ontario (population de 319 000 personnes) depuis le 1^{er} décembre 2014 et à [Toronto](#) (population de 2 616 000 personnes), depuis le 8 décembre 2014. Cinq régions de cette province offrent donc maintenant ce service. La liste des endroits au pays où le 911 est offert peut être consultée [en ligne](#).



Il y a maintenant 1 071 personnes au Canada, dont 109 de langue française, qui sont inscrites auprès de leur fournisseur de service sans fil au service 911 réservé aux personnes SMTP. De ce nombre, 201 personnes résident au Québec.

Nouvelle-Écosse : Portrait du service 9-1-1



La Nouvelle-Écosse compte une population de 940 000 personnes (2014). Son territoire présente une superficie de 55 300 km², divisé en 54 municipalités.

Pour les férus d'histoire, le nom de la province honore, depuis 1621, le roi Jacques VI d'Écosse, devenu le roi Jacques 1^{er} d'Angleterre, lorsqu'il succéda à la reine Élisabeth 1^{ère}. La [charte royale](#) qui octroyait le territoire était rédigée en latin, et la province conserva en anglais le nom de Nova Scotia.

Dans cette province, le [Bureau de gestion des urgences](#) du ministère de la Justice (EMO) administre le service 9-1-1 et s'occupe de la formation, de l'établissement des normes et procédures ainsi que des logiciels spécialisés.

Le service de réponse aux appels d'urgence est assuré par [quatre centres d'appels](#) primaires 9-1-1 : celui de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), à Truro, dessert 85 % du territoire et 40 % de la population, ceux des municipalités régionales de Halifax, à Dartmouth et du Cap Breton, à Sydney et, enfin, un centre opéré par l'entreprise privée [Valley Communications](#), à Kentville. Ce dernier centre d'appels fait également la répartition secondaire pour 83 services d'incendie. Au total, la province traite environ 250 000 appels 9-1-1 annuellement, avec 180 préposés aux appels.

Tous les appels pour les services pré-hospitaliers d'urgence sont basculés à un [centre provincial](#) spécialisé, opéré par une [entreprise privée](#) située à Burnside.

La Nouvelle-Écosse compte [onze services](#) de police municipale. La GRC ([Division H](#)), avec ses 37 détachements, agit comme police fédérale, provinciale et municipale dans la province, là où il n'y a pas de service municipal. L'entreprise [Bell Aliant](#) offre le SPAU, à titre d'entreprise de services locaux titulaire.

La Nouvelle-Écosse prévoit offrir le service de texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole (SMTP) dans toute la province, à compter du 15 janvier 2015. Celle-ci deviendra ainsi la première à l'offrir dans l'intégralité de son territoire. De plus, la fonction de requête du préposé, qui permet de rafraîchir les données de localisation d'un appel sans fil en cours, sera activée simultanément.

États-Unis : Proposition déposée - Localisation des appels sans fil

L'APCO et NENA (9-1-1), organismes incontournables des communications d'urgence aux États-Unis d'Amérique, ont [annoncé](#), le 14 novembre 2014, la conclusion d'une entente avec les quatre grands fournisseurs américains de services sans fil, ainsi que l'[Association américaine](#) des télécommunications sans fil. Ces partenaires veulent travailler conjointement à l'amélioration de la précision de la localisation intérieure des appels sans fil.



On vise à atteindre, ou même à dépasser, [les cibles](#) proposées par le FCC, organisme de réglementation des télécommunications, sans qu'il ne soit pour autant nécessaire d'imposer de normes. La [correspondance](#) déposée au FCC comporte un calendrier des étapes et des bancs d'essais proposés pour les prochaines années. On entend, entre autres, vérifier les performances des systèmes et technologies sur le marché pour la localisation intérieure et extérieure. La démarche comprend aussi l'amélioration des systèmes de localisation existants ainsi que l'obtention de données plus précises, grâce à des essais avant-gardistes d'appareils ou de systèmes pour les appels intérieurs. Une fois la faisabilité démontrée, des normes pourraient être élaborées.

Toutefois, plusieurs personnes, dont un ancien président de NENA, des organismes qui représentent des personnes handicapées, des associations liées à l'application des lois et aux services médicaux d'urgence, ainsi que la coalition [Find Me 911](#) se sont opposées à cette proposition dans un [communiqué](#) du 17 novembre 2014. Selon eux, celle-ci vise, entre autres, à retarder les choses et à réduire ou à éliminer les obligations contraignantes qui étaient proposées par le FCC à l'égard des fournisseurs de services sans fil.

En réaction, le FCC a demandé des commentaires aux intéressés sur l'orientation des travaux conjoints proposés dans un [avis](#) publié le 20 novembre 2014. De son côté, NENA [a expliqué](#) de façon plus complète son action le 1^{er} décembre 2014. Un dossier à suivre.

New York : Téléphones payants remplacés par des bornes Wi-Fi



M. Bill de Blasio, maire de New-York, [a annoncé](#) le 17 novembre 2014 que la ville a retenu la proposition du consortium CityBridge dans le cadre de son projet [LinkNYC](#). Le but consiste à remplacer progressivement, à compter de 2015, les 8 400 téléphones payants situés sur la voie publique dans ses cinq arrondissements par de 7 000 à 10 000 bornes Wi-Fi® accessibles gratuitement. L'entente contractuelle doit être approuvée prochainement.

Parmi les [détails techniques](#) qui retiennent l'attention, l'on note que les nouvelles bornes seront munies d'un bouton d'accès direct au 9-1-1 en mode vocal afin de demander de l'aide au besoin. En cas de panne électrique, les bornes jouiront d'une autonomie énergétique de 24 heures afin d'acheminer les appels 9-1-1. En effet, on se remémore aisément les problèmes de piles de la téléphonie VoIP et des appareils sans fil, lors de l'ouragan Sandy en 2012.

Les bornes permettront en outre d'obtenir des renseignements sur les services municipaux ou encore de visualiser une carte du secteur, et même d'y recharger son appareil mobile à l'aide d'une prise USB.

De plus, les utilisateurs pourront téléphoner gratuitement partout aux États-Unis, et ils auront accès à un réseau Wi-Fi à très haute vitesse de grande capacité dans un rayon de 45 mètres des bornes.

Le coût total du projet est évalué à environ 200 M \$. Le financement et l'entretien des bornes seront assurés par les revenus publicitaires générés par les panneaux lumineux latéraux. L'administration veut également, par ce projet, réduire la fracture numérique, puisque tous auront accès au web gratuitement à partir d'un appareil mobile.

Le bilan de l'utilisation appropriée ou non du bouton 911 au cours des prochaines années sera un indicateur important. Aucun projet semblable n'est connu au Canada pour le moment.



Photo : CityBridge

Fiabilité du réseau 9-1-1 américain : Le FCC consulte

Notre [dernier numéro](#) traitait du rapport publié en octobre 2014 sur une panne majeure du réseau 9-1-1 dans plusieurs états américains, à la suite d'un problème logiciel évitable éprouvé par un sous-traitant du fournisseur du réseau 9-1-1.

Les choses n'ont pas traîné. L'organisme américain de réglementation des télécommunications, le FCC, a publié le 21 novembre 2014 un [énoncé de politique](#) et un projet de règles sur la gouvernance, l'imputabilité et l'augmentation de la fiabilité du service 911 aux États-Unis, dans le cadre de la transition vers les réseaux IP. Une lecture recommandée pour ceux que le sujet intéresse.

Le processus de transition vers des réseaux entièrement IP s'étalera sur plusieurs années encore dans ce pays. Tant que la transition ne sera pas complétée, des systèmes traditionnels et de nouvelle génération fonctionneront simultanément. Le [communiqué](#) publié le même jour énumère quatre points principaux sur lesquels le FCC sollicite des commentaires sur ce projet de règles :

- Exiger des fournisseurs de réseau 911 d'aviser les centres d'appels et autres parties prenantes de tout changement important au service réseau 911, afin que tous soient conscients des impacts potentiels, et rendre obligatoire l'approbation préalable de toute cessation de services ou systèmes 911 cruciaux;
- Requérir des fournisseurs qui veulent offrir de nouvelles fonctionnalités et des services réseau 911 de démontrer qu'ils ont la capacité technique et opérationnelle de le faire de façon fiable;
- Lors de pannes du réseau 911, clarifier les rôles de chacun quant au contenu de l'information, sa diffusion ainsi que la coordination lorsque plusieurs fournisseurs de services sont impliqués.
- Mettre à jour les exigences de certification de la fiabilité du FCC pour les réseaux 911, afin de tenir compte des nouvelles technologies et architectures de réseau.

Ce projet n'a pas été adopté à l'unanimité. Les commissaires républicains sont d'avis que le FCC n'a pas, dans le cadre juridique actuel, les pouvoirs pour ce faire et qu'il se substitue aux responsabilités des états et des localités.

(Suite) Fiabilité du réseau 9-1-1 américain : Le FCC consulte

De côté-ci de la frontière, le CRTC a mentionné, dans son [Plan d'action concernant les services 9-1-1](#) de juin 2014, vouloir revoir, en 2015-2016, la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1. Il cite, par exemple, l'émission d'avis aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP) affectés lors de pannes sur certains réseaux particuliers. Il n'y a pas encore eu d'annonce afin de lancer ce processus.

Blainville : Inscription élargie pour les secours adaptés



La Ville de Blainville [a annoncé](#), le 12 novembre 2014, qu'elle souhaite élargir l'inscription aux secours adaptés aux associations et garderies en milieu familial dans les bases de données de son centre d'appels d'urgence 9-1-1. Le [formulaire](#) permet de recenser à une adresse toute personne présentant une condition particulière permanente ou temporaire (par exemple : déficience motrice, intellectuelle, sensorielle, psychique, problème de santé mentale, trouble envahissant du développement) ainsi que la présence d'une garderie en milieu familial en vue d'aviser les pompiers et policiers en cas d'urgence ou de sinistre.

Infrastructures essentielles : Nouveau projet de loi



Le service 9-1-1 dépend des réseaux de télécommunications. Les vols de fils et le vandalisme d'équipements ou de câbles, entre autres, peuvent le rendre indisponible à une partie de la population. Mme [Wai Young](#), députée conservatrice de Vancouver-Sud, a déposé en première lecture au Parlement fédéral le 3 décembre 2014 le projet de loi de député n° C-639, *Loi modifiant le Code criminel (protection des infrastructures essentielles)*.

Nous avons traité, dans le numéro de [juillet](#), d'un projet de loi semblable (le n° C-609) déposé en juin dernier par un député néo-démocrate. Il est rare que deux projets de loi présentés simultanément au Parlement portent sur le même sujet. Le contenu du nouveau projet diffère quelque peu du premier et nous semble supérieur. Il créerait une infrac-

Infrastructures essentielles : Nouveau projet de loi (suite)

tion spécifique pour toute atteinte aux infrastructures essentielles. Celles-ci sont définies, entre autres, comme (extrait) « *les installations, réseaux, services ou biens publics ou privés servant à la fourniture de services publics, y compris ceux liés à l'énergie, aux télécommunications, ..., à la sécurité publique, ... dont la perturbation est susceptible d'avoir une incidence grave sur l'économie ou de mettre en danger la santé ou la sécurité de la population canadienne* » (les soulignés sont de nous).

Le projet prévoit des peines plus importantes que celles prévues actuellement pour des accusations de méfait ou de vols selon la valeur économique des matériaux, indépendamment des conséquences.

Comme il s'agit cette fois d'un projet de loi parrainé par une députée de la majorité gouvernementale, il est possible qu'il soit adopté. Nous suivrons la progression du dossier.

CEFRIO : Les modes de communication au Québec



Le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations à l'aide des technologies de l'information et de la communication (CEFRIO) a publié, en octobre 2014, un [rapport](#) sur les modes de communication au Québec y compris l'usage du Web, des médias sociaux et de la mobilité dans le cadre de son enquête *NETendances 2014*.

Ce rapport confirme, entre autres, que si les adultes utilisent encore davantage le téléphone filaire pour communiquer, les appareils sans fil et le texto sont utilisés de plus en plus fréquemment au Québec et se substituent à vive allure aux moyens traditionnels. Le taux de pénétration des appareils sans fil est de 62 % chez les adultes québécois, comparé à 91 % aux États-Unis. En plus des différences liées à l'âge, certaines corrélations semblent exister entre le niveau de scolarité ou de revenu des utilisateurs et l'usage du service sans fil.

La téléphonie sans vidéo sur Internet (telle que Skype, téléphonie IP, Google Voice, etc.) connaît une popularité relativement stable. Cette absence de croissance semble une bonne nouvelle dans notre perspective, si l'on considère que l'atteinte du service 9-1-1 peut parfois se révéler impossible ou plus complexe avec ces produits.

Meilleurs vœux



Nous offrons nos meilleurs vœux à nos lecteurs à l'occasion des fêtes de fin d'année.

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 susceptible d'intéresser nos lecteurs, transmettez vos textes ou photographies à l'adresse courriel: info@agence911.org.

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