

Travaux des comités

Le COMITÉ SUR LES PLANS DE RELÈVE ET LES PLANS D'URGENCE pour les centres d'urgence 9-1-1 a bien entamé ses travaux en vue de fournir un outil de base qui facilitera le respect des exigences réglementaires.

En sont membres : Annie Desjardins, Ville de Québec, Christian Fortin, Centrale des urgences de Rousseau inc., Dany Gasse, Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec (CAUREQ), Sylvain Goyette, Ville de Gatineau, Maude-Émilie Lapointe, ministère de la Sécurité publique, Gustave Poulin, Centrale d'appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA). Le consultant retenu par l'Agence est Jean-Nicolas Landry, de Sécurité civile Landry Inc.

Le COMITÉ SUR L'ASSURANCE-QUALITÉ a aussi lancé ses travaux pour l'élaboration d'un guide permettant de respecter les exigences réglementaires. En sont membres : Pierre Foucault, Ville de Montréal, Christian Fortin, Centrale des urgences de Rousseau inc., Sylvain Goyette, Ville de Gatineau, Gustave Poulin, Centrale d'appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA), Lyne Talbot, Ville de Québec. Les consultants retenus par l'Agence sont Pierre Marc Jasmin et Linda Paquette, de Services Triad inc.

Le COMITÉ SUR LE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES s'intéresse à la formation initiale et à la formation continue dans les centres 9-1-1, afin de bien cerner les besoins. Les membres sont Alex Bernier, Centrale d'appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA), Marie-Ève Deschambault-Lepage, ministère de la Sécurité publique, Jean Desjardins, Ville de Mont-Tremblant, Nancy Dubois, Ville de Sherbrooke, Michel Gendron, Groupe CLR inc. et Claude Girard, Groupe Alerte Santé Inc.

Plateforme d'essais québécoise

Les équipements informatiques requis ont été acquis par l'Agence. Livrés en janvier, ils ont été installés dans un centre 9-1-1 de la Ville de Montréal. Les fournisseurs de systèmes de répartition assistée par ordinateur (RAO) des centres 9-1-1 du Québec procéderont pour leur part à l'installation de leurs systèmes prochainement. Dès que les essais de fonctionnement se seront avérés fructueux, nous vous aviserons des modalités d'accès, car elle sera accessible à tous.

Colloque annuel en sécurité civile

Le colloque annuel en sécurité civile se tiendra à Saint-Hyacinthe du 14 au 16 février. Le thème retenu est [Aïssons ensemble pour un Québec plus résilient](#). Des exposés variés sur ce thème, la tenue du [Salon de la sécurité civile et des mesures d'urgence](#) de même que la remise des prix des lauréats du [Mérite québécois de la sécurité civile](#) en font un rendez-vous pour tous les intéressés.

Vidéo sur le métier de préposé au 9-1-1

Nous avons traité, dans notre dernier numéro, du [rapport](#) publié en décembre 2011 par l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST). Ce document traite de la réduction des troubles musculo-squelettiques et de santé psychologique dans les centres d'appels d'urgence 9-1-1.

L'une des suites de ce rapport sera la réalisation d'une vidéo par l'IRSST, en partenariat avec l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur affaires municipales (APSAM) ainsi que l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1. Un comité de suivi, regroupant les cinq centres 9-1-1 qui ont participé à l'étude (Gatineau, Lévis, Québec, Saint-Jérôme et Trois-Rivières) ainsi que divers organismes intéressés, encadre le projet. Il est produit par une firme et des personnes expérimentées comptant plusieurs réalisations de qualité à leur actif.

La vidéo expliquera le travail réel qui incombe aux préposés aux appels 9-1-1. Elle en fera ressortir les défis, précisera les exigences et les habiletés requises, sans oublier de faire ressortir les sources de satisfaction retirées du service à autrui. Cette vidéo ne porte donc pas sur la séquence de traitement d'un appel, mais plutôt sur le travail même des préposés, premier maillon important de la chaîne d'intervention en situation d'urgence. Ce rôle doit être mieux connu, expliqué et valorisé. L'auditoire cible est large : intervenants et services d'urgence, gestionnaires et élus municipaux, ainsi que les candidats potentiels pour effectuer ce travail.

La diffusion sera gratuite et offerte à tous les intéressés. Il est prévu que le tout soit disponible en août ou septembre prochain.

Service 9-1-1 et TNO

La [Loi sur l'organisation territoriale municipale](#) énonce que toute partie du territoire du Québec qui n'est pas celui d'une municipalité locale est un territoire non organisé. Il existe 35 territoires non organisés (TNO) administrés par une municipalité régionale de comté (MRC) et un par l'Administration régionale Kativik. Ces grands territoires sont souvent divisés en secteurs dotés d'un toponyme propre par la MRC. Ils constituent généralement des lieux isolés, peu ou le plus souvent non peuplés. On en trouve dans la plupart des régions du Québec, sauf au sud-ouest du Saint-Laurent.

La loi oblige les MRC à assurer le service 9-1-1 dans leur TNO. Une population temporaire s'ajoute parfois à la population permanente lors d'activités saisonnières (chalets, randonnée, chasse et pêche) ou économiques (exploitation forestière et minière). La desserte téléphonique filaire y est très rare ou partielle. La desserte cellulaire également, sauf dans certains corridors routiers importants. Toutefois, les personnes ou les entreprises qui utilisent souvent la téléphonie satellitaire peuvent convenir d'ententes particulières avec certains centres d'appels d'urgence, puisque l'accès direct au service 9-1-1 n'est pas disponible par ce type de service.

Actuellement, sept centres 9-1-1 desservent l'ensemble des TNO du Québec. En raison des difficultés d'accès, l'organisation des secours dans ces territoires n'est pas toujours simple.

Dossier important pour l'avenir au CRTC

Le CRTC a publié la [Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-24](#) le 19 janvier dernier sur l'interconnexion des réseaux pour les services téléphoniques. Dans cette politique, le Conseil décide qu'il est dans l'intérêt public d'élaborer un ensemble de principes afin de faciliter l'interconnexion de réseaux téléphoniques IP entre les exploitants de réseaux, tout en permettant au libre jeu du marché de dicter les détails des arrangements.

Le CRTC lance un processus pour déterminer dans quelle mesure :

- les régimes d'interconnexion existants pourraient être simplifiés et regroupés;
- des changements pourraient être nécessaires pour accroître la concurrence et, ainsi, procurer un

Dossier important pour l'avenir au CRTC (suite)

avantage aux consommateurs;

- des changements pourraient être nécessaires pour assurer la neutralité technologique.

Le CRTC interpelle le [Groupe de travail Services d'urgence](#) (GTSU) du Comité directeur sur l'interconnexion (CDCI) qui se voit confier l'examen de plusieurs questions relatives au service 9-1-1. On trouvera aux paragraphes 69 à 76 de la décision les éléments les plus significatifs, dont *Mettre en place une nouvelle architecture d'interconnexion de réseaux téléphoniques IP pour les services d'urgence 9-1-1*.

Le CRTC demande un rapport identifiant les questions à traiter d'ici six mois. Il faudra être vigilant pour s'assurer que la sécurité du public demeure une préoccupation de premier plan et que les recommandations formulées par le GTSU soient suivies, alors que l'industrie se prépare à une transition complète vers la technologie IP. Le travail des services d'urgence ne doit pas être rendu plus complexe ou coûteux en raison de choix technologiques.

Enfin, le CRTC annonce (paragraphe 68) qu'il entend procéder en 2014 à un examen du cadre des services essentiels (dont fait partie le 9-1-1 comme service de bien public, selon le paragraphe 91 de la [Décision de télécom CRTC 2008-17](#) du 3 mars 2008).

Le train trouve sa voie vers le 9-1-1

L'entreprise ferroviaire [Canadien national](#) a accepté récemment d'installer un système avertissant le centre 9-1-1 de trois localités voisines de Joliet, dans l'état américain de l'Illinois, du passage d'un train sur la voie ferrée traversant leur territoire. Le convoi ferroviaire empêche alors le passage des véhicules d'urgence sur les voies de circulation entre les secteurs des municipalités situés de part et d'autre de la voie ferrée.

Les données, transmises en temps réel par un système peu coûteux, fournissent la localisation exacte du train. Elles précisent quand les signaux et les barrières des différents passages à niveau sont activés successivement dans ces communautés. Les répartiteurs sont alors en mesure d'indiquer la voie de circulation la plus appropriée pour les véhicules d'urgence, évitant ainsi des pertes de temps pouvant s'avérer tragiques.

Changement au CAUAT



Nous avons appris le départ de Mme Annie Flamand, directrice générale du [Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue](#).

Mme Flamand était également membre du conseil d'administration de l'ACUQ. Nous lui souhaitons beaucoup de succès dans ses nouvelles responsabilités à la Ville de Rouyn-Noranda.

Le nom de la personne qui la remplacera n'a pas été annoncé. L'intérim sera assumé par M. Robert Fortin. Rappelons que le CAUAT agit également comme centre de communication santé régional.

Nouveau centre 9-1-1 à New-York

M. Michael Bloomberg, maire de New-York, a annoncé le 5 janvier 2012 la fin des travaux de modernisation du centre 9-1-1 de la ville. Ces derniers ont été lancés à la suite de l'importante panne du réseau électrique ayant affecté le nord-est américain en 2003. Des vulnérabilités techniques et opérationnelles importantes ont été identifiées lors de cette panne : le fonctionnement en silo des systèmes de réponse des services d'urgence, une collaboration insuffisante, des technologies désuètes et non intégrées. Des problèmes d'alimentation électrique d'urgence ont de plus été constatés, pendant que l'évènement générerait un volume anormalement élevé d'appels.

L'ensemble des systèmes de communication de la police, du service d'incendie et d'assistance médicale d'urgence ont été regroupés, harmonisés et mis à la fine pointe de la technologie, au coût de 2,1 milliards \$. La ville compte 1500 préposés au 9-1-1. Le système peut maintenant gérer 50 000 appels à l'heure, alors que la moyenne normale est de 1200. Cela représente neuf fois plus que le volume atteint le 11 septembre 2001. New-York reçoit onze millions d'appels 9-1-1 par année. Le centre d'appel principal est localisé au Metro-Tech Center au centre-ville de Brooklyn. À compter de 2015, un centre de relève miroir fonctionnant en continu sera aménagé dans le Bronx au coût estimé de 650 M \$ afin de soutenir les opérations. Ce centre de relève pourra traiter le volume complet des appels de la ville.

Ces coûts publics importants reflètent la réalité américaine, bien différente de celle prévalant au Canada quant aux services et coûts assumés par les entreprises de télécommunication.

Clarification de Revenu Québec Indiens

L'Agence du revenu du Québec a récemment ajouté de l'information additionnelle dans son [site internet](#) quant à l'application de la taxe municipale 9-1-1 aux Indiens, bandes, conseils de tribu ou entités mandatées par une bande. Des cas problématiques ont été signalés par l'Agence municipale 9-1-1 depuis l'instauration de la taxe en décembre 2009. Certaines entreprises de télécommunication ou revendeurs perçoivent en effet la taxe municipale mensuelle auprès de ces clientèles. Or, la taxe n'a pas été imposée par les conseils de bande qui ne sont pas assujettis à la [Loi sur la fiscalité municipale](#). Les mandataires qui perçoivent la taxe pour les municipalités savent maintenant plus clairement quels sont les cas d'exemption ou d'application de la taxe. Cela devrait faciliter le règlement de certains litiges pour les centres 9-1-1 desservant des communautés autochtones.

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 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

Rédaction

Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Collaboration

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.