

Première certification de conformité

Le ministre de la Sécurité publique a annoncé, le 16 février, que le centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville d'Alma a reçu sa certification de conformité au règlement sur les centres 9-1-1. C'est le premier centre à recevoir cette confirmation depuis l'entrée en vigueur des nouvelles normes, bien que le guide d'accompagnement du processus ne soit toujours pas disponible. La Ville d'Alma a été la pionnière qui a permis de vérifier les outils en voie d'élaboration, grâce au travail de M. Bernard Dallaire, directeur.

Ce centre dessert une quarantaine de communautés de la région. L'évènement a été souligné le 6 mars dernier, en présence de représentants des municipalités desservies et du ministère de la Sécurité publique.



MM. Marc Asselin, maire, Bernard Dallaire, directeur, Guy Laroche, sous-ministre associé et Gilles Girard, conseiller

Photo gracieuseté de Jimmy Desbiens

Présentation du rapport de l'IRSST

Une présentation simplifiée du **rapport de l'IRSST sur la prévention des troubles musculo-squelettiques et psychosociaux des préposés au 9-1-1** est organisée par l'IRSST, l'APSAM et l'Agence avec la collaboration de l'ACUQ.

Elle sera faite par Georges Toulouse et Louise St-Arnaud, à l'intention des gestionnaires de centres d'appels d'urgence, des préposés et des intéressés. Une période de questions et d'échanges est prévue. Cette rencontre sera d'intérêt, entre autres, pour les centres 9-1-1, les centres de communication santé, les centres de communication de la SQ, etc.

QUAND : Région de Montréal : le mardi 22 mai en après-midi. Région de Québec : le mercredi 23 mai en avant-midi. L'activité est gratuite.

Inscrivez-là à votre agenda et à celui des membres de votre équipe intéressés par la santé et la sécurité au travail.

Les détails vous seront communiqués dans les prochaines éditions. Des invitations formelles seront adressées aux principaux intéressés.

Texto au 9-1-1 Début des essais



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes a publié, le 16 février dernier, la **Décision de télécom CRTC 2012-101** et un communiqué sur le début prochain des essais sur la communication par texto pour améliorer l'accessibilité au service 9-1-1.

Les essais doivent durer trois mois et regroupent quatre centres 9-1-1 du Canada : **Montréal, Toronto, Peel et Vancouver**. Seuls des participants pré-enregistrés ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole y prendront part.

Anniversaire



Le 16 février dernier était souligné le 44^e anniversaire du premier appel 9-1-1 de l'histoire, passé en 1968 à Haleyville, en Alabama. C'est la compagnie de téléphone indépendante locale qui, la première, offre le service à la petite communauté. Ce faisant, elle proteste contre le fait que l'organisme fédéral de réglementation et les grandes entreprises ont choisi le numéro 911 sans consultation préalable avec les plus petites entreprises du pays.

Dès 1957, le Congrès américain convient de doter le pays d'un numéro unique et demande de déterminer le numéro qui sera utilisé pour le service d'appels d'urgence. De longs débats surviennent alors pour déterminer qui sera chargé de répondre (police, incendies, hôpitaux, etc.). Rappelons que dès 1937, la Grande-Bretagne implante un numéro unique (le 999).

Au Canada, la Commission canadienne des transports, un organisme aujourd'hui disparu, mentionne pour la première fois, dans une décision rendue le 15 août 1974, l'introduction d'un Service téléphonique centralisé de secours : « Le numéro 911 serait réservé en tant que numéro d'urgence pour permettre aux organismes de secours de mettre sur pied un bureau central de réponse dans leur région. » Ce dossier fait suite à des requêtes tarifaires de Bell Canada qui remontent à novembre 1972. C'est en 1976 que le CRTC acquiert la responsabilité de la réglementation de la téléphonie.

Connaissez-vous le Hatzalah?

הצלה

Le service médical d'urgence Hatzalah (sauvetage, en hébreu), originellement fondé à New-York dans les années 1960, est présent dans plusieurs pays du monde, dont le Canada, avec des chapitres à **Montréal** et à **Boisbriand**. Il assure aussi une présence dans un secteur des Laurentides durant l'été.

Le Hatzalah (aussi connu sous le nom de Hatzoloh) dispose de centres d'appels et de services ambulanciers complets. Les modes d'opération varient et sont adaptés au contexte local. Il offre un service gratuit de premiers répondants volontaires à la communauté juive orthodoxe. Il tient compte des préceptes religieux et de réalités culturelles (dont le service en hébreu et en yiddish). Le service comporte des défis particuliers lors des jours de fêtes religieuses (comme le sabbat), tant pour les secourus que pour les secouristes. L'organisme travaille avec les services de police locaux et il peut, sur demande, porter assistance aux autres services d'urgence. Il est accessible en composant un numéro de téléphone conventionnel à 10 chiffres.

Le magazine *The Economist* nous apprend que l'organisme vient d'innover en Israël. Lorsque les citoyens composent le numéro, les secours ambulanciers sont acheminés, mais la circulation peut occasionner un délai légal pour certains blessés. Les premiers répondants du Hatzalah, à proximité de l'incident, quittent leur occupation et se déplacent, eux, en **ambucycles** (motos). Ils disposent d'un équipement de base (dont un défibrillateur) pour prodiguer les premiers soins. Ils se retirent dès l'arrivée des services ambulanciers.

Désormais, tout citoyen israélien peut doter son téléphone intelligent d'une application qui permet, lorsque les citoyens appellent l'organisation, d'aviser simultanément le volontaire le plus près, chacun disposant d'un téléphone avec GPS pour le localiser exactement. Le sauveteur peut alors se déplacer très rapidement sur les lieux, ce qui peut faire la différence. Des applications pour appeler directement le Hatzalah dans certaines villes américaines sont également disponibles [sur I-Tune](http://sur-I-Tune).

Aéroport de Montréal

L'aéroport Montréal-Trudeau a vu passer plus de 13,6 M de passagers en 2011 et a enregistré 253 000 mouvements d'aéronefs. Quand on ajoute les visiteurs, les fournisseurs, le personnel, cela génère une activité très importante, alors que la sécurité aérienne est une préoccupation mondiale. L'aéroport, localisé dans l'agglomération de Montréal, n'a pas de statut territorial distinct.

En cas d'urgence, plutôt que de simplement composer le 9-1-1, l'administration aéroportuaire conseille de composer un numéro particulier (514 420-5000) pour obtenir de l'aide, ou encore d'utiliser le bouton identifié urgence sur les téléphones publics de l'aérogare. L'aéroport exploite son propre centre d'appels d'urgence et de répartition. Il agit donc parfois comme centre d'appels d'urgence primaire et communique certains appels au centre 9-1-1 de Montréal. Il semble exister une certaine zone grise à ce sujet.



Si une personne, suivant un réflexe normal et courant, compose néanmoins le 9-1-1 sur le site de l'aéroport, l'appel est traité par le centre 9-1-1 de Montréal, qui en informe aussi la Sûreté aéroportuaire.

Ce service compte plus de 200 agents et constables qui agissent comme premiers répondants et secouristes. Il est responsable de la sécurité routière et de la sûreté de l'aviation. Ses responsabilités comprennent, entre autres, l'application des règlements, le contrôle de la circulation, la détection d'explosifs (avec une escouade canine) et la protection de la zone réglementée. L'aéroport compte également un Service d'incendie spécialisé. Plusieurs autres organismes de sécurité s'y trouvent également (GRC, SPVM, Services frontaliers canadiens et américains).

Chronique cynophile



Pour certaines opérations de secours, il faut avoir du nez. Le chien a un odorat beaucoup plus efficace et subtil

que celui de l'humain. Certains corps policiers ont leur escouade canine ou cynophile : la Sûreté du Québec, les villes de Montréal, Québec, Laval et depuis peu, Longueuil. La ville de Gatineau n'en a plus et prévoit rétablir la situation cette année. C'est une exigence réglementaire pour les municipalités de plus de 200 000 habitants.

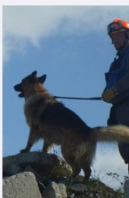
Chronique cynophile (suite)

Ces effectifs sont utilisés pour retrouver des personnes égarées ou en fuite, pour la détection d'explosifs ou de drogues, etc. Il existe également une Association des maîtres de chiens policiers du Québec, qui regroupe aussi d'autres organismes d'application de la loi.

Le sauvetage à l'aide de chiens intéressés aussi certains citoyens. La branche canadienne du Comité de secours internationaux (COSI) s'est implantée récemment à Trois-Rivières.

Organisme non-gouvernemental fondé en France il y a plus de 25 ans, il regroupe des bénévoles passionnés.

Leur animal est dressé pour acquérir une certification CHIC (Chien international de catastrophe) remis par cet organisme. L'objectif est de former des équipes de chiens de secours qui maîtrisent les techniques requises pour retrouver des vivants.



Depuis sa création, l'organisme a participé à plus de 96 missions dans une quarantaine de pays. Les membres sont disponibles afin de participer à des opérations de recherche de survivants en cas de catastrophe (séisme, effondrement d'immeuble, avalanche, etc.) ou de disparition. Le temps est toujours un facteur critique dans de telles circonstances.

Le chapitre trifluvien compte actuellement une douzaine de personnes et quatre maîtres-chiens et animaux certifiés CHIC. Les maîtres-chiens de COSI sont disponibles pour appuyer bénévolement les autorités ou les familles au besoin.

Les photos sont une gracieuseté de M. Michel Massouty.

Formation CN-911 et CCPX 911

Le Québec compte un réseau ferroviaire de 6 600 kilomètres, sur lequel on transporte environ 65 millions de tonnes de marchandises annuellement, selon l'Institut de la statistique du Québec.

Le Canadien national, comme plusieurs chemins de fer en Amérique du Nord, dispose d'un wagon école sur rail pour la formation des intervenants d'urgence, en collaboration avec l'Association des chemins de fer du Canada.

L'Association canadienne de l'industrie de la chimie a également un wagon pour la formation des employés et des intervenants d'urgence. Il peut être utilisé lors de «portes ouvertes» ou d'autres événements publics, comme outil éducatif, afin de souligner l'importance

Formation CN-911 et CCPX 911 (suite)

du transport sécuritaire des produits chimiques.

Ces wagons sont appelés respectivement Wagon CN 911 et CCPX 911. Ils sont mis gratuitement à la



disposition des intervenants locaux ou régionaux, sur réservation préalable (prévoir environ un an). On peut pénétrer à l'intérieur des wagons avec un formateur, afin de voir tous les éléments qui servent au chargement et au déchargement des marchandises dangereuses. Cela permet de se familiariser avec les équipements de sécurité et les caractéristiques des citernes circulant sur les voies ferroviaires.

La formation dure de trois à quatre heures et peut s'échelonner sur plusieurs jours, selon le nombre de participants. Elle peut être adaptée aux besoins, et même être dispensée en soirée ou durant le weekend.

Le wagon-citerne de formation constitue un excellent outil pour stimuler la discussion et favoriser la compréhension des mesures prises afin d'assurer le transport sécuritaire des marchandises dangereuses et de former les intervenants en cas d'urgence. L'accent est mis sur les mesures d'urgence qui doivent être prises, s'il survient un incident qui met en cause des marchandises dangereuses.



Cette activité s'inscrit dans le cadre d'un programme continental appelé Gestion responsable™. L'un de ses éléments clés est le programme de formation TransCAER (Transportation Community Awareness and Emergency Response). Il s'agit d'une initiative créée à l'intention des collectivités situées à proximité des lignes ferroviaires sur lesquelles des marchandises dangereuses sont transportées. Les partenaires (transporteurs et industrie) s'engagent à assurer une amélioration continue dans les domaines de la santé et de la sécurité du personnel et du public, ainsi qu'à veiller à la qualité de l'environnement.



Photos : Association des chemins de fer du Canada

Décision du CRTC Téléphonie VoIP et 9-1-1

Le CRTC a publié le 7 mars 2012 la **Décision de télécom CRTC 2012-137** faisant suite à l'**Avis de consultation de télécom CRTC 2011-596** publié le 19 septembre 2011. L'Agence et l'ACUQ sont intervenues dans cette instance portant sur une condition contractuelle révisée. Celle-ci s'appliquera aux entreprises canadiennes qui offrent des services aux fournisseurs de services VoIP locaux. Certaines obligations, quant au service 9-1-1 devant être offert par les entreprises et les revendeurs de services téléphoniques VoIP locaux, s'appliqueront désormais également aux revendeurs de revendeurs de services.

Le Conseil estime qu'il est nécessaire de veiller à ce que les obligations relatives au service 9-1-1 s'appliquent dès maintenant à tous les fournisseurs de services VoIP locaux, y compris les revendeurs qui n'ont pas conclu de contrat directement avec les entreprises canadiennes (c.-à-d. les revendeurs qui obtiennent leurs services auprès d'autres revendeurs). Cette approche permettra de garantir que tous les clients ont accès au service 9-1-1, indépendamment du type de fournisseur de services de télécommunication qui offre le service téléphonique.

Cellulaires désactivés

La fonctionnalité 9-1-1 sur les appareils sans fil désactivés est due à la façon dont les réseaux de téléphonie cellulaire sont construits partout dans le monde.

Un téléphone portable allumé se connecte immédiatement à l'antenne cellulaire la plus proche. Le réseau de téléphonie cellulaire détermine ensuite si le téléphone est utilisé en vertu d'un plan de service. Si ce n'est pas le cas, la connexion demeure, mais exclusivement pour l'accès au service 9-1-1. C'est une mesure dont on peut comprendre l'existence, afin de permettre l'accès aux services d'urgence en cas de non-paiement d'un compte ou d'indisponibilité d'une carte de services prépayés.

Toutefois, cela devient de plus en plus une source de problèmes dans le cas d'appareils désactivés volontairement. Les progrès et nouveautés accélèrent la désuétude technologique perçue, d'où un remplacement plus fréquent par les utilisateurs pour des appareils plus performants.

Le nombre ainsi que la fréquence des appels effectués par des enfants qui s'amuse avec un appareil désactivé, mais doté d'une pile rechargée, ou

Cellulaires désactivés (suite)



des personnes malveillantes est en croissance. Plusieurs centres 9-1-1 du Québec peuvent témoigner d'expériences fréquentes occasionnant la perte de temps pour les préposés. Le problème est le même à travers le Canada et les États-Unis. Les vérifications nécessaires sont effectuées, mais elles sont rendues difficiles en raison de l'absence de données sur l'appelant et de coordonnées utilisables.

Une campagne d'éducation devrait être entreprise afin de décourager l'utilisation inappropriée de ces appareils, qui ne sont pas des jouets. Néanmoins, il est peu probable que l'on change les normes à ce sujet. On a rapporté, à l'automne 2010, un cas survenu en Ontario où un enfant a composé le 9-1-1 plus de 400 fois durant un weekend avec un appareil cellulaire désactivé. Certaines villes incitent activement les parents à ne pas laisser les enfants jouer avec un tel appareil.

Consultations aux États-Unis: Interruptions du service cellulaire

Le Federal Communications Commission (FCC) américain vient d'**initier un processus de consultation**, le 1^{er} mars, sur la façon d'encadrer les interruptions volontaires du service cellulaire par les autorités pour des motifs de sécurité publique.

L'été dernier, les autorités de San Francisco ont interrompu le service cellulaire dans le métro de la ville, en raison d'une menace à la sécurité. Cela a provoqué certaines critiques. On sait qu'il est possible, par exemple, d'utiliser des appareils cellulaires pour déclencher des bombes à distance. On peut aussi souhaiter empêcher des personnes de communiquer entre elles à des fins illicites ou d'organiser des rassemblements violents «instantanés» (*flash mob*) comme ceux vécus en Angleterre l'été dernier.

Ces interruptions posent des questions juridiques, de gouvernance et de sécurité (environ 70 % des appels au 9-1-1 sont fait avec des appareils sans fil aux États-Unis). Le FCC souhaite recueillir des points de vue afin de savoir s'il y a lieu, et si oui comment, d'encadrer ces interruptions localisées d'un service important. Il devrait y avoir des critères

Consultations aux États-Unis: Interruptions du service cellulaire (suite)

sérieux et bien définis.

Un dossier à suivre, puisqu'il pourrait avoir des répercussions au Canada éventuellement.

Bell 9-1-1

Bell Canada a annoncé, le 17 février dernier, que M. Claude Moisan a été promu directeur du Groupe Service Client 9-1-1 depuis le 30 janvier dernier. Les clients de Bell devraient tous avoir reçu ses coordonnées récemment.

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.