



Portrait : le centre 9-1-1 de la ville de Saint-Jean-sur-Richelieu



VILLE DE
SAINT-JEAN-
SUR-RICHELIEU

La [Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu](#) doit son nom au fort Saint-Jean, érigé en 1666-1667 par le régiment de Carignan-Salières. Cette présence militaire continue sur son territoire durant les régimes français, britannique et canadien lui vaut le titre de ville de garnison.



Située à la confluence de nombreuses routes et voies ferroviaires, dont l'autoroute 35, à proximité de la frontière américaine, la Ville, qui est dotée d'un [aéroport](#) municipal, constitue le pôle économique, institutionnel et culturel de la MRC du [Haut-Richelieu](#). L'[International de montgolfières](#) s'y déroule depuis 32 ans. Cet événement d'envergure, tenu sur neuf jours consécutifs, attire parfois plus de 75 000 visiteurs quotidiennement.

Le [centre d'appels d'urgence 9-1-1](#) et de télécommunications de Saint-Jean-sur-Richelieu dessert également la municipalité voisine de Sainte-Anne-de-Sabrevois, soit une population combinée de 97 230 personnes, alors que le territoire couvert représente une superficie totale de 283 km².



Le centre d'appels d'urgence relève de la Division de la protection du citoyen du [Service de police](#) municipal, dirigée par le commandant administratif.

L'équipe de préposés 9-1-1 est constituée de onze employés permanents, neuf employés temporaires ainsi que du contrôleur de la qualité. Leur horaire de travail rotatif suit celui des équipes de policiers.

Le centre d'appels effectue la répartition des appels destinés au service de police municipal et bascule à la [Sûreté du Québec](#) ceux requérant des services policiers à Sainte-Anne-de-

Portrait : le centre 9-1-1 de la ville de Saint-Jean-sur-Richelieu (suite)

Sabrevois ou sur les routes relevant de la juridiction de ce corps policier.

Les préposés du centre d'appels effectuent également la répartition des appels nécessitant l'intervention des pompiers aux trois casernes du [Service de sécurité incendie](#) municipal.



En 2015, le centre a traité près de 28 500 appels 9-1-1, dont 67 % pour la police municipale, 27 % pour les services préhospitaliers d'urgence (basculés au centre de communication santé [Groupe Alerte Santé](#)), et 2 % pour l'intervention des pompiers. Le reste des appels (4 %) a été acheminé soit à un autre centre 9-1-1, soit à la Sûreté du Québec ou à un autre intervenant. Enfin, le centre a également reçu près de 58 000 appels sur les lignes administratives.

Les services de police et de sécurité incendie disposent chacun d'une équipe prête à répondre aux appels de sauvetage sur la rivière Richelieu, cours d'eau très fréquenté par les plaisanciers qui traverse la ville. Lors de ces incidents, le travail des préposés 9-1-1 s'avère primordial puisqu'ils doivent localiser avec précision les lieux d'interventions. Les policiers effectuent des patrouilles préventives afin d'appliquer les lois et règlements sur la navigation de plaisance et ils veillent à la sécurité des usagers des embarcations.

Le centre d'urgence 9-1-1 de Saint-Jean-sur-Richelieu prévoit obtenir sa première certification de conformité aux normes gouvernementales au cours des prochains jours. D'importants travaux préparatoires étaient requis afin de rendre les bâtiments abritant le centre d'urgence 9-1-1 et le centre de relève totalement conformes aux nouvelles exigences réglementaires.

L'équipe sera ainsi mieux en mesure de continuer à offrir un service hautement professionnel à la population desservie.

Nos remerciements à M. André Fortier pour sa collaboration.

Photos : Gracieuseté de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu.

Recherche sur les désordres post-traumatiques



L'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail ([IRSST](#)) a accepté de financer un projet de recherche proposé par le Dr [Alain Brunet](#), professeur à la Faculté de médecine de l'Université McGill et chercheur à l'Institut universitaire en santé mentale Douglas.

Le projet est intitulé *Désordres post-traumatiques chez les policiers et les préposés du 9-1-1 : une comparaison de l'efficacité et des coûts entre l'intervention habituelle et une intervention novatrice*. Les travaux, qui doivent s'étendre sur une période de 48 mois, seront réalisés dans une municipalité ayant fait connaître son intérêt pour ce projet et offert sa collaboration.

Plus de détails seront communiqués dans les prochains mois. On peut consulter le [Guide pour les personnes qui ont vécu un événement traumatique](#) publié sur le site www.info-trauma.org, afin de mieux comprendre le stress post-traumatique et visionner un [reportage](#) de l'émission scientifique *Découverte* sur les travaux de recherche du Dr Brunet, diffusé en mars 2013 par ICI Radio-Canada Télé.

Actualité 9-1-1 au CRTC

1. REFLER DES COÛTS AUX MUNICIPALITÉS?



L'Ordonnance de télécom [CRTC 2016-363](#), Bell Canada – Proposition en vue d'augmenter le tarif de la fonction

de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants du Service 9-1-1 évolué – fournisseurs de services sans fil, a été publiée le 8 septembre 2016.

Elle découle d'une requête pour réviser certains tarifs d'accès au réseau 9-1-1 perçus auprès des fournisseurs de services sans fil (FSSF), et ne nous concerne donc pas directement. Celle-ci a été rejetée, le CRTC estimant que les usagers des services filaires devaient également assumer le coût de certains éléments de modernisation du réseau 9-1-1, et non seulement les FSSF.

Des éléments de la décision (paragraphe 14 et 20) ainsi que des observations d'intervenants à l'instance ont toutefois attiré notre attention.

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

Les FSSF [Québecor Média Inc.](#), pour [Vidéotron](#), ainsi que [Rogers Communications](#) ont fait valoir, entre autres, que *tous les coûts* de certains équipements réseaux installés par Bell dans les centres d'appels de la sécurité publique (CASP), afin d'être en mesure d'offrir la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels sans fil (Rebid), devraient être assumés par les municipalités ou les gouvernements provinciaux. Ils devaient donc être exclus des coûts qu'il était proposé d'imputer aux FSSF par la requête tarifaire. Les ressources de la taxe municipale pour le financement du service 9-1-1 au Québec ont d'ailleurs été évoquées.

En réplique, Bell a indiqué au CRTC, qui en fait d'ailleurs état dans sa décision, que l'équipement et les installations requis dans les CASP afin d'offrir cette fonction sont sa propriété, et ne sont donc pas admissibles à un financement municipal ou provincial.

Il nous faudra demeurer vigilants, afin d'éviter que certains frais de réseaux 9-1-1 découlant de l'application de [décisions](#) du CRTC ne soient transférés en douce aux municipalités par des représentations d'entreprises qui cherchent ainsi à réduire leurs propres frais.

2. DÉBRANCHEMENTS : DÉPÔT DE NOS OBSERVATIONS

La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA) a soumis des [observations](#), le 19 septembre 2016, dans le cadre de l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2016-333, Pratiques relatives au débranchement entre fournisseurs de services de télécommunication](#) présenté dans l'édition de [septembre 2016](#).

Nous demandons l'établissement de mesures réglementaires, afin d'éviter que des abonnés finals de revendeurs ne soient soudainement privés de services téléphoniques (et donc, de l'accès au service 9-1-1) sans préavis adéquat, lors de conflits commerciaux entre fournisseurs de gros et de détail.

Signalons que le 22 septembre dernier, le CRTC est [intervenu à nouveau](#) dans un autre dossier semblable opposant deux autres fournisseurs, afin de s'assurer de protéger les intérêts d'abonnés affectés. Il a même publié une [alerte aux consommateurs](#). Cela confirme encore davantage, si besoin était, la nécessité de réglementer ces situations.

3. RAPPORT - PRÉCISION DE LA LOCALISATION DES APPELS 9-1-1 SANS FIL

Le CRTC a transmis le [Rapport sur le rendement des entreprises de services sans fil quant à l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 au](#)

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

président du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU), le 17 août 2016. Ce rapport est produit dans la foulée de la Décision de télécom [CRTC 2015-255](#) et constitue une lecture très intéressante, car tous les centres d'appels de la sécurité publique se préoccupent de ce sujet. Il faut espérer que les conclusions amènent le Conseil à hausser progressivement ses exigences de précision de la localisation à l'égard des fournisseurs de services sans fil au pays.

4. LE SERVICE DE RELAIS VIDÉO LANCÉ AU CANADA

Tel qu'annoncé dans notre [édition de septembre](#), l'Administrateur canadien du service de relais vidéo (ACS) a procédé [au lancement](#) du service le 28 septembre 2016.

Les personnes qui s'expriment par une langue des signes ont donc maintenant accès à ce service, en s'y abonnant gratuitement et en téléchargeant l'[application](#). Ce service serait plus facile et rapide à utiliser que les téléscripteurs, ou même que le service T9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole. La structure de la langue des signes est en effet très différente de la langue écrite. L'interprète vidéo restera en communication avec l'utilisateur lors d'appels au 9-1-1 jusqu'à ce que l'aide d'urgence soit reçue.

L'ACS estime qu'il existe jusqu'à 20 000 utilisateurs potentiels du SRV au Canada. De ce nombre, environ 14 000 utiliseront l'*American Sign Language* (ASL), et environ 6 000 utiliseront la *langue des signes québécoise* (LSQ). Le service est actuellement disponible sept jours par semaine, durant 76 heures. Il est rappelé aux abonnés que l'on ne peut joindre le 9-1-1 par ce service en dehors des heures de service.

Texto au 9-1-1 pour tous demandé à Montréal

Montréal

Le conseil municipal de Montréal a adopté unanimement, lors de la séance du 27 septembre 2016, la [motion](#) proposée par deux conseillers du parti *Projet Montréal*. De légers [amendements](#) ont été apportés, comme la mention que le dossier relève du CRTC et que Montréal participe aux travaux du GTSU à ce sujet. La motion requiert, dans la foulée de la tuerie survenue en

Texto au 9-1-1 pour tous demandé à Montréal (suite)

juin dans une discothèque d'Orlando, que le Comité exécutif demande au Service de police d'étudier la possibilité que tous les citoyens puissent communiquer par texto au 9-1-1.

Il a été rappelé, lors de l'adoption, qu'à ce jour, environ seulement 11 % des plus de 6 000 centres d'appels de la sécurité publique (CASP) aux États-Unis [offrent le service de texto au 9-1-1](#) pour tous, bien que celui-ci ait été rendu disponible aux CASP qui le désirent par les fournisseurs de services de messagerie texte depuis mai 2014. Les investissements et ressources requis dans les CASP sont à la charge des autorités locales, ce qui peut expliquer en partie ce délai.

Une instance* est actuellement en cours sur le service 9-1-1 de prochaine génération au Canada afin, entre autres, d'étudier les nouveaux services susceptibles d'être offerts dont le Texto au 9-1-1.

* Avis de consultation de télécom [CRTC 2016-116](#), Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada

Toronto : texto au 9-1-1 pour tous - la suite

TORONTO

À la suite de la [demande](#) d'offrir le service de texto au 9-1-1 pour tous transmise en juillet par le Conseil municipal de Toronto, le président de la Commission des services policiers de cette ville a [demandé](#) au chef de police (voir la page 41 de l'[hyperlien](#)), lors la rencontre mensuelle du 15 septembre de l'organisme, de faire le point sur le dossier du service 9-1-1 de prochaine génération. Cette demande sera traitée dans le contexte du rapport qui sera produit en vue de l'approbation du programme d'immobilisations.

Sondage : symptômes de traumatismes liés au stress opérationnel

L'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique, affilié au [Centre](#) de collaboration pour la justice et la sécurité de l'Université de Regina, a lancé récemment un [sondage en ligne](#) (en français) portant sur l'*Évaluation des symptômes de traumatismes liés au stress opérationnel chez les premiers répondants et les autres membres du personnel de la sécurité publique au Canada*.

Sondage : symptômes de traumatismes liés au stress opérationnel (suite)



Les préposés aux appels d'urgence et répartiteurs d'un centre d'appels d'urgence font partie, entre autres, des personnes ciblées par le sondage et [sont invités à y participer](#) avant le 31 octobre 2016. Il faut environ 20 minutes pour le compléter.

Nouvelles certifications de conformité

Le ministre de la Sécurité publique a signé le deuxième certificat de conformité aux normes gouvernementales du centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Régie intermunicipale de police de Roussillon le 19 août, et celui du Groupe CLR Inc. le 20 août.

Rappel : congrès 2016 de l'ACUQ

Il est toujours temps de s'inscrire au congrès de l'Association des centres d'urgence du Québec qui aura lieu du 2 au 4 novembre prochain, à Sainte-Adèle, sous le thème *Terrorisme et sécurité nationale : il faut préparer l'avenir*. Les détails sont offerts [en ligne](#) sur le site Web de l'ACUQ.

Ontario : tri des appels au 9-1-1 de personnes en crise



Le gouvernement de l'Ontario a [annoncé](#), le 20 septembre 2016, l'octroi de [subventions](#) dans le cadre du *Programme pour des collectivités sûres et dynamiques* du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

Entre autres, le projet d'*Équipe mobile d'intervention d'urgence du comté de Brant* (région de London) recevra 70 000 \$, afin d'élaborer un modèle collaboratif d'intervention lors du tri des appels au service 9-1-1 entre le milieu de la santé mentale et les services de police qui doivent répondre aux personnes en crise.

Actualité 9-1-1 aux États-Unis

1. VULNÉRABILITÉ DES RÉSEAUX 9-1-1 AUX ATTAQUES PAR DÉNI DE SERVICE



Une *étude** portant sur la vulnérabilité des réseaux 9-1-1 aux attaques par déni de service a été publiée le 9 septembre 2016 par le centre israélien de recherche sur la cybersécurité de l'Université Ben-Gurion. Elle avait été produite pour le compte du *Homeland Security Department* américain.

Les auteurs démontrent qu'une attaque coordonnée avec seulement 6 000 téléphones portables infectés par un logiciel malveillant formant un *botnet* (un réseau de téléphones portables infectés et contrôlés en tant que groupe à l'insu des propriétaires, pour composer le 9-1-1 automatiquement par exemple) pourrait suffire à engorger et perturber sérieusement le service de réponse d'urgence 9-1-1 dans un état américain, et ce, pendant plusieurs jours.

L'*ensemble* du réseau 9-1-1 américain pourrait aussi être grandement perturbé par environ 200 000 appareils infectés formant un *botnet*. Cette faille du système résulterait de normes réglementaires d'acheminement des appels 9-1-1 qui empêchent de bloquer à l'avance certains numéros de téléphones ou identifiants d'appareils. Les chercheurs proposent certaines solutions afin de remédier à la situation.

Il semble que cette vulnérabilité existerait également au Canada. Entre autres facteurs, plusieurs personnes omettent de faire systématiquement les mises à jour de sécurité de leurs appareils sans fil.

La Décision de télécom [CRTC 2015-432](#) demandait au GTSU de produire certains documents au sujet des attaques par déni de service. Ils ont été réalisés dans le cadre des travaux du Formulaire d'identification de [tâche 79](#) et transmis au CRTC récemment. Une communication à ce sujet devrait être expédiée prochainement aux centres d'appels de la sécurité publique primaires et secondaires par les fournisseurs de réseaux 9-1-1.

* *DDos : Threat, Analysis and Mitigation*

2. NOUVELLE VERSION DE LA NORME i3 DE NENA



La *National Emergency Number Association* (NENA) a publié, le 14 septembre 2016, la [nouvelle version](#) de sa norme d'interface détaillée et fonctionnelle pour la solution i3. MM. Guy Caron et Daniel Mongrain, de Bell Canada, ont participé à ces travaux.

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

La lecture de ce document de 363 pages requiert une certaine maîtrise des concepts techniques. Les auteurs indiquent (article 2.7) que pour la majorité des centres d'appels de la sécurité publique américains, le déploiement pourrait s'étaler sur une dizaine d'années, en l'absence d'un consensus de toutes les parties prenantes (États, municipalités, fournisseurs) afin de concentrer les efforts et d'obtenir le financement requis (*voir le point 5 plus loin à ce sujet*).

Rappelons que cette norme pour les réseaux 9-1-1 de prochaine génération a également été adoptée pour le Canada dans la Décision de télécom [CRTC 2015-531](#), *Rapport de consensus concernant une norme d'architecture des réseaux 9-1-1 de prochaine génération pour le Canada*. La même norme a également été [retenue](#) en Europe.

3. TÉLÉMATIQUE : ORANGE INNOVE



L'entreprise de télécommunication Orange a [annoncé](#), le 13 septembre, le lancement d'ici la fin de l'année de son produit *Splitsecnd™* aux États-Unis. Le déploiement au Canada n'est pas encore fixé.

Cet appareil portable autonome se branche dans la prise 12 v de n'importe quel véhicule et n'est pas relié à un téléphone. En cas d'impact, il transmet des données à un centre d'appel intermédiaire grâce à une carte SIM : localisation, renseignements personnels préenregistrés. Un opérateur communique avec les passagers de l'habitacle du véhicule et appelle les secours, tout en informant les proches prédéterminés de ce qui est arrivé.



Photo : Splitsecnd

Le système offre aussi la possibilité d'obtenir de l'assistance au besoin. Il s'agit d'un système équivalent à des systèmes embarqués comme *OnStar™*, mais très facilement déplaçable d'un véhicule à l'autre.

Enfin, l'appareil a un rôle de mouchard. Il permet au propriétaire de [surveiller](#) l'utilisation du véhicule par une autre personne sur un ordinateur et permet de le repérer en cas de vol. Pour être fonctionnel, ce système nécessite évidemment l'accessibilité au service

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

cellulaire. Pour les curieux, une [courte vidéo](#) (en anglais) permet de découvrir le produit. Le coût de l'abonnement au service n'est pas connu pour moment.

4. LE GOUVERNEMENT AMÉRICAIN DOIT CONTRIBUER AU PASSAGE AU 9-1-1 PG

M. Tom Wheeler, président du *Federal Communications Commission*, a témoigné le 15 septembre devant un comité du Sénat américain. Il a livré un [vibrant plaidoyer](#) (voir les pages 5 et 6 de l'hyperlien) afin que le gouvernement fédéral américain lance un signal clair, à l'échelle nationale, afin de réduire la période de transition du passage au service 9-1-1 de prochaine génération dans tout le pays. Il doit offrir un appui financier en temps opportun pour ce faire, ce qui pourrait réduire les coûts pour tous, dont ceux du maintien de deux systèmes en parallèle durant la transition.

Il a souligné trois mesures prioritaires :

1° la création d'un système d'information géographique (SIG) national pour le service 9-1-1, utilisable par tous;

2° la cyber-protection des centres 9-1-1 grâce à la mise à disposition de certains outils ou systèmes utilisés pour la sécurité nationale fédérale et,

3° des programmes de subvention liés au respect de certaines échéances pour l'implantation du 9-1-1 PG.

La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* a aussi suggéré la participation financière du gouvernement fédéral au Canada dans le cadre de l'[instance en cours](#) sur l'établissement d'un cadre réglementaire pour le service 9-1-1 de prochaine génération.

Europe : l'EENA déçue



L'*European Emergency Number Association* (EENA) a [exprimé](#) sa profonde déception, le 14 septembre 2016,

relativement à la [Proposition de directive](#) établissant le *Code des communications électroniques* en Europe rendue publique par la Commission européenne.

Selon l'EENA, la proposition de législation n'offre aucune amélioration quant à la localisation des appelants sans fil (qui représentent 75 % du volume des appels d'urgence) à l'aide du GPS ou des antennes WiFi. Elle s'attarde plutôt aux services de communication par contournement (*Over-the-Top*) de type *Skype Out*, lesquels ne représenteraient qu'une proportion insignifiante des appels.

Contribution au bulletin

Si vous désirez apporter une contribution au bulletin, faire une suggestion de sujet ou un commentaire, partager une réalisation de votre équipe, témoigner d'une expérience particulière ou nous informer d'une activité pouvant intéresser nos abonnés, transmettez vos textes ou photographies à l'adresse courriel: info@agence911.org.

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.

Les hyperliens étaient fonctionnels lors de la publication et leur contenu n'engage que la responsabilité de leurs auteurs.

© 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