



IRSSST : Rapport sur les appels difficiles



L'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail a publié, le 9 avril 2015, le [rapport](#) de recherche intitulé *Troubles musculo-squelettiques et santé psychologique - Démarche de soutien aux activités de prise et de répartition des appels d'urgence 9-1-1 (R-868)*. Ses auteurs, M. Georges Toulouse, de l'IRSSST, Mmes Louise St-Arnaud et Mariève Pelletier, de l'Université Laval, présentent leurs travaux, résultat de plus d'une quarantaine de rencontres menées dans dix centres d'appels d'urgence du Québec.

Ces entrevues ont porté sur le soutien existant et les améliorations souhaitées aux différentes situations vécues lors d'appels difficiles. On examine les exigences auxquelles les préposés sont confrontés : la nécessité d'envoyer rapidement des secours, les efforts requis pour contrôler les émotions provoquées par le comportement de l'appelant ou l'intensité dramatique de la situation, et enfin, les contraintes associées à certaines tâches qui vont au-delà des tâches habituelles de prise et de répartition d'appels.

Les constats sont résumés sous la forme de sept fiches synthèses, présentées en annexe du rapport. Elles portent sur la gestion des appelants arrogants, en crise, qui manifestent un problème de santé mentale ou des intentions suicidaires, d'appels dont le caractère d'urgence est incertain, d'appels avec une forte charge émotionnelle, de cas où le préposé sert d'intermédiaire entre l'appelant et la police, et enfin, de cas d'urgence majeure. Les besoins de formation et de soutien sont précisés en corrélation.

Les auteurs proposent d'améliorer le soutien des préposés, dans le traitement d'appels difficiles, par une démarche de coopération et de partage des savoir-faire. Le but est de favoriser le développement des connaissances et des compétences. Comme le besoin impératif d'outils de formation initiale et continue plus complets et à jour pour les préposés et les chefs d'équipe est un fait admis, le rapport indique des pistes utiles pour atteindre les objectifs de façon optimale. Ce troisième volet s'inscrit dans le prolongement d'études précédentes, et il complète donc les

IRSSST : Rapport sur les appels difficiles (suite)

travaux de l'IRSSST relatifs aux centres d'appels d'urgence 9-1-1.

Il est prévu d'organiser, au début de juin, un court webinaire afin de présenter sommairement le rapport, de répondre à vos questions et de présenter les formations qui en découlent qui seront offertes. Vous en serez informés prochainement.

Rappelons qu'un premier [rapport](#) publié en 2006 portait sur la prévalence des troubles musculo-squelettiques et psychologiques, des facteurs physiques et psychosociaux chez les préposés des centres d'urgence 9-1-1. Les travaux furent effectués à la demande de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur Affaires municipales (APSAM) dans les centres 9-1-1 de Gatineau, de Lévis, de Québec, de Saint-Jérôme et de Trois-Rivières.

Un second [rapport](#) de recherche, publié en 2011, portait sur la réduction des troubles musculo-squelettiques et de santé psychologique dans les centres d'appels d'urgence 9-1-1 de la sécurité publique municipale. Les travaux, présentés lors de [colloques](#) tenus en mai 2012 ont fait salle comble. Ils ont également menés à la réalisation d'une vidéo, [offerte en ligne](#), pour la formation du personnel, des gestionnaires et des élus municipaux.

Nous réitérons nos remerciements aux chercheurs et à leurs équipes, à l'IRSSST qui a financé et soutenu les travaux ainsi qu'à son équipe de valorisation de la recherche, à l'APSAM et évidemment aux centres 9-1-1 participants.

Enfin, un groupe multipartenaires pour le développement d'outils de formation sur les appels difficiles a été formé récemment. À sa demande, l'équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique assure le soutien des travaux qui sont réalisés par des formateurs de plusieurs centres 9-1-1, en vue de leur diffusion aux centres 9-1-1 intéressés. De plus amples détails suivront.

Centre 9-1-1 recertifié

Le ministère de la Sécurité publique du Québec a renouvelé, le 21 avril 2015, le certificat de conformité aux normes gouvernementales du centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Sherbrooke.

Rapport d'activité 2014 de l'Agence



Illustration : Denis Dumas

Le rapport d'activité 2014 de l'Agence est maintenant disponible en ligne, pour consultation ou téléchargement, sous l'onglet *Publications* de notre site Web (www.agence911.org).

L'Agence est un organisme sans but lucratif désigné par le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire. Elle est administrée conjointement par la [Fédération](#) québécoise des municipalités, l'[Union](#) des municipalités du Québec et la Ville de [Montréal](#), conformément à la [Loi sur la fiscalité municipale](#).

Bonne lecture!

Nouvelles du CRTC

PLAN TRIENNAL 2015-2018



Le CRTC a publié le 29 avril 2015 son [Plan triennal 2015-2018](#). Celui-ci détaille les prochaines actions quant au service

9-1-1 dans la section *Protéger*, aux pages 23 et suivantes : examen du cadre de réglementation du NG911, résilience des réseaux 9-1-1, localisation des appels sans fil, numéros de téléphones falsifiés (voir les pages 23 à 27).

TEXTO AU 9-1-1 : AMÉLIORATIONS DES FONCTIONNALITÉS

Les participants au [Formulaire](#) d'identification de tâche 67 du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU), *Besoins opérationnels des centres d'appels d'urgence pour le service T9-1-1*, s'activent à améliorer certains aspects de la passerelle Agent511. Celle-ci est utilisée pour l'interface du service Texto au 9-1-1, réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole (SMTP). Le groupe travaille sur les aspects suivants :

1° la fonction de [transfert](#) d'une session texto, entre deux ou plu-

Nouvelles du CRTC (suite)

sieurs centres d'appels de la sécurité publique (CASP) distincts, qui fait l'objet d'essais, non utilisée actuellement. Le Québec souhaite qu'elle soit déployée en même temps que le service, afin de libérer le personnel du centre d'appels primaire;

2° l'établissement d'un registre des anomalies ou des améliorations souhaitées pour l'application Agent511, distribuée aux membres du groupe de travail pour le suivi des problèmes, des correctifs apportés et des cas en suspens;

3° la gestion des appels entrant dans une file d'attente d'un système de distribution automatique des appels (DAA) localisé au CASP. On attend une contribution de Bell sur une proposition d'utilisation de l'application Agent 511 afin de transmettre automatiquement un texto d'avis à un appelant sans fil SMTP, lorsque son appel entre dans une file d'attente, ainsi que pour certains autres types d'appels sans fil « sans réponse »;

4° l'examen de la possibilité de tenir une session de clavardage à trois, afin de permettre à plus d'un préposé de participer simultanément à une même session texto T911.

Assurance qualité : Nouveau standard APCO/NENA

Les associations américaines APCO et NENA ont publié récemment le standard ANS 1.107.1.2015 sur l'établissement d'un programme d'assurance qualité et d'amélioration de la qualité dans un centre d'appels de la sécurité publique (en langue anglaise). Approuvé au début d'avril 2015 par l'organisme national américain de normalisation ANSI, c'est un outil qui s'ajoute à ceux dont disposent les centres d'appels d'urgence 9-1-1 ou secondaires afin d'améliorer leurs pratiques.

Colombie-Britannique : Consultation sur les communications d'urgence

Le ministère de la Justice de la Colombie-Britannique mène actuellement une consultation sur l'organisation des services de réponse d'urgence dans cette province, ainsi que sur leur financement par un droit 9-1-1 sur le service sans fil.



Le Document de consultation propose des objectifs à atteindre. Il demande l'avis des parties prenantes sur une consolidation des

Colombie-Britannique : Consultation sur les communications d'urgence (suite)

centres d'appels d'urgence, afin de réaliser des économies et d'augmenter la résilience et l'interopérabilité. Il vérifie également l'intérêt de réglementer le service pour l'uniformiser et, enfin, d'en assurer le financement additionnel requis, étant donné la venue prochaine du NG911 et l'augmentation prévisible des coûts.

Il y a actuellement dix centres 9-1-1 en Colombie-Britannique. L'un d'entre eux, *E-Comm*, traite environ 80 % des appels 9-1-1 de la province. On compte également 17 centres secondaires d'appels d'urgence et de télécommunications qui relèvent de services de police.

Notre numéro de juin 2014 décrivait le processus qui a mené, l'an dernier, au rejet de l'adoption d'une taxe 9-1-1 sur les services sans fil proposé par l'Union des municipalités de la Colombie-Britannique. Cette fois, c'est le gouvernement qui revient à la charge, de façon plus générale. Les intéressés ont jusqu'au 15 mai 2015 pour acheminer leurs commentaires.

Europe : Adoption finale du système eCall



Les nombreuses péripéties des dernières années dans ce dossier semblent prendre fin. Le 28 avril 2015, le Parlement européen a adopté la loi qui officialise le système d'appels d'urgence automatique eCall. Cette étape finale suit l'adoption, en mars, de l'accord conclu avec le conseil des ministres par la Commission du marché intérieur.

Rappel des faits : la loi adoptée prévoit que tous les nouveaux véhicules particuliers et utilitaires légers dans l'Union européenne devront être équipés d'un système eCall embarqué, au plus tard le 31 mars 2018 (au lieu de 2015, comme initialement prévu). L'objectif est de sauver annuellement 2 500 vies en Europe et de réduire la gravité des blessures. À partir de 2021, la Commission européenne évaluera l'intérêt d'étendre ou non le système aux poids-lourds, aux bus et aux cars.

Ce vote entérine, en outre, l'obligation pour les 28 États membres de mettre en place une infrastructure capable de recevoir et de traiter tous les appels eCall à partir du 1^{er} octobre 2017.

Europe : Adoption finale du système eCall (suite)

Les appels automatiques en cas d'accident au numéro européen d'urgence 112 (voix ou données) effectués par le système seront traités par des centres d'appels de la sécurité publique (CASP). Les États membres pourront, toutefois, choisir de déléguer la réception et le tri primaire des appels à des centres d'assistance privés (en assurant toutefois la gratuité aux automobilistes). Les essais réalisés laissent en effet entrevoir une proportion élevée d'appels non urgents.

Le dernier point clé du texte : pour éviter la surveillance des véhicules équipés du système eCall, le système devra être dormant et il ne pourra pas permettre de récupérer l'entièreté des données du véhicule. En cas d'appel automatique, il transmettra seulement des données de base minimales comme le type de véhicule, le carburant utilisé, l'heure et le lieu exact de l'accident. Les fabricants devront également s'assurer que la conception de la technologie eCall permette d'effacer totalement et de façon permanente les données collectées. Les manufacturiers pourront prioriser l'utilisation de leurs propres systèmes de télématique en cas d'impact, mais dans tous les cas, il devra être possible de recourir aussi à l'eCall au besoin. Certains, dont l'EENA, s'inquiètent que les autres systèmes des manufacturiers ne soient pas assujettis aux normes eCall quant à la protection de la vie privée et souhaitent une réflexion à ce sujet.

En Amérique du Nord, il n'existe actuellement aucune action coordonnée par les gouvernements pour un système semblable. L'initiative relève des manufacturiers, selon diverses façons de transmettre les appels à l'aide : système embarqué ou liaison Bluetooth avec un téléphone sans fil, et parfois, transmission de données GPS, ou message robotisé.

Brouillage des ondes radio : Autorisations possibles



L'interdiction de l'usage de tout système de brouillage des ondes radio (et donc, cellulaires aussi) au Canada est désormais prévue dans la Loi sur la radiocommunication, modifiée à cet effet en décembre 2014. Des sanctions pécuniaires importantes pourront maintenant s'ajouter à la confiscation des appareils. Auparavant, seul l'Avis ministériel n° DGTP-005-02, en vigueur depuis juin 2002, interdisait ces appareils. Il avait surtout été adopté afin que personne, en cas d'urgence,

Brouillage des ondes radio : Autorisations possibles (suite)

ne puisse être empêché de joindre le service 9-1-1 avec un appareil sans fil.

Le ministre de l'Industrie se voit accorder par la loi le droit, par arrêté et aux conditions qu'il estime indiquées, de lever cette interdiction dans certains cas énumérés à [l'article 14](#). Il peut s'agir de raisons de sécurité nationale ou publique, de défense, de douanes, etc.

Cela répond à de nombreuses demandes au cours des dernières années. Ainsi, l'utilisation illicite d'appareils sans fil par les détenus dans les prisons pour téléphoner ou naviguer sur le Web est un phénomène croissant. Au Québec, le ministère de la Sécurité publique examinerait la possibilité de se prévaloir de la nouvelle loi, afin d'installer des appareils de brouillage dans certains établissements carcéraux provinciaux. Certains pays en font déjà usage : on comptait 678 brouilleurs téléphoniques et près de 300 détecteurs de téléphones portables installés dans les [prisons françaises](#) en février 2015, une situation qui n'est pas sans causer certains problèmes.

Si plusieurs sont favorables à cette technologie qui permet de restreindre l'utilisation des appareils mobiles en prison, on doit aussi considérer le fait que le brouillage radio ne fait pas de distinctions parmi les utilisateurs. De plus la technologie évolue sans cesse, et les fréquences à brouiller s'accroissent.

Toute personne ou membre du personnel de la prison qui aurait à effectuer un appel d'urgence sans fil dans la zone couverte par le système de brouillage serait ainsi incapable de le faire. La zone couverte par le système devra aussi être soigneusement calibrée, afin d'éviter que des personnes qui résident ou qui circulent à proximité ne se voient privées de tout moyen de communication sans fil. Certains systèmes de surveillance de l'établissement pourraient aussi être affectés par le brouillage.

L'actualité 9-1-1 américaine



ATELIER SUR LES APPLICATIONS 9-1-1

Le Bureau de la sécurité publique et intérieure du FCC, l'organisme américain de réglementation des télécommunications, tiendra le 8 mai 2015 un [atelier](#) sur le rôle et le développement des applications pour téléphones intelli-

L'actualité 9-1-1 américaine (suite)

gents et tablettes qui permettent de joindre les services d'urgence et le 9-1-1. On examinera également les caractéristiques de l'architecture du réseau 9-1-1 susceptibles d'influencer la conception de ces produits, tout comme les avantages éventuels de la géolocalisation fournie par les applications afin de localiser un appelant sans fil.

Toute personne intéressée peut assister à [l'événement](#) en direct sans frais, par diffusion Web, au www.fcc.gov/live à compter de 9 h 30. Signalons aussi que l'APCO a publié un [livre blanc](#) sur les applications 911 le 27 avril 2015.

APPAREILS SANS FIL DÉSACTIVÉS ET APPELS 9-1-1

Le FCC a publié, le 2 avril 2015, un [avis de consultation](#) sur l'obligation actuelle d'acheminement des appels 9-1-1 effectués avec des appareils sans fil désactivés. L'organisme veut déterminer si cette norme sert toujours la sécurité publique, et quels sont les enjeux sociaux et technologiques en vue de l'établissement de nouvelles règles à cet égard.



C'est à la suite d'une [requête](#) produite par NENA en mars 2013 qu'une première collecte d'information a été lancée. L'association américaine du 9-1-1, qui auparavant soutenait cette obligation, a changé d'opinion et ses membres souhaitent maintenant que le dossier soit réexaminé.

NENA mentionne le nombre élevé d'appels harassants effectués auprès des centres d'appels d'urgence 9-1-1 avec des appareils désactivés, que ce soit par des enfants qui jouent ou des personnes malfaisantes. La perte de temps du personnel et l'encombrement des lignes engendrent un gaspillage de ressources. La requérante souhaite maintenant que l'obligation des fournisseurs de service sans fil d'acheminer les appels au 9-1-1 avec des appareils désactivés, établie en 1996 aux États-Unis, soit retirée.

On souligne que la distribution d'appareils sans fil désactivés aux femmes victimes de violence conjugale et aux aînés comme mesure de sécurité, courante durant quelques années, a fortement diminué. Ces personnes pouvaient alors joindre le 911 sans nécessité de souscrire un abonnement. On indique également que les utilisateurs légitimes de ces appareils savent rare-

L'actualité 9-1-1 américaine (suite)

ment qu'il n'est pas possible de les rappeler ou de les localiser, si l'appel est interrompu.

Si l'utilisation d'appareils désactivés pour composer le 9-1-1 cause malheureusement un problème fréquent, il n'en demeure pas moins, qu'à l'occasion, des appareils désactivés servent pour de véritables appels d'urgence, comme le souligne le document de consultation.

Le FCC dresse un excellent état de situation, soulève des interrogations et formule quelques hypothèses de solutions réglementaires. Il énumère aussi une série de circonstances techniques où l'appareil sans fil peut être identifié comme étant désactivé par le réseau cellulaire, alors qu'il ne l'est pas. Faut-il bloquer les seuls appareils utilisés pour des appels frauduleux ou nuisibles, tout en conservant la fonctionnalité actuelle pour les autres? (C'est exactement ce qu'a proposé M. Pierre Foucault pour le Service de police de la Ville de Montréal/ACUQ dans la contribution [ES-CO044](#) déposée au Groupe de travail Services d'urgence du CRTC en juillet 2013). Qu'en est-il des appareils dont le paiement de l'abonnement serait en retard? Si l'obligation est levée pour l'avenir, quel devrait être le délai raisonnable pour son entrée en vigueur?

Nous suivrons ce dossier, qui aura sûrement des répercussions au Canada.

PANNE DU SERVICE 9-1-1 : AMENDES TRÈS SALÉES, LA SUITE

Nous avons traité, dans notre [dernier numéro](#), d'amendes élevées imposées à deux entreprises américaines à la suite de la panne du service 9-1-1 d'avril 2014 qui a affecté onze millions de personnes dans sept états, durant plus de six heures en pleine nuit. Ce sont plus de 6 600 appels 9-1-1 qui n'ont alors pu être acheminés à un centre d'appels d'urgence. L'incident a été causé par un problème logiciel, et les centres 9-1-1 affectés n'avaient reçu aucun avis à cet effet.

Le 6 avril 2015, le FCC [a annoncé](#) qu'en contrepartie de l'abandon des procédures d'investigation sur cette panne, c'est maintenant l'entreprise [Century-Link](#) qui a [accepté](#) de payer une amende record de 16 M \$, alors que l'entreprise [Intrado](#) a [accepté](#), pour sa part, de payer 1,4 M \$.

Comme dans les cas précédents, les entreprises ont pris des engagements pour la prévention et la future détection des pannes, l'accélération de la communication avec les centres 9-1-1 lors de telles situations, et la mise en œuvre rapide des mesures correctrices nécessaires. Comme le rappelle le chef du

L'actualité 9-1-1 américaine (suite)

Bureau d'exécution de la réglementation du FCC, la prestation du service 9-1-1 est l'une des responsabilités les plus importantes que doivent assumer les entreprises de télécommunication en matière de sécurité du public. Le FCC entend appliquer rigoureusement les règles lorsque celle-ci est compromise. L'ensemble du processus s'est réglé en moins d'un an... une source d'inspiration.

CONTESTATION - NORMES DE LOCALISATION SANS FIL

Le 21 avril 2015, le FCC a rendu publique une [demande de révision](#) de son [ordonnance](#) de janvier dernier relative à l'amélioration de la localisation des appels 911 sans fil. Produite par un organisme du Colorado, les questions soulevées semblent pertinentes pour ceux que ce sujet intéresse.

Étude de regroupement régional de centres d'appels



Le conseil de la Municipalité régionale de [Waterloo](#) (ON) a récemment pris en considération

une [étude](#) détaillée sur le regroupement, dans un seul centre, des centres d'appels et de répartition 9-1-1, de la police, des incendies et de la santé sur son territoire. Le rapport examine la structure de gouvernance, le financement et les aspects technologiques afin d'obtenir une meilleure efficacité, un meilleur service à la population et des économies. Une [présentation](#) faite aux élus résume les grandes lignes du rapport.

Bien que le contexte soit un peu différent de celui du Québec, ce rapport susceptible d'intéresser les gestionnaires constitue une rare publication sur le sujet. En ce qui concerne le volet des appels préhospitaliers d'urgence, le ministère ontarien de la Santé et des Soins de longue durée a indiqué ne pas vouloir se joindre à cette démarche pour le moment.

Yukon : Nouveau centre 9-1-1



Le 28 mars 2015, le Gouvernement du Yukon a [annoncé](#) que le centre 9-1-1 qui desservira l'ensemble du Territoire sera aménagé au sein du Centre d'intervention d'urgence de Whitehorse.

Yukon : Nouveau centre 9-1-1 (suite)

[Inauguré](#) en novembre 2013, ce centre sert depuis principalement aux services préhospitaliers d'urgence. Il a été conçu et construit de façon à satisfaire aux exigences de la GRC sur l'aménagement d'un centre d'appels d'urgence 9-1-1.

Le service 9-1-1 est opéré par la GRC ([Division M](#)), selon un [contrat](#) passé avec le gouvernement du Yukon. Il n'est offert actuellement que dans la capitale, Whitehorse, et dans un rayon de 80 kilomètres. Ce sont plus d'un million de dollars qui seront investis dans l'aménagement, l'équipement et la formation du personnel pour cette nouvelle installation.

Un service 9-1-1 « intérimaire » devrait être offert à l'ensemble des collectivités du Yukon, au plus tard à l'automne 2016, comme l'[autorisait](#) le CRTC en décembre 2014. Un service de base devra être ultimement offert à toute la population. Pour un portrait de ce Territoire et des défis posés par la prestation du service 9-1-1, consultez notre numéro d'[août 2014](#).

Edmonton : Temps d'intervention allongé



La [Commission](#) de police de la Ville d'Edmonton (Alberta) a reçu, lors de sa séance du 16 avril 2015, un [rapport](#) sur le temps de réponse des policiers aux appels 9-1-1 de 2009 à aujourd'hui.

Ce document indique que les délais s'allongent dans cette ville, surtout depuis deux ans. L'allongement moyen du temps de réponse, même pour les priorités 1 ou 2, serait lié à l'augmentation du nombre total d'appels (jusqu'à 10 % par année), à l'augmentation de la population et au besoin d'effectifs supplémentaires. Les ralentissements causés par les travaux routiers et l'expansion de la ville sont également invoqués.

Alors que le temps de réponse est fixé à 7 minutes 80 % du temps pour les priorités 1, l'objectif n'est atteint que dans 69 % des cas depuis les deux dernières années, et ce, malgré une diminution d'appels de cette catégorie. Si le nombre d'appels prioritaires s'était maintenu ou avait augmenté, la situation serait pire. Le Conseil municipal d'Edmonton a récemment autorisé l'embauche de 49 nouveaux agents de police.

Augmentation d'appels d'urgence liés à des problèmes mentaux



La [Municipalité](#) régionale de York (ON) a adopté, le 23 avril 2015, un [rapport](#) accompagné d'une présentation publique du 9 avril 2015 sur la santé mentale et les initiatives régionales. Il s'agit d'une problématique sociale complexe et croissante.

Le rapport nous apprend que le [Service](#) de police régional, tout comme les [paramédics](#), ont noté une augmentation de 40 % du nombre d'appels 9-1-1 relatifs à des personnes perturbées ou avec des problèmes de santé mentale, entre 2010 et 2014. Des toxicomanies s'ajoutent aussi dans plusieurs cas. Certaines personnes appellent régulièrement le 9-1-1, en raison de la solitude, de la dépression ou à la suggestion de proches inquiets de leur sécurité. Le Service de police a une [équipe d'intervention](#) spécialisée comme dans plusieurs centres urbains.

Budget fédéral 2015



Illustration : [Johan Lemarchand](#)

Le gouvernement canadien a déposé au Parlement, le 21 avril 2015, le budget 2015-16, appelé [Plan d'action économique 2015](#). Parmi les mesures proposées, le chapitre 4.3, [Protéger les Canadiens](#) contient deux mesures qui peuvent nous intéresser directement, si elles sont adoptées :

1° [Protéger les cybersystèmes essentiels](#) propose d'accorder 36,4 M \$ sur cinq ans, à compter de 2015-2016, pour s'assurer que les cybersystèmes essentiels (CE) à l'extérieur du gouvernement fédéral demeurent sécuritaires et fiables. Les CE sont critiques pour la sécurité nationale et doivent être protégés contre les cyberattaques. En collaboration avec les provinces et les territoires ainsi que le secteur privé, le gouvernement fédéral appuierait des initiatives et prendrait des mesures pour renforcer la résilience des CE et de l'infrastructure essentielle. Les exploitants de CE seront tenus, en vertu de nouvelles lois, de mettre en œuvre des plans de cybersécurité, d'en assurer la robustesse et de signaler les incidents liés à la cybersécurité au gouverne-

Budget fédéral 2015 (suite)

ment fédéral;

2° Améliorer les communications relatives à la sécurité publique propose d'accorder 3 M \$ sur deux ans, à compter de 2016-2017, afin de prendre les premières mesures en vue d'établir un réseau à large bande pour la sécurité publique, soit un réseau mobile à haute vitesse consacré à la gestion des urgences. Le gouvernement veut collaborer avec les provinces, les territoires, les municipalités et la communauté de la sécurité publique afin de veiller à ce que les premiers répondants disposent des plus récentes technologies de communication.

Nouvelles du texto au 9-1-1

L'ONTARIO PRESQUE TOUTE COUVERTE



Fidèle à ses prévisions, la Police provinciale de l'Ontario a déployé le service T911 dans ses centres d'appels 9-1-1 le 15 avril 2015. Le centre de réponse privé Northern 9-1-1, de son côté, déployé le service T911 le 4 mai 2015 auprès de ses quelques 130 municipalités clientes (dont Rapide-des-Joachims au Québec). Ainsi, le service est maintenant disponible dans pratiquement l'ensemble des municipalités de la province, ainsi que dans plusieurs réserves amérindiennes. D'autres villes devraient emboîter bientôt le pas.

ALBERTA : 50 % DE LA POPULATION PROVINCIALE MAINTENANT COUVERTE



Le service T9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole (SMTP) a été mis en service le 30 avril 2015 à Edmonton (Alberta). C'est la deuxième ville de cette province à offrir ce service, après Calgary en 2014. Vu le poids démographique de ces municipalités, un peu plus de 50 % de la population de cette province de 4,11 M de personnes (2014) bénéficie maintenant du T911. Le service 9-1-1 est assuré, en Alberta, par 21 centres d'appels d'urgence municipaux qui desservent 407 municipalités. La province compte six services municipaux de police et quatre services de police autochtone. La GRC (Division K), qui compte 112 détachements, agit comme police fédérale et provinciale dans la province, et comme police municipale pour environ 33 % de la population. Les appels pour des services ambulanciers sont basculés à l'un des six centres de communication santé de la province.

Frais de réseau 911 sans fil : Recours collectifs



Un recours collectif a été intenté en 2007 dans les Territoires du Nord-Ouest (TNO) contre le fournisseur de service sans fil Bell Mobilité Inc. La procédure inclut quelque 30 000 clients de la société qui résidaient au Yukon (sauf à Whitehorse), dans les TNO ou au Nunavut avant le 13 avril 2010. Des frais mensuels de 0,75 \$ pour le réseau 9-1-1 (conservés par l'entreprise) leur ont été imputés alors qu'ils n'avaient pas accès, dans les faits, à un service de réponse 9-1-1 local.

Après diverses procédures et recours échelonnés sur cinq ans, un jugement a été rendu par la Cour supérieure des TNO le 17 mai 2013 sur les questions de fond. Le tribunal accueille partiellement le recours et détermine que Bell Mobilité se serait enrichie indûment avec les frais de réseau 9-1-1. Le tribunal n'accorde toutefois pas de dommages punitifs. Bell Mobilité a porté ce jugement en appel.

Par un arrêt rendu le 7 janvier 2015 dans l'affaire *Bell Mobilité Inc. c. Anderson*, la Cour d'appel des TNO a rejeté l'appel de l'entreprise de services sans fil. Les éléments contractuels soulevés devant le tribunal portaient sur plusieurs éléments, résumés ici aux deux principaux : selon les plaignants, Bell Mobilité a imposé des frais mensuels durant de nombreuses années pour un service inexistant dans leur lieu de résidence. De son côté, l'entreprise fait valoir qu'elle ne s'est pas engagée, dans le contrat accepté par les clients, à fournir elle-même le service de réponse d'urgence 9-1-1, mais à acheminer tout appel si un tel service était établi par les autorités locales ou territoriales.

Bell Mobilité a toutefois déposé, le 9 mars 2015, une demande d'autorisation d'appel de cette décision à la Cour suprême du Canada. Le dossier est en voie d'être complété, afin que la Cour puisse décider si elle entendra ou non cette affaire. Nous suivons ce dossier. En cas de rejet, le montant à verser en compensation, possiblement une somme importante, restera à déterminer lors d'une procédure subséquente.

Il existe aussi, depuis 2004, un autre recours collectif sur les frais de réseau 9-1-1 sans fil, entrepris cette fois en Saskatchewan contre plusieurs fournisseurs de services sans fil. La Cour suprême du Canada a refusé, en 2012, la permission d'en appeler d'un arrêt de la Cour d'appel de cette province portant sur la recevabilité même du recours collectif (*Microcell Communications Inc., et al. c. Mark Frey, et al.*). La procédure se poursuit là aussi.

Le forum sur le NG911 reporté



Le Next Generation 911 Forum: Protecting People & Privacy organisé par APCO Canada et iCERT (Industry Council for Emergency Response Technologies) devait avoir lieu en mai. Il est reporté aux 29 et 30 septembre 2015, toujours à Toronto. Plus de renseignements sont disponibles en ligne.

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.

© 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, dans la section Publications.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec