



La semaine du répartiteur d'urgence soulignée à Québec

Initiée par l'[APCO](#), la semaine nationale des répartiteurs d'urgence est soulignée officiellement durant la deuxième semaine d'avril par les gouvernements, municipalités ou corps de police dans plusieurs provinces canadiennes, ainsi qu'aux [États-Unis](#). Elle l'est maintenant au Québec, par le centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la [Ville de Québec](#).

En reconnaissance de l'engagement et du professionnalisme de ses préposés aux appels d'urgence, chaque superviseur du centre 9-1-1 a organisé un repas pour leur équipe de travail. Les équipes des quarts de soir et de nuit ont eu droit à un repas préparé, et les deux équipes qui ont travaillé lors du quart de jour ont bénéficié d'un repas cuisiné sur place par le directeur du centre 9-1-1, l'inspecteur du soutien aux affaires policières et la directrice adjointe du service de police.



Portant fièrement toque et tablier, le directeur Jacques Lachance a préparé et servi un repas complet aux préposés aux appels dans une atmosphère conviviale. Un exploit de coordination pour l'apprenti chef cuisinier et ses assistants marmitons, le tout sous l'œil amusé des convives.



Il a fallu la pelle à gâteau...

La semaine du répartiteur d'urgence soulignée (suite)

En gage de remerciement aux 90 employés du centre 9-1-1, le Service de police de la Ville de Québec a consacré une édition complète du « SPVQ Express », bulletin d'information interne transmis à l'ensemble du personnel du Service de police, à cette semaine particulière. La Ville de Québec suscitera-t-elle un engouement dans d'autres centres 9-1-1 au Québec pour pareille célébration?

Nos remerciements à Mme Chantal Pelletier pour sa collaboration au texte et pour les photos.

Agence 9-1-1 : dirigeants pour 2016-2018 et rapport d'activité 2015



Les dirigeants et les administrateurs de l'Agence municipale 9-1-1 ont été désignés en avril pour la période 2016-2018. Il s'agit de MM. Jean-Marc Gibeau (conseiller, Ville de Montréal), président, Marc Asselin (maire d'Alma), trésorier et Jean Lalonde (maire de Très-Saint-Rédempteur), secrétaire. Les autres administrateurs sont Mme Sylvie Pigeon (UMQ), MM. Pierre Foucault (Montréal) et Sylvain Lepage (FQM).

Le rapport d'activité 2015 de l'Agence est maintenant offert [en ligne](#). On y trouve les données financières relatives à la taxe municipale imposée aux fins de financement du service 9-1-1 au Québec ainsi que les éléments relatifs au mandat de développement des centres d'appels d'urgence.

Actualité 9-1-1 au CRTC

1. FIABILITÉ ET RÉSILIENCE DU RÉSEAU 9-1-1



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 2 mai 2016, la très attendue

Politique réglementaire de télécom [CRTC 2016-165](#), *Questions ayant trait à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1*. Après avoir mené une [consultation](#) en 2015 à laquelle nous

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

avions [participé](#), le Conseil décide :

- De ne pas imposer aux fournisseurs de mesures réglementaires, quant à la fiabilité et à la résilience des réseaux 9-1-1, autre que l'énoncé suivant : « Les fournisseurs de réseaux 9-1-1 doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que leurs réseaux 9-1-1 (tels que définis) sont fiables et résilients dans toute la mesure du possible » (Le souligné est de nous). Les « mesures raisonnables » sont suggérées sur quatre thèmes : conception des réseaux, pratiques d'exploitation et d'entretien, plans d'urgence et surveillance;
- D'imposer aux fournisseurs l'envoi d'un avis de panne du service 9-1-1 dans un délai maximal de 30 minutes aux parties touchées selon trois scénarios : les pannes qui n'ont pas d'incidence sur le service, celles qui ont une incidence modérée sur le service et enfin, celles qui ont une incidence sur l'ensemble du service. Le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) est chargé de produire une recommandation de procédures et de mécanismes à cet effet au CRTC d'ici le 2 novembre 2016;
- De n'imposer aux fournisseurs aucune norme de qualité ou de niveau de service en ce qui concerne la fourniture de réseaux 9-1-1;
- D'exiger des fournisseurs de réseaux 9-1-1 qu'ils déposent désormais un rapport annuel, auprès du Conseil, sur les pannes de réseaux 9-1-1 lors desquelles tout appel au 9-1-1 n'est pas acheminé au point de démarcation du centre 9-1-1 primaire (en partie public);
- D'établir une définition de ce qu'il considère être le réseau 9-1-1 aux fins de l'évaluation de la fiabilité et de la résilience (annexe 1) et d'établir une terminologie relative aux principes d'ingénierie en matière de fiabilité et de résilience des réseaux 9-1-1 (annexe 2).

Enfin, le CRTC recommande aux centres d'appels de la sécurité publique de mettre en œuvre leurs propres stratégies d'atténuation afin d'améliorer la fiabilité et la résilience de leur infrastructure, tout comme d'aviser

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

leurs fournisseurs de réseaux 9-1-1 et les entreprises de services téléphoniques d'une panne lorsqu'ils ne sont pas en mesure de répondre aux appels au 9-1-1. Ces mesures sont déjà largement pratiquées dans les centres 9-1-1 du Québec, compte tenu des normes réglementaires applicables.

Cette nouvelle politique est quelque peu décevante, puisqu'elle constitue pratiquement la conservation du *statu quo*.

Le CRTC s'en remet aux fournisseurs pour faire leur possible, sans objectifs minimaux à respecter, ni reddition de compte. Le Conseil entend plutôt traiter au cas par cas toute plainte ou tout problème de fiabilité et de résilience d'un réseau 9-1-1.

2. PLAN TRIENNAL 2016-2019

Le CRTC a publié, le 5 avril 2016, son [Plan triennal 2016-2019](#). La section *Protéger* (aux pages 26 et suivantes, particulièrement la page 30) indique que deux dossiers relatifs au service 9-1-1 retiendront principalement l'attention du cours de cette période : la décision alors attendue sur la résilience et la fiabilité du réseau 9-1-1, ainsi que l'instance récemment amorcée sur le cadre réglementaire des services 9-1-1 de prochaine génération.

3. DÉLAIS ADDITIONNELS – 9-1-1 PG

Dans le dossier de la consultation en cours sur le service 9-1-1 de prochaine génération dont nous avons traité dans l'édition d'[avril](#), une demande d'extension des délais a été formulée par Bell le 4 avril, appuyée par plusieurs fournisseurs de services de télécommunication ainsi que par un regroupement de centres d'appels de la sécurité publique de tout le Canada.

Dans une [lettre](#) en date du 12 avril 2016, le CRTC a informé les parties à l'instance qu'il accorde aux fournisseurs de services de télécommunication et aux centres d'appels de la sécurité publique un court délai additionnel, soit jusqu'au 9 mai 2016, afin de répondre aux demandes de renseignements. La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec fournira une réponse d'ordre général.

Le délai pour acheminer des observations dans le cadre principal de l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2016-116](#) (*Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada*) est maintenu jusqu'au 20 mai 2016, sans extension. La Coalition présentera des observations.

Texto au 9-1-1



Le centre 9-1-1 de la Ville de Saguenay offre, depuis le 11 mars 2016, le service Texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un problème d'élocution inscrites auprès de leur fournisseur de service sans fil.

Au 1^{er} mai 2016, 2 522 personnes sont inscrites au service T911 au Canada, dont 373 au Québec (238 en français). Bien que le nombre d'inscription progresse légèrement d'un mois à l'autre, le résultat est quelque peu décevant, compte tenu du bassin important de bénéficiaires potentiels ainsi que des efforts et des coûts encourus pour cette offre particulière de service.

L'[Association](#) canadienne des télécommunications sans fil et le CRTC préparent de nouveaux outils de promotion et d'information, dont des vidéos en langues des signes, afin d'inciter cette clientèle à s'inscrire. Ces nouveaux produits seront diffusés lorsque toutes les provinces E911 offriront le service, ce qui est prévu prochainement.

Service de relais vidéo



L'[Administrateur](#) canadien du Service de relais vidéo (SRV), dont le lancement des opérations est prévu cet automne [a annoncé](#), le 19 avril 2016, que Le *Service d'interprétation visuelle et tactile* (SIVET) a été choisi, à la suite d'un appel d'offres, pour prendre en charge la plupart des appels en langue des signes québécoise (LSQ) effectués grâce au SRV.

Cet organisme à but non lucratif, dont le siège social est localisé à Montréal, offre depuis bientôt 25 ans des services d'interprétation aux personnes sourdes, malentendantes et sourdes-aveugles francophones.

Pour les personnes qui utilisent plutôt l'American Sign Language, la firme américaine [CONVO](#) a été choisie comme fournisseur principal, ainsi que la firme *Sign Language Interpreting*

Service de relais vidéo (suite)

Associates Ottawa, Inc. ([SLIAO](#)), pour offrir des services supplémentaires requis. Les interprètes sont très rares.

Rappelons que les personnes qui utilisent une langue des signes pour communiquer pourront, entre autres, appeler au 9-1-1 par l'intermédiaire d'un interprète en mode vidéo avec eux. C'est l'interprète qui établira alors une communication téléphonique avec le centre d'appels d'urgence en mode vocal.

Selon le [bulletin](#) de l'Office des personnes handicapées du Québec publié le 22 avril 2016, on estime que 2,6 % des personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité liée à l'audition utilisent une langue des signes, ce qui représentait environ 5 030 personnes en 2006, dernière année pour laquelle des données seraient disponibles.

La langue des signes québécoise a été fortement influencée par l'American Sign Language et par la langue française des signes. Certains militent pour une reconnaissance officielle de cette langue au Québec, comme dans plusieurs endroits du monde.

Stress post-traumatique : présomption adoptée en Ontario



L'Assemblée législative de l'Ontario a adopté en troisième lecture, le 5 avril, la [Loi de 2016 d'appui aux premiers intervenants de l'Ontario](#) (*état de stress post-traumatique*)*, dont nous avons traité dans l'édition de [mars](#), à la suite de sa présentation le 18 février par le ministre du Travail.

Quelques modifications ont été apportées au projet initial afin, entre autres, de reformuler la définition de *travailleur s'occupant de répartition*. La loi est entrée en vigueur le 6 avril 2016.

Cette nouvelle législation confirme que les répartiteurs de services de police, d'ambulance ou de services d'incendie de la province bénéficieront, à certaines conditions, de la présomption légale suivante : un état de stress post-traumatique diagnostiqué chez ces travailleurs sera présumé lié au travail, au même titre que pour d'autres premiers intervenants.

*Lois de l'Ontario 2016, chapitre 4

Nouvelle certification de la Ville de Mont-Tremblant

Le ministre de la Sécurité publique a signé, le 13 avril 2016, le deuxième certificat de conformité aux normes gouvernementales du centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Mont-Tremblant.

Formation offerte Application RapidSOS

RAPIDSOS +

L'application [RapidSOS](#), dont nous avons traité dans l'édition de [janvier 2016](#), est déployée aux États-Unis depuis le 29 mars 2016. Offerte en vente chez Apple Store, elle le sera plus tard chez Android. Elle pourrait être offerte au Canada dès cet automne. Rappelons que les développeurs ont travaillé avec NENA, l'APCO et plusieurs dizaines de centres d'appels d'urgence américains.

Les centres d'appels d'urgence qui souhaitent obtenir du matériel de formation sur l'interface de cette application avec leurs préposés peuvent le faire gratuitement [en ligne](#) (en langue anglaise).

Établissement retardé du service 9-1-1 dans les Territoires du Nord-Ouest?



Le réseau anglais de Radio-Canada [rapportait](#), le 27 avril dernier, que le [gouvernement](#) des Territoires du Nord-Ouest songe à retarder l'établissement du service 9-1-1, en raison du contexte économique.

Parmi les éléments considérés : les frais de mise en place du service et d'aménagement du centre d'appels, ainsi que les coûts de fonctionnement prévus, afin de traiter 27 000 appels environ par année.

Le tarif mensuel estimé requis des usagers (entre 1,17 \$ et 1,37 \$) ne couvrirait pas tous les coûts, en plus des défis opérationnels et techniques (voir notre édition de [juin 2015](#)).

Bien qu'il demeure possible que la Législature adopte la législation requise cet été, rien n'est certain. On estime qu'il faudra ensuite environ un an pour l'implantation. Rappelons que les Territoires comptent environ 44 000 habitants sur 1,14 M de km².

Manuels de sécurité des pipelines



Office national de l'énergie

L'[Office](#) national de l'énergie a rendu l'[Ordonnance MO-006-2016](#) le 5 avril

2016. Celle-ci oblige les sociétés de gazoducs, d'oléoducs et d'usines de traitement du gaz à publier sur leur site Web, d'ici le 30 septembre 2016, leur manuel de mesures d'urgence à jour, afin que le public puisse le consulter. C'est une première en Amérique du Nord. Les sociétés doivent rendre publique l'intégralité de leurs manuels des mesures d'urgence, sauf certains renseignements qui risqueraient de porter atteinte à la protection de l'infrastructure ou à la sécurité et la sûreté des personnes.

Ces manuels constituent un guide essentiel d'intervention en cas d'urgence. Ils établissent les processus qui prévoient une intervention efficace en cas d'incident.

La diffusion d'un manuel permet à la population et aux intervenants d'avoir accès à de l'information sur la gestion des interventions d'urgence et de comprendre le déroulement d'une telle intervention.

Mascouche : nouveau poste de police



La Ville de Mascouche a procédé, le 5 avril 2016, à la [première pelletée de terre](#) de son nouveau poste de police qui regroupera l'ensemble des services dans un environnement moderne et à la fine pointe de la technologie, dont son centre d'appels d'urgence et de télécommunication. Le bâtiment doit être livré en avril 2017.

Nouvelles de l'Europe



european emergency number association

1. PRÉSENTATIONS AU CONGRÈS 2016 DE L'EENA

Il est maintenant possible de télécharger sans frais les [44 présentations](#) et des enregistrements vidéos de la [conférence](#) annuelle 2016 de l'[European Emergency Number Association](#) tenue à Prague, en République tchèque, du 6 au 8 avril. Les 70 conférenciers se sont

Nouvelles de l'Europe (suite)

adressés aux 600 participants provenant de plus de 50 pays.

La [prochaine édition](#) doit se tenir à Budapest, en Hongrie, du 5 au 7 avril 2017.

2. PARTENARIAT AVEC BOOKING.COM

Afin d'accroître la sensibilisation à l'usage du numéro unique 112 auprès des voyageurs en Europe, l'EENA a [annoncé](#), le 27 avril 2016, la conclusion d'une entente avec l'entreprise de réservation d'hôtels [Booking.com](#). Désormais, cette dernière informera tous ses clients, lors d'une confirmation de réservation en Europe, que le numéro d'urgence à composer est le 112.

Malheureusement, plusieurs pays européens ont toujours de nombreux numéros d'urgence en usage en parallèle avec le 112. Le numéro unique n'est pas toujours bien connu de la population, en raison d'efforts de communication limités ou inexistantes des gouvernements, ou de la résistance de certains groupes liés à des catégories de services d'urgence.

Bouton d'urgence en Inde

Selon un [avis](#) du 22 avril du ministère des Télécommunications, tous les téléphones sans fil vendus en Inde devront, à compter de 2017, être munis d'un bouton d'urgence qui joindra directement la police, d'ici la mise en place du nouveau numéro national 112. On considère qu'une touche préprogrammée sera plus rapide et fiable qu'une application. À compter de 2018, les appareils vendus devront, de plus, être munis d'un GPS afin de localiser les appelants.

Alors qu'en Amérique du Nord, on milite pour qu'il n'y ait pas de bouton d'urgence préprogrammé, en raison des nombreux appels accidentels générés, l'Inde cherche ainsi, entre autres, à venir en aide aux femmes très souvent victimes de violences : il y aurait, dans ce pays, un viol toutes les 30 minutes, soit environ 36 000 [déclarés](#) par année, chiffre sûrement en deçà de la réalité vu les stigmates sociaux.

Retrait graduel des ATS aux USA?

Le Federal Communications Commission a adopté, le 28 avril, un [projet](#) de nouvelles règles afin de permettre la substitution des appareils de télécommunication pour personnes sourdes (ATS) par des systèmes de communication texte [en temps réel](#) destinés aux personnes avec des problèmes d'audition ou d'élocution. Le tout est soumis à la consultation.

Retrait graduel des ATS aux USA? (suite)

Ces règles prendraient effet en décembre 2017 pour les communications sans fil, et subséquemment pour les communications téléphoniques par VoIP, une fois l'examen de certains éléments complété. La compatibilité avec les ATS actuels est exigée.



Un avantage des communications texte en temps réel est ne pas avoir à presser un bouton *Envoyer* entre chaque échange, une fois l'appel effectué. Tout se passe en direct, et même si la communication est interrompue, le centre 9-1-1 recevra le message, même incomplet.

Les appareils ATS seraient limités, lents et dépassés, bien qu'ils aient été utiles durant plusieurs décennies. Leur mode de fonctionnement serait peu compatible avec les nouveaux réseaux téléphoniques en mode IP et présenterait certains risques.

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 :

Léne 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.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec