



agence911.org

acuq.qc.ca

Lancement du service Texto au 9-1-1 au Québec



Le service de texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole (SMTP) est offert depuis le 1^{er} décembre 2015 dans [plusieurs régions](#) du Québec. Ce nouveau service résulte du travail intensif accompli au cours des derniers mois : finalisation du rehaussement du réseau de données IP de Bell pour les centres d'appels 9-1-1, préparation des équipements de traitement des appels, révision des processus et formation du personnel. Le service devrait s'étendre progressivement à tous les centres 9-1-1 de la province au cours des prochaines semaines.

Afin de bénéficier du service, les personnes SMTP doivent s'être inscrites au préalable auprès de leur fournisseur de service sans fil et disposer d'un appareil compatible avec le service. En cas d'urgence, elles doivent effectuer un appel 9-1-1 de façon conventionnelle (voix) avec leur appareil cellulaire. Le préposé du centre d'appels d'urgence est alors automatiquement avisé par le réseau que l'appelant bénéficie, selon le cas, de la classe de service TXF (en français) ou TXE (en anglais). C'est le préposé du centre 9-1-1 qui initie alors en simultanée la session de communication en mode texto, selon la langue de l'appelant, tout en pouvant entendre les sons ambiants. Rappelons qu'il est toujours impossible actuellement au Canada de communiquer directement au 9-1-1 par l'envoi d'un SMS.

On dénombre 293 personnes inscrites au service de texto au 9-1-1 au Québec au 1^{er} décembre, dont 170 en français et 123 en anglais. Il reste encore un important travail de sensibilisation à faire auprès de la clientèle qui pourra bénéficier de ce nouveau service afin qu'elle s'inscrive. Pour l'ensemble du Canada, le total des inscrits est de 2 164 personnes. Pour plus de renseignements sur ce service, consultez le site Web Textoau911.ca.

Échos du Congrès de l'ACUQ

Le congrès 2015 de l'Association des centres d'urgence du Québec s'est tenu du 11 au 13 novembre à Bromont sous le thème *Les risques majeurs : une gestion de crise qui nous attend*. Les

Échos du Congrès de l'ACUQ (suite)

participants ont bénéficié d'un programme de formation varié, et ils ont pu échanger avec des collègues ainsi que rencontrer les fournisseurs de services et de systèmes spécialisés qui participaient au salon des exposants.

Les formations ont débuté avec M. [Pierre-Paul Malenfant](#), qui a traité *des défis entourant la gestion du stress dans un centre d'appels d'urgence*, à la lumière de son expérience d'intervenant dans plusieurs situations complexes et difficiles dans le domaine de l'urgence. Il faut, selon lui, prioriser la santé et le bien-être des préposés aux appels, alors qu'ils œuvrent dans un domaine à forte imprévisibilité. On doit connaître la mécanique du stress et s'approprier les bonnes pratiques de gestion et de soutien au besoin.



Lors de l'assemblée générale annuelle des membres qui a suivi, la présidente de l'Association, Mme Carole Raïche, a effectué la revue des dossiers 9-1-1 traités au CRTC et avec le ministère de la Sécurité publique au cours du dernier exercice. Les éléments associatifs (support aux membres et finances) ont été présentés, de même que les projets et activités prévus en 2016. Elle a invité les membres à s'impliquer auprès du Groupe de travail Services d'urgence du CRTC, de même qu'à soumettre à leur association des sujets de préoccupations technologiques ou autres susceptibles d'être examinés au bénéfice de la collectivité au cours des prochains mois. L'augmentation annoncée des revenus de la taxe municipale pour le financement du service 9-1-1 en 2016 a été expliquée. Enfin, l'objectif du déploiement du service de texto au 9-1-1 au Québec pour les personnes SMTP à compter de décembre 2015 établi par l'ACUQ a été précisé et a fait l'objet d'échanges.



Au jour 2, Mme [Rachel Thibeault](#), de la Faculté des sciences de la santé de l'Université d'Ottawa, a traité de *Résilience et situations de désastre : l'avant, le pendant et l'après*, sous l'angle des réactions émo-

Échos du Congrès de l'ACUQ (suite)

tives et psychologiques, tant chez les intervenants sur le terrain que pour le personnel qui répond aux appels d'urgence. La conférence proposait des stratégies individuelles pour résister psychiquement aux épreuves professionnelles.



Pour sa part, M. Norman La Forest, du Centre d'appels d'urgence de la [Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent](#) a présenté la conférence *Les répercussions d'un accident environnemental : Le cas de l'usine Kronos*, survenu à Varennes le 21 mars 2015 (une fuite de tétrachlorure de titane).

Après avoir rappelé la séquence des événements, il a fait état de la nécessaire collaboration des partenaires des services d'urgence et gouvernementaux pour une gestion couronnée de succès lors d'un tel incident. Il a rappelé l'importance d'un plan efficace de prévention, de la tenue de rencontres ainsi que d'exercices périodiques. Ces éléments réunis ont permis de gérer efficacement la situation, malgré les inévitables imprévus.



M. [Jean-François Lecours](#), avocat, a présenté *les règles de base sur la diffusion de renseignements personnels* selon la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics](#) et sur la *protection des renseignements personnels*. Les activités d'un centre d'appel d'urgence conduisent à la possession de nombreux renseignements personnels, souvent confidentiels selon la loi. Les règles de base ont été expliquées sur la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels, tels que les enregistrements des appels et les cartes d'appels.



Lors de l'accident ferroviaire tragique de Lac-Mégantic, en juillet 2013, M. [Gaétan Drouin](#), alors directeur du service des incendies de la Ville de Sherbrooke, a joué un rôle de premier plan dans la gestion initiale du sinistre, à la demande des autorités. Il a présenté de façon dynamique le déroulement des événements

Échos du Congrès de l'ACUQ (suite)

durant ces heures cruciales, abordant des angles méconnus d'un événement unique par son ampleur au Canada. Qu'il s'agisse des défis opérationnels ou de la complexité et de la diversité des situations à traiter par les autorités municipales et gouvernementales, la collaboration constante de tous les acteurs s'est avérée un élément essentiel pour contenir les effets dévastateurs du sinistre.



Enfin, au jour 3, Mme [Isabelle Fontaine](#) a présenté lors de la conférence de clôture une gamme d'outils et de stratégies énergiques, afin de stimuler la performance dans les moments exigeants sur les plans de la concentration et des efforts soutenus.

Photos: ©Pat Collin (www.photopatcollin.com)

Actualité 9-1-1 au CRTC

1. SOLUTION I3 DE NENA ADOPTÉE POUR LE NG911



Le Conseil de la radio-diffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 30 novembre 2015, la

Décision de télécom [CRTC 2015-531](#), *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant une norme d'architecture des réseaux 9-1-1 de prochaine génération pour le Canada*. Le Conseil approuve le rapport de consensus du GTSU n° [ESRE0070](#) (malheureusement disponible en langue anglaise seulement), *Architecture NG9-1-1 pour le Canada - Évaluation de l'utilisabilité de la solution i3 NENA pour le Canada* (notre traduction).

Cette norme américaine, également choisie en Europe par l'EENA, devrait faciliter la transition des systèmes 9-1-1 actuels vers les systèmes 9-1-1 de prochaine génération fondés sur le protocole Internet, et établir une voie claire à suivre pour tous les intervenants des services 9-1-1. Son adoption au Canada devrait garantir des coûts modérés, ainsi que l'interopérabilité des réseaux, de l'équipement, des systèmes et des dispositifs NG9-1-1 au Canada, comme à l'étranger.

Le CRTC demande également que le GTSU et les autres groupes de travail du CDCI lui présentent, le cas échéant, leurs recommandations concernant les aspects techniques et opérationnels identifiés au rapport qui sont propres au Canada pour la mise en œuvre de cette norme.

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

2. SERVICE DE RELAIS VIDÉO - DÉLAI DE MISE EN ŒUVRE



Le souhait du CRTC que le [Service de relais vidéo](#) soit en fonction à compter de la fin de 2015 au Canada ne se réalisera pas. L'[organisme](#) sans but lucratif constitué en août 2014 pour gérer le service, *Administrateur canadien du SRV (ACS) Inc.*, n'indique toujours pas de date de début de ses activités, si l'on se fie à son [site Web](#).

L'Association des sourds de Toronto a publié, le 17 novembre 2015, un [communiqué](#) informant ses membres que la direction de l'Administrateur a admis qu'en raison du travail préalable qu'il reste à accomplir, la mise en service du SRV s'effectuera, au mieux, en septembre 2016. Rappelons qu'il sera possible à ce moment pour les personnes qui communiquent par une langue des signes d'effectuer des appels 9-1-1 avec ce nouveau service. C'est l'interprète du SRV qui communiquera alors avec le centre 9-1-1 et servira d'intermédiaire.

Il n'y a eu aucun essai préalable d'appels au 9-1-1 avec ce service au Canada, car cet aspect fut exclu des essais. De plus, le CRTC n'a pas imposé que, lors d'un appel 9-1-1, le fournisseur du SRV doive conserver un enregistrement vidéo de la conversation en langue des signes entre l'appelant et l'interprète du SRV. En cas de problème ou de divergence, il ne subsisterait, pour fins d'enquête, que l'appel audio entre l'interprète et le centre 9-1-1, ce dernier n'ayant pas accès à la partie vidéo. Il faut souhaiter que l'Administrateur du service prenne les mesures requises éventuellement.

Dans sa [demande de financement](#) (bilingue) soumise au CRTC pour 2016, l'Administrateur précise au paragraphe 24 que :

« *Service 9-1-1. L'ACS présume que les appels entrants au service 9-1-1 durant les heures d'ouverture seront traités par les téléphonistes du SRV de manière prioritaire. Les appels seront acheminés à un fournisseur de service 9-1-1, qui les redirigera à la position de réponse aux appels d'urgence (PRAU) appropriée en fonction des renseignements pertinents disponibles. Nous avons estimé le coût de maintenance de ce système dans le cadre de notre budget.» (Les soulignés sont de nous).*

Le CRTC a approuvé la demande de financement du SRV pour 2016 le 1^{er} décembre 2015, par la Décision de télécom [CRTC 2015-532](#).

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

3. FALSIFICATION DE L'IDENTITÉ DE L'APPELANT



À la suite de l'Avis de Conformité et Enquêtes [CRTC 2015-333](#) et [333-1](#), le CRTC a publié un

[communiqué](#), le 20 novembre 2015, ainsi qu'une liste sommaire des 215 [solutions identifiées](#) par les fournisseurs de services téléphoniques afin de gérer les appels indésirables et prévenir la réception d'appels dont les coordonnées affichées de l'appelant sont falsifiées (*Spoofing*, en anglais). La lecture intégrale des solutions déposées au Conseil semble indiquer qu'il est très difficile de bloquer efficacement de « nouveaux » faux numéros affichés, et certains systèmes identifiés sont de simples afficheurs qui permettent de bloquer certains numéros pré-identifiés.

Cette consultation a d'abord été menée pour tenter de solutionner les nombreuses plaintes des consommateurs (plus de 1 M, depuis 2008) liées au télémarketing harcelant et non autorisé, rendu possible par la téléphonie IP, souvent en provenance de l'étranger mais affichant, dans environ 40 % des cas, un faux numéro canadien. Qui n'a pas déjà été l'heureux gagnant d'une croisière?

Les [solutions](#) offertes sur le marché actuellement nous intéressent, tant pour le service filaire, VoIP ou sans fil, puisque les centres 9-1-1 sont susceptibles, à l'occasion, de recevoir des appels malveillants dont l'identité de l'appelant a été modifiée, masquée ou falsifiée dans le but de mobiliser inutilement les services d'urgence. Si une technologie efficace est identifiée, nous l'examinerons avec diligence.

Les intéressés avaient jusqu'au 4 décembre 2015 afin de soumettre des observations sur ces solutions. Le CRTC pourrait, par la suite, imposer des exigences à l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunication, y compris les fournisseurs de téléphonie filaire conventionnelle, de téléphonie sans fil, de VoIP et les fournisseurs Internet qui offrent des services de téléphonie locaux à des clients résidentiels.

Stress post-traumatique reconnu pour un appel 9-1-1

La Commission des lésions professionnelles a rendu une [décision](#) intéressante pour nous le 14 octobre 2015. Les faits sont les suivants : pendant son quart de travail le 29 mars 2015, une préposée expérimentée aux appels d'urgence 9-1-1, enceinte d'environ 34

Stress post-traumatique reconnu pour un appel 9-1-1 (suite)

semaines, a répondu à l'appel d'une mère en crise en raison de l'état de son enfant âgé d'un mois, possiblement décédé. Elle parvient à obtenir les informations nécessaires, transmet l'appel au centre de communication santé et demeure en ligne, en mettant son micro en sourdine.

Dans les circonstances, la préposée n'a pas été en mesure de terminer son quart de travail et est retournée chez elle, avec l'accord de son chef d'équipe.

Elle consulte un médecin peu après. Il lui prescrit un arrêt de travail en lien avec une réaction anxieuse découlant de l'appel. Cet arrêt de travail est prolongé, puis un second médecin rédige une attestation médicale à l'attention de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) en avril 2015, qui fait état d'un stress post-traumatique lié à l'événement. La CSST conclut que la travailleuse n'a pas subi de lésion professionnelle et refuse de l'indemniser. La décision est contestée.

La Commission des lésions professionnelles en vient à la conclusion, vu certaines admissions des parties au dossier, que bien qu'il n'y ait pas d'accident du travail ni de blessure au sens généralement reconnu de la loi, les événements qui sont survenus le 29 mars 2015 constituent, pour elle et dans les circonstances particulières du cas, un accident du travail au sens reconnu par la loi.

Le caractère traumatisant de l'appel traité, relié à la condition personnelle que présentait la travailleuse enceinte à cette date, est à l'origine d'une lésion professionnelle. Le tribunal déclare donc que la travailleuse a droit aux indemnités et autres prestations prévues par la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles.

IRSST : études sur les préposés 9-1-1 regroupées



Les rapports et vidéos sur les préposés au service 9-1-1 produits par l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) au cours des dernières années sont maintenant regroupés sur une seule page web à ajouter à vos marques-pages au <http://www.irsst.qc.ca/ss-911>.

(Source : M. Charles Gagné, IRSST)

Service cellulaire MRC de Témiscouata



La MRC de Témiscouata a réitéré, le 13 octobre, sa demande auprès des instances gouvernementales et de fournisseurs de services sans fil pour l'obtention d'une couverture cellulaire sur l'ensemble de son territoire (4 050 km²), évoquant plus précisément les conséquences sur les services d'urgence, la protection civile, la sécurité des usagers de la route et de la clientèle touristique.

Manitoba - Service 9-1-1 dans toutes les réserves indiennes?



À la suite de mandats confiés selon la Loi manitobaine sur les enquêtes médico-légales, Mme la juge Tracey Lord, de la Cour provinciale du Manitoba,

a publié le 4 novembre 2015 un rapport d'enquête sur la mort tragique de deux jeunes enfants et de leur grand-père, ainsi qu'un second rapport sur le décès d'un bébé lors de deux incendies survenus en 2011 dans des réserves indiennes du nord manitobain.

Un enquêteur technique a recueilli des données dans 61 des 63 réserves autochtones de la province et les a déposées à l'enquête publique. Son rapport relève des déficiences importantes, parfois dues au sous-financement ou à un manque d'organisation : absence d'équipements de combat des incendies ou manque d'entretien, absence de formation du personnel et de plan d'intervention ou de documentation, absence ou manque de suivi de la réglementation. Enfin, on relève qu'il n'y a pas de service d'appels d'urgence 9-1-1 offert dans la grande majorité de ces communautés, ni de système de répartition adéquat des appels d'urgence.

Parmi ses nombreuses recommandations formulées aux conseils de bande et au gouvernement en vue d'éviter la répétition de telles tragédies, Mme la juge Lord propose l'établissement progressif d'un service d'appels d'urgence 9-1-1 et de répartition des services d'urgence afin de desservir chacune des communautés autochtones manitobaines.

Bien qu'en accord avec cette recommandation, certains chefs des Premières nations ont mentionné que si le

Manitoba - Service 9-1-1 dans toutes les réserves indiennes? (suite)

service 9-1-1 était offert, il n'y aurait souvent personne pour donner suite aux appels dans les communautés, en raison des nombreux problèmes relevés par l'enquête qui doivent, selon eux, être résolus au préalable. Le gouvernement n'a pas indiqué quelles suites il entend donner au rapport.

Rappelons que plusieurs communautés autochtones du Québec ne disposent pas non plus du service 9-1-1.

Colloque de l'ACCP : Gestion de l'information



L'Association canadienne des chefs de police organise un atelier sur la technologie de l'information et des communications intitulé *Gestion de l'information : Un facteur clé du succès dans la gestion économique de la sécurité des collectivités*. Cette activité se tiendra à Vancouver (CB) du 21 au 24 février 2016.

L'un des objectifs poursuivis est d'explorer les possibilités d'avenir offertes par les nouvelles technologies, dont le NG911. L'atelier se déroulera en langue anglaise. L'inscription et le programme détaillé sont offerts en ligne.

Cybermenaces des infrastructures critiques



Les lettres de mandat des ministres du nouveau gouvernement fédéral ont été rendues publiques le 13 novembre 2015, pour la première fois de l'histoire.

Parmi les instructions spécifiques au ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, on trouve « Diriger un examen des mesures en place pour assurer la protection des Canadiens et des infrastructures critiques du Canada contre les cybermenaces, en collaboration avec le ministre de la Défense nationale, le ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique, le ministre de l'Infrastructure et des Collectivités, le ministre des Services publics et de l'Approvisionnement et le président du Conseil du Trésor ». (Le souligné est de nous).

Nous suivons le dossier, car le réseau et le service 9-1-1 font assurément partie des infrastructures critiques du pays.

Communications radio transfrontalières lors d'urgence : ce qui est permis



Les services d'urgence dont les responsables interviennent dans la zone frontalière américaine ou traversent la frontière pour porter secours peuvent s'interroger sur les autorisations nécessaires à l'utilisation d'appareils de communication radio entre eux ou avec les services d'urgence de l'autre pays.

Le Groupe d'intérêt canadien en interopérabilité des communications (CITIG) et l'organisme américain *National Public Safety Telecommunications Council* (NPSTC) ont publié conjointement, à ce sujet, une courte [fiche de renseignements](#) (en langue anglaise seulement) le 10 novembre 2015. Le document explique l'entente signée entre le FCC américain et Industrie Canada en octobre 2014. Celle-ci actualise, avec raison, la portée du traité signé entre les deux pays au début des années 1950, quant aux communications de données et à l'usage d'appareils mobiles dans l'autre pays lors d'interventions d'urgence.

Actualité 9-1-1 aux États-Unis



1. ORGANISATION OPTIMALE DES CASP

Le Federal Communications Commission (FCC), organisme de réglementation américain des télécommunications, [a annoncé](#) la tenue, le 10 décembre, de la rencontre de son groupe de travail sur l'organisation optimale des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) américains. Les deux derniers rapports attendus seront alors déposés : celui du groupe de travail sur la cybersécurité et celui sur la façon optimale d'implanter le NG911 à l'échelle du pays. Nous reviendrons sur le contenu des documents dans notre prochaine édition.

2. SOMMET SUR LA CYBERSÉCURITÉ

Le FCC a publié, le 24 novembre 2015, l'[ordre du jour](#) de la rencontre prévue le 7 décembre 2015 à Boulder (Colorado) afin d'explorer les enjeux de la cybersécurité dans le secteur des télécommunications ainsi que dans le domaine de la sécurité publique. Le sommet cherchera à promouvoir le développement, la mise en œuvre et la mesure des pratiques exemplaires.

Actualité 9-1-1 aux États-Unis (suite)

3. RECHERCHE POUR SE PROTÉGER DES ATTAQUES PAR DÉNI DE SERVICE

L'Université de Houston (Texas) [a annoncé](#), le 12 novembre 2015, qu'elle a reçu une subvention de 2,6 M \$ du *Department of Homeland Security* afin de mener une étude sur les moyens de protéger les centres 9-1-1 actuels et de prochaine génération contre les cyberattaques par déni de service. Celles-ci visent à bloquer l'accès au service 9-1-1 de plusieurs façons malveillantes.

Intrado devient West

Le fournisseur de systèmes spécialisés Intrado [a annoncé](#), le 3 décembre 2015, qu'il fera désormais affaires sous le nom de West, société dont il était une filiale depuis 2006.

20 ans pour le centre 9-1-1 de Sherbrooke

Le centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Sherbrooke a souligné, le 26 novembre dernier, le 20^e anniversaire de l'établissement du service. Ce sont globalement 3 M d'appels qui ont été traités durant cette période, dont 800 000 appels de nature 9-1-1.



Photo : MM. Marc Denault, conseiller municipal et président du Comité de la sécurité publique, Stéphane Simoneau, directeur du Service de protection contre les incendies, Mmes Marie-Pascale Brière, responsable du centre 9-1-1 jusqu'à récemment, Anne Berti, chef de division par intérim de la Centrale 9-1-1, MM. Robert Pednault, directeur du Service de police, Yves Vermette, directeur général de la Ville, Mme Nancy Dubois, directrice adjointe - administration, du Service de police

Pour l'occasion, on avait fait confecturer une alléchante pâtisserie sur le thème de la célébration.



Photos : Ville de Sherbrooke

Meilleurs vœux pour 2016

Nos meilleurs vœux à nos lecteurs pour une année 2016 riche en défis stimulants à relever pour le service 9-1-1.



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 le tout à 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 antérieurs 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