



### Portrait : le centre 9-1-1 de la ville de Repentigny



Constituée en juin 2002, la [Ville de Repentigny](#) résulte du regroupement [volontaire](#) des anciennes municipalités de Repentigny et de Le Gardeur. Elle constitue maintenant le pôle commercial et de services de la MRC de L'Assomption.

Son centre 9-1-1 dessert également quatre municipalités voisines : Charlemagne, L'Assomption, L'Épiphanie et la Paroisse de L'Épiphanie, soit une population totale de 120 700 personnes (2016) répartie sur une superficie de 231 km<sup>2</sup>. Bien que certains secteurs soient densément urbanisés, la plus grande partie du territoire a une vocation agricole.

La région desservie par le centre d'appels d'urgence 9-1-1 est sillonnée par un carrefour autoroutier très achalandé (40 et 640), ainsi que par les routes 138, 339, 341 et 344. Bordée au sud par le fleuve Saint-Laurent et traversée par la rivière L'Assomption, les interventions nautiques y sont nombreuses en toutes saisons. Les opérations de brûlage de rebuts d'une importante industrie locale de production de munitions, parfois spectaculaires, suscitent régulièrement des appels au 9-1-1.

L'équipe du centre d'appels d'urgence relève de la Division du développement stratégique du [Service de police](#). Dirigée par M. Claude Brosseau, elle se compose de 24 préposés aux télécommunications (treize permanents et onze temporaires) et de deux cadres.



Environ 32 800 appels 9-1-1 ont été reçus en 2015 par le centre 9-1-1, dont 25 100 pertinents (76,5 %). Les préposés aux appels et aux télécommunications répartissent les 66 % d'appels destinés aux services de police : principalement celui de Repentigny, qui protège également la ville de Charlemagne, ceux destinés au [Service de police de L'Assomption/St-Sulpice](#), vu l'entente de services et enfin, ceux basculés à la Sûreté du Québec (MRC de Montcalm)

### Portrait : le centre 9-1-1 de la ville de Repentigny (suite)

qui protège les deux municipalités de L'Épiphanie et patrouille les autoroutes.

Les appels qui requièrent des services préhospitaliers d'urgence représentent environ 26 % du total. Ils sont basculés à la Corporation des partenaires pour les communications santé [Laurentides + Lanaudière](#).

Le centre répartit également les appels reçus qui nécessitent l'intervention des pompiers (environ 3 % du total) aux trois casernes du [Service de sécurité incendie](#) de Repentigny, ainsi qu'aux deux casernes de [celui de L'Assomption](#), sauf pour le territoire de Saint-Sulpice.



Enfin, environ 4 % des appels reçus sont transférés à des centres voisins d'appels d'urgence.

Parmi les défis relevés récemment, citons les travaux importants réalisés au centre primaire et au centre de relève, nécessaires à l'obtention de la certification de conformité aux normes gouvernementales du ministère de la Sécurité publique. L'obtention de cette dernière fut d'ailleurs [soulignée officiellement](#) le 14 mars 2016, en présence de plusieurs dignitaires et partenaires.



M. Claude Brosseau, et Mme Sylvie Garneau, gestionnaires du CAU 9-1-1, accompagnés de Mme Chantal Deschamps, mairesse de Repentigny et de Mme Helen Dion, directeur du Service de police, entourés de préposés aux télécommunications 9-1-1 de l'équipe du centre lors de la remise du certificat de conformité.

La rétention du personnel s'est améliorée, à la suite de l'adoption de certaines mesures relatives aux horaires de travail et à la mise en œuvre d'un nouvel outil de communication interne apprécié, afin d'améliorer l'information sur les activités de l'équipe autrement que par courriel. L'équipe du centre

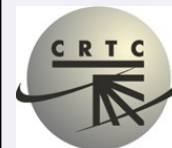
### Portrait : le centre 9-1-1 de la ville de Repentigny (suite)

9-1-1 et de télécommunication de Repentigny est bien déterminée à offrir un service de haute qualité, à la mesure des attentes de la population.

Photos : Ville de Repentigny.

Nos remerciements à Mme Sylvie Garneau pour sa collaboration au texte.

### Consultation du CRTC sur le service 9-1-1 de prochaine génération



L'Avis de consultation de télécom [CRTC 2016-116](#), Avis d'audience, Établissement d'un cadre réglementaire pour

le 9-1-1 de prochaine génération au Canada a été publié le 29 mars 2016. La tenue de cette audience publique était prévue dans la section [Protéger du Plan triennal 2015-2018](#) du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), ainsi qu'au [Plan d'action concernant les services 9-1-1](#).\*

Le CRTC organise un examen exhaustif de la prochaine génération de services 9-1-1 au Canada (911 PG). Il souhaite, notamment, étudier les rôles et les responsabilités des fournisseurs de services de télécommunication. Il examinera de nouveaux moyens susceptibles de permettre aux Canadiens de demander et de recevoir de l'aide en cas d'urgence, comme les textos, les vidéos et les images. La transition à la technologie IP aura une incidence importante sur les réseaux, les systèmes et les ententes destinés à l'offre de services 9-1-1. Le passage au 9-1-1 PG constituera probablement une démarche complexe et coûteuse, étalée sur plusieurs d'années.

On demande aux intervenants de répondre à onze questions (subdivisées en 25 sous-questions), regroupées sous les thèmes [Services 9-1-1 PG](#), [Architecture et responsabilités des services 911 PG](#), [Étapes du calendrier de la transition](#), [Financement](#), [Confidentialité](#), [Rapports et surveillance](#). Une [demande](#) individuelle de produire certains renseignements avant le 29 avril a de plus été adressée directement aux centres d'appels 9-1-1 ainsi qu'aux fournisseurs de services téléphoniques du pays dans le cadre du processus.

En vue de soutenir l'instance, le Conseil a produit (enfin traduits en français) les

### Consultation du CRTC sur le service 9-1-1 de prochaine génération (suite)

rapports de [2014](#) et de [2015](#) du Groupe de travail Services d'urgence sur l'état d'avancement de la mise en œuvre du service 9-1-1 PG au Canada. Fait rare, une [vidéo](#) explicative a été mise en ligne dans une [page spéciale](#) de son site Web.

Mentionnons que le CRTC [a exclu](#) de la consultation la question de l'exactitude de la localisation de l'appelant au 9-1-1, souhaitant aborder cette question de façon distincte en raison de son importance et de sa complexité.

Ces étapes mèneront le CRTC vers l'élaboration d'un cadre politique et réglementaire au diapason des besoins évolutifs des Canadiens en matière de sécurité publique. Les intéressés sont invités à présenter leurs observations écrites au plus tard le 20 mai 2016, mais il est possible que les délais soient reportés, à la demande de certaines parties.

Enfin, le Conseil tiendra, à compter du 16 janvier 2017, une audience publique d'une durée prévue de cinq jours. Au terme de l'instance, le Conseil mentionne qu'il pourrait imposer des obligations supplémentaires à certains ou à tous les fournisseurs de services téléphoniques, y compris aux fournisseurs de réseaux 9-1-1. Ultimement, des instances de suivi devraient permettre de parfaire le cadre réglementaire du 9-1-1 PG et de résoudre certains enjeux liés à sa mise en œuvre.

\* *Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342 du 25 juin 2014.*

### Taxe 9-1-1 : changement adopté

Le gouvernement du Québec a pris le [Règlement modifiant le Règlement encadrant la taxe municipale pour le 9-1-1](#) par le [Décret 126-2016](#) du 24 février 2016\*. Cette décision officialise la modification annoncée du montant de la taxe imposée par les municipalités sur les services téléphoniques afin de financer le service 9-1-1.

Le nouveau montant sera de 0,46 \$ par mois, à compter du 1<sup>er</sup> août 2016. Le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire a transmis les renseignements requis aux municipalités concernées sur les formalités devant être accomplies avant le 20 mai 2016. Les fournisseurs de services de télécommunications ont été avisés et les premières remises aux municipalités des sommes additionnelles seront effectuées par l'Agence en octobre 2016. Une période d'ajustement des mandataires est à prévoir.

\*Publié à la *Gazette officielle du Québec*, Partie II, le 9 mars 2016 (page 1534).

### CAUAT : nouvelle direction

Madame Isabelle Chartrand assume, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2016, la direction générale du Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue (CAUAT), de même que celle du Centre de communication santé de l'Abitibi-Témiscamingue.

### Présentation - Colloque sur la sécurité civile 2016

On peut maintenant [télécharger](#) la présentation intitulée *La certification des centres d'urgence 9-1-1 : un levier pour une meilleure gestion des risques* par MM. Mathieu Boisvert et Jean-Louis LeBlanc, de l'Équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique du Québec, effectuée dans le cadre du Colloque sur la sécurité civile et incendie de février 2016.

### Regina : confiance élevée envers le service 9-1-1



Un [rapport](#) de chercheurs universitaires intitulé *Community Perceptions of the Regina Police Service 2015*, publié le 3 mars 2016, porte sur la satisfaction de la population à l'égard du Service de police de Regina, capitale de la Saskatchewan.

Il révèle entre autres, aux pages 24 et suivantes, que plus de 90 % des répondants au sondage considèrent que s'ils se trouvaient dans une situation d'urgence et avaient besoin de l'aide de la police, ils effectueraient avec confiance ou forte confiance un appel 9-1-1. Il s'agit d'une légère augmentation comparativement aux réponses à la même question en 2011 et 2013. Il ne semble pas exister d'écart significatif dans les résultats entre les répondants autochtones ou les autres sur ce point.

### Protection des infrastructures essentielles contre les cyberattaques



Le Sénat

Le ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile du Canada prépare présentement un rapport pour le Cabinet fédéral sur la revue de la résilience des infrastructures essentielles (ce qui comprend le réseau 9-1-1).

Quatre hauts fonctionnaires de ce ministère ont décrit sommairement les travaux en cours le 7 mars, lors d'une [comparution](#) au [comité](#) sur la Sécurité

### Protection des infrastructures essentielles contre les cyberattaques (suite)

nationale et la Défense du Sénat dans le cadre de l'étude des menaces à la sécurité nationale. Le Canada collabore dans ce dossier avec les pays membres du Groupe *Critical 5* (Australie, Canada, Nouvelle-Zélande, Royaume-Uni et États-Unis) selon l'[exposé commun](#) publié en octobre 2015.

Notre édition de [décembre](#) 2015 faisait état de la [lettre de mandat](#) du ministre qui lui confie, entre autres, l'examen des règles de protection des infrastructures essentielles contre les cybermenaces avec d'autres ministres.

### Actualité 9-1-1 aux États-Unis

#### 1. PROJET 43 DE L'APCO



Plusieurs connaissent déjà le [Projet 25](#) (P25) de l'*Association of Public-Safety Communications Officials (APCO)* sur les communications radio numériques des services de sécurité publique.

L'APCO a [annoncé](#), le 10 février 2016, le lancement du Projet 43 sur les répercussions potentielles du service basé sur l'internet pour les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) dans le cadre du service 9-1-1 de prochaine génération (NG9-1-1) et de l'interopérabilité des futurs réseaux nationaux de communication de la sécurité publique.

La technologie NG9-1-1 transformera la façon avec laquelle le public joindra le service 9-1-1 et la communication avec les premiers intervenants. Les centres d'appels d'urgence 9-1-1 de l'avenir deviendront des centres de gestion des communications en interaction avec des sources variées et multiples d'information.

L'APCO a sollicité ses membres pour travailler aux différents groupes de travail et a effectué une brève [présentation](#) du projet le 16 mars.

Le Projet 43 regroupera les télécommunicateurs, les CASP, les autorités responsables du service 9-1-1, les autorités politiques, les centres d'opérations d'urgence et les autres membres de la communauté de la sécurité publique. Tous sont invités à se préparer à l'évolution rapide des technologies de communication ainsi qu'à leurs répercussions importantes sur les opérations des CASP et sur les intervenants d'urgence et de soutien.

Les travaux débutent en avril 2016, et seront répartis entre des [sous-groupes de travail](#) qui traiteront de cybersécurité

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

té, de gouvernance, des opérations, du personnel à recruter compte tenu des nouvelles compétences techniques requises pour certains postes de soutien et de la formation des ressources humaines.

### 2. DEMANDE DE BREVET D'APPLE™



La société Apple, Inc. a déposé une nouvelle [demande de brevet](#) aux États-Unis, comme en témoigne la publication officielle du 10 mars 2016.

Il s'agit d'un système qui permet à un appareil électronique (l'[Apple Watch™](#)?) de détecter une urgence médicale due à un mouvement brusque et à un changement de rythme cardiaque, comme une attaque cardiaque, un anévrisme, une chute en vélo ou un accident d'automobile. Le 9-1-1 est alors composé automatiquement grâce à un autre appareil électronique auquel il est relié (l'[iPhone™](#)?).

Si la chute ou le mouvement détecté est moins grave, un texto seulement serait acheminé automatiquement à une personne déterminée (conjoint, parent).

Le risque de fausses alarmes est élevé, et certains mécanismes de validation sont prévus, y compris pour les adeptes de bungee dont la localisation des installations seraient détectées automatiquement, cela va de soi, par le système GPS.

Signalons que déjà, un citoyen de l'Alberta a [eu la vie sauve](#) parce que son [iWatch™](#) lui a indiqué un rythme cardiaque anormal alors qu'il éprouvait un malaise, ce qui lui a permis de demander immédiatement des secours. Il n'y a aucune indication pour le moment sur la mise en marché de ce nouveau service. Rappelons que certaines provinces canadiennes interdisent tous les appels automatiques au 9-1-1.

### 3. RAPPORT SUR LE 9-1-1 POUR 2015

L'Administration nationale de la sécurité autoroutière ([NHTSA](#)) a publié, au début de mars, le [Rapport 2015](#) sur l'état du service 9-1-1 aux États-Unis. Ces statistiques nous apprennent, entre autres, que chez nos voisins américains 76 % des appels au 9-1-1 sont effectués avec des appareils sans fil, 21 % avec des appareils filaires, tandis que les communications effectuées par téléphonie VoIP, systèmes multi-lignes ou textos représentent le solde de 3 %. On trouve également des données sur les progrès du NG911 et l'organisation du service dans les 42 états ou territoires participants.

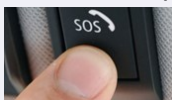
## Nouvelles de l'Europe

### 1. CERTIFICATION DE QUALITÉ DES CENTRES INTERMÉDIAIRES



L'[European Emergency Number Association \(EENA\)](#) a [annoncé](#), le 10 mars 2016, qu'un guide de certification de la qualité des centres d'appels intermédiaires qui recevront les appels 112 eCall dans l'Union européenne sera offert prochainement aux entreprises intéressées.

Comme mentionné dans des éditions précédentes, tous les véhicules de tourisme vendus en Europe devront, au plus tard le 31 mars 2018, être dotés du [système eCall](#) gratuit de composition automatique du numéro 112 et d'envoi automatique de certaines données à un centre d'appels d'urgence en cas d'accident. Les passagers du véhicule



pourront également actionner un bouton d'appel manuel au besoin.

Toutefois, les essais préliminaires ont révélés qu'une grande partie des appels avec le système eCall ne sont pas véritablement des appels urgents. La [réglementation](#) européenne prévoit qu'un pays peut décider de confier, en tout ou en partie, la réponse primaire aux appels eCall dans son territoire à un centre intermédiaire, afin d'effectuer un premier tri et de libérer les centres d'appels d'urgence. Les manufacturiers automobiles peuvent également offrir leur propre centre primaire de réponse/assistance, dans le cadre de services de télématique, à la condition de respecter certaines exigences du système public.

### 2. LA SÉCURITÉ DES EUROPÉENS POURRAIT ÊTRE AMÉLIORÉE

Dans un [communiqué](#) du 30 mars 2016, l'EENA critique sévèrement le travail de M. [Günther Oettinger](#), commissaire européen à l'Économie et à la société numérique dont relève le service 112. Celui-ci s'est plaint récemment, dans les médias, du manque de coopération des services policiers européens, dans la foulée des attentats terroristes survenus à Bruxelles, en Belgique.

L'EENA lui rappelle que lui, ses prédécesseurs et ses services n'ont rien fait, malgré plusieurs demandes, afin de favoriser le travail en commun des états membres. Les travaux d'un groupe de travail d'experts sur l'accès aux services d'urgence ont même été suspendus depuis 2013. Parmi les dossiers qui n'ont connu aucun progrès, on cite l'impossibilité qui subsiste toujours de transférer des appels d'urgence d'un

## Nouvelles de l'Europe (suite)

pays à l'autre (par exemple, un appel 112 de France transféré en Belgique, ou l'inverse) ainsi que l'absence d'une norme européenne pour la localisation des appelants sans fil, autant de sujets orphelins.

## Stress post-traumatique : présomption légale au Nouveau-Brunswick

Une autre province\* a décidé d'établir la présomption légale que le syndrome de stress post-traumatique diagnostiqué chez des policiers, ambulanciers ou pompiers est relié à l'emploi. La ministre du Travail du Nouveau-Brunswick a déposé en première lecture à la Législature, le 1<sup>er</sup> avril, le [projet de loi n° 39](#) modifiant à cette fin la [Loi sur les accidents du travail](#).

Le texte proposé ne couvre toutefois pas actuellement les préposés et réparateurs aux appels d'urgence, contrairement à d'autres provinces. Nous suivrons le cheminement de l'adoption de cette législation, en cas d'élargissement éventuel de la présomption.

\*Voir notre édition de [mars](#) 2016

Publié pour la communauté des personnes intéressées par le service 9-1-1 au Québec.

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit :  
[info@agence911.org](mailto: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](mailto: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](http://www.agence911.org), dans la section *Publications*.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec