



### Échos du congrès de l'ACUQ

Le congrès 2016 de l'Association des centres d'urgence du Québec s'est tenu à Sainte-Adèle, du 2 au 4 novembre, sous le thème *Terrorisme et sécurité nationale : il faut préparer l'avenir*. Il réunissait les centres d'appels de la sécurité publique primaires, secondaires, ainsi que des partenaires des services d'urgence.

Les conférenciers et les échanges ont permis de se familiariser davantage avec diverses facettes de cette réalité : portrait d'ensemble de la radicalité violente et du terrorisme, présentation de la structure de gestion policière contre le terrorisme au Québec, réponse préhospitalière à une fusillade, support aux besoins des victimes du terrorisme par les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels. Un témoignage éloquent a également été livré sur les événements, du point de vue du centre d'appels d'urgence d'Ottawa, lors de la fusillade survenue en octobre 2014 au Monument commémoratif de guerre ainsi qu'au Parlement canadien. Le tout s'est clos par un atelier de formation révélateur sur la communication de crise dans un centre d'appels d'urgence.

Enfin, le Salon des exposants a suscité les échanges avec des fournisseurs et des partenaires des centres d'appels d'urgence. Une édition réussie, qui aura atteint son objectif de formation et de réseautage.

### Actualité 9-1-1 au CRTC

#### 1. LES FRAIS PERÇUS POUR LE 9-1-1 RÉVÉLÉS PAR LE CRTC



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, par [une lettre du 26 septembre 2016](#), des renseignements sur les frais perçus pour le service 9-1-1 par les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) qui fournissent le réseau 9-1-1 (soit Bell, TELUS, MTS et SaskTel) dans l'instance\* en cours sur l'établissement d'un cadre réglementaire pour le service 9-1-1 de prochaine génération.

Ces frais doivent financer le fonctionnement du réseau téléphonique 9-1-1 et des services accessoires, comme les bases de données d'abonnés. Jusqu'ici, il n'était pas possible d'obtenir de renseignements à ce sujet. Cette publication survient à la suite des [requêtes de](#)

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

[divulgarion](#) soumises par Rogers Communications et des organismes, dont le *Centre pour la défense de l'intérêt public*, car les renseignements avaient été soumis confidentiellement au CRTC.

On apprend que les revenus consolidés tirés des frais de service 9-1-1 de détail par les ESLT (perçus de leurs propres abonnés et des entreprises concurrentes qui doivent leur acheter le service pour l'offrir à leurs abonnés) ont atteint 63,17 M \$ en 2015.

\* Avis de consultation de télécom [CRTC 2016-116](#)

#### 2. RAPPORT 2016 SUR LES COMMUNICATIONS

Le CRTC a publié, le 26 octobre, le [Rapport de surveillance des communications 2016](#). Une lecture toujours intéressante, afin de voir les tendances et le type de clients ou de services susceptibles de joindre le service 9-1-1, avec parfois des défis accrus pour les centres d'appels.

La [section 5.2](#) porte sur les données de 2015 relatives aux télécommunications filaires, alors que la [section 5.5](#) porte sur les communications sans fil.

On note une diminution d'environ 4 % des [abonnés filaires](#), mais une augmentation de près d'un million d'[abonnés sans fil](#), pour un total de 29,76 M (+ 3,4 %). Le nombre d'abonnés aux services [téléphoniques VoIP](#) résidentiels ou commerciaux est demeuré presque stable, alors que le [nombre de points d'accès WiFi](#) accessibles au public (gratuits et payants) partout au pays est passé de 14 000, à la fin de l'année 2014, à 21 000 à la fin de 2015 (+ 50 %). Le Québec est toutefois la région canadienne avec le plus faible [taux de pénétration](#) des services WiFi gratuits.

Le rapport nous apprend aussi que le nombre de [téléphones payants](#) a diminué de plus de 9 % depuis un an au Canada. Enfin, le Québec est toujours la région canadienne où le [taux de pénétration](#) des appareils mobiles est le plus faible au Canada : il est également encore plus faible [chez les francophones](#) que chez les anglophones, quoique en augmentation par rapport à 2014.

### Texto au 9-1-1

L'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) prévoit lancer une campagne nationale d'information, au début de décembre, sur le

### Texto au 9-1-1 (suite)

service de texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole (SMTP). Le CRTC y apportera son soutien.

Au 31 octobre, on compte 2 919 personnes inscrites à cette classe de service auprès de leur fournisseur de services sans fil pour l'ensemble du pays, dont seulement 452 au Québec. Ces nombres sont décevants, relativement aux bénéficiaires potentiels.

Il est souhaité que toutes les parties prenantes du service de Texto au 9-1-1, y compris les centres de réponse d'urgence, contribuent à faire connaître le service dans leur milieu, et encouragent les personnes SMTP à s'y inscrire lorsque la campagne sera lancée.

### Changement à l'Équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique

Jusqu'à récemment chef de l'Équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique, M. Mario Couture est désormais responsable d'un nouveau dossier en sécurité civile au sein du même ministère.

Responsable, depuis 2010, de l'équipe chargée de la certification de conformité des centres d'urgence 9-1-1 aux normes gouvernementales, il était également membre invité du comité de veille technologique et réglementaire de l'Agence. Nous le remercions de son travail et de sa collaboration et lui souhaitons du succès dans ses nouvelles fonctions.

M. Mathieu Boisvert le remplace de façon intérimaire comme chef de l'Équipe 9-1-1.

### Terre-Neuve-et-Labrador : premier bilan du service 9-1-1



Le NL9-1-1 Bureau Inc., organisme responsable de la gestion du service

9-1-1 dans la province de Terre-Neuve-et-Labrador, a dressé un bilan de sa première année d'activité. Le service 9-1-1 de base est maintenant offert à toute la population (528 000 personnes), alors qu'auparavant il n'était offert qu'aux abonnés sans fil et à une petite partie des abonnés filaires de ce vaste territoire.

### Terre-Neuve-et-Labrador : premier bilan du service 9-1-1 (suite)

L'organisme relève des [Services](#) de gestion des incendies et des urgences de la province, unité elle-même intégrée au ministère des Affaires municipales [depuis](#) août 2016.

Du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016, les deux centres 9-1-1 de la province (St. John's, pour la péninsule d'Avalon, et Corner Brook, pour tout le reste de la province) ont reçus 92 953 appels. De ce nombre, 38 % étaient des appels non urgents ou qui n'ont pas été transférés à un service d'urgence, 30 % étaient destinés à la police, 21 % aux services préhospitaliers d'urgence (ambulance), 10 % aux services d'incendie et, enfin, environ 1 % aux autres services (Garde côtière canadienne, centres de crises, centre anti-poison, etc.).

Conformément à la [lettre de mandat](#) du ministre responsable, le NL911 Bureau a aussi entamé, l'été dernier, l'utilisation du système [de notification](#) multi-agences. Celui-ci a permis l'établissement de services de premiers répondants (services d'incendies dont les effectifs sont formés) avec la collaboration de huit régions de l'Ouest de la province. Le but est d'alerter simultanément les services d'incendie participants, afin de prodiguer les premiers soins en attendant l'arrivée d'une ambulance en raison des distances entre les communautés.

### Nouvelles certifications de conformité

Le ministre de la Sécurité publique a signé le premier certificat de conformité aux normes gouvernementales du centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu le 30 septembre 2016, et le renouvellement de celui de la MRC des Collines-de-l'Outaouais le même jour.

### Un Secrétariat « national » pour les premiers intervenants et pour coordonner le 9-1-1 PG?

## CATAAlliance

Dans le cadre des [consultations](#) pré-budgétaires 2017 menées par le Comité fédéral permanent des Finances en septembre et octobre, la Canadian Advanced Technology Alliance (CATA) a déposé un [mémoire](#) (version française) qui préconise la création et le soutien financier par le gouvernement d'un Secrétariat national pour les premiers intervenants.

Selon la proposition, l'organisme proposé cumulerait de multiples mandats liés

### Un Secrétariat « national » pour les premiers intervenants et pour coordonner le 9-1-1 PG? (suite)

à la sécurité publique dont, entre autres, « *Étant donné la complexité de la mise sur pied de la plateforme 9-1-1 PG, la mise en place d'un organe national de gouvernance, qui aurait pour tâche d'orienter et de coordonner l'utilisation cohérente des systèmes et services 9-1-1 PG partout au Canada* ».

Une courte [vidéo](#) (en langue anglaise) permet d'en apprendre un peu plus sur ce projet. Un dossier à suivre, car les avis divergent sur la nécessité ou le rôle d'un tel organisme au Canada, sans compter le bilinguisme réel requis pour être qualifié de « national ».

### Un téléphone gardé au sec permet de joindre le 9-1-1



Le 6 octobre, deux pêcheurs dont la petite embarcation avait chaviré dans les eaux froides de la Baie de Fundy, en Nouvelle-Écosse, ont composé le 9-1-1 et obtenu des secours grâce à un téléphone sans fil gardé dans un sachet étanche. Ils ont été ramenés à terre par un hélicoptère du [Centre conjoint](#) (Forces armées et Garde côtière) de coordination des opérations de sauvetage de Halifax. Une précaution à imiter, pour ceux qui naviguent à portée d'antennes cellulaires.

### Mieux protéger les infrastructures essentielles de communication



La Société TELUS Communications a déposé un [mémoire](#) au Comité permanent fédéral des Finances, dans le cadre des consultations pré-budgétaires 2017 tenues en septembre et octobre. Elle demande que le gouvernement fédéral intègre au budget de 2017 un projet de loi modifiant le [Code criminel](#), afin de protéger l'infrastructure essentielle, y compris les lignes de communication pour la transmission des renseignements vitaux, les réseaux de fibres optiques et l'infrastructure sans fil.

Les dommages aux réseaux de communication et les interruptions de service occasionnés par le vandalisme et

### Protéger les infrastructures essentielles de communication (suite)

le vol de câbles métalliques entraînent des pannes du réseau d'urgence 9-1-1 et d'autres réseaux. Ils coûtent des dizaines de millions de dollars et mettent la vie des Canadiens en péril. En 2015, certains résidents ont été laissés sans accès au bloc minimal de services 9-1-1 pour un total de 22,8 millions de minutes, causés par 138 incidents distincts de vol de métaux.

TELUS réclame l'adoption d'une législation comportant des sanctions plus sévères à l'égard de ce type de vol. L'accusation dans ces cas ne doit plus être basée seulement sur la valeur des matériaux volés, comme le prévoit l'article 334 actuel du [Code criminel](#), mais bien sur les répercussions de l'interruption du service qui dépassent souvent le simple [méfait](#).

Le projet de loi de député [C-639](#), au même effet, avait été déposé en première lecture en 2014 à la Chambre des communes, mais sans finalement être adopté. À suivre lors du dépôt du prochain budget.

### Les clowns sinistres ou effrayants



Photo : Alamy

Souffrez-vous de *coulrophobie* (la peur des clowns), ou y-a-t-il un forme déviante de cette représentation normalement amusante? Bien que la fête d'Halloween soit maintenant passée, les clowns d'apparence provocante qui sèment la terreur dans certains lieux publics ont fait l'objet de signalements et de reportages au cours des dernières semaines.

Le phénomène consiste à surprendre des inconnus pour leur faire peur, parfois avec des mises en scène macabres. Certains [captent la scène](#) pour ensuite la diffuser sur les médias sociaux. La frayeur, elle, est bien réelle. De fausses rumeurs d'agressions ou de tentatives d'enlèvements par des clowns ont de plus circulé sur les réseaux sociaux.

Il s'agit souvent du fait de plaisantins inspirés par des films d'horreur. Dans certains cas rapportés, ils tentent d'effrayer les enfants ou les adultes : certains ont même des armes ou des outils menaçants, réels ou factices.

Plusieurs signalements ont été rapportés au 9-1-1 au cours des dernières se-

### Les clowns sinistres ou effrayants (suite)

maines, dans des municipalités canadiennes et québécoises, tout comme aux États-Unis et dans certains pays européens. Des mises en garde ont été émises par quelques services de police, et des arrestations ont même été effectuées. Des individus animés d'intentions malveillantes pourraient utiliser ces déguisements pour commettre des crimes.

### Airmédic : nouveau complexe



L'entreprise [Airmédic](#) offre des services de secours médicaux d'urgence et de transport inter-hospitalier par avion et par hélicoptère. Son [nouveau complexe](#) a été inauguré le 19 octobre, à l'aéroport Saint-Hubert de Longueuil. Il permettra de centraliser les opérations et d'augmenter l'efficacité du service, en plus d'accueillir son centre d'appels d'urgence et son siège social.

### Winnipeg : service en français déficient au 9-1-1



Une citoyenne qui a appelé le service 9-1-1 à Winnipeg (Manitoba), le 8 octobre, s'est plainte de n'avoir pu obtenir des services en français, bien que la [Charte de la Ville](#) (articles 455 et 460 (2)) et le règlement municipal [8144-2002](#) prévoient, parmi les obligations du service de police, qu'il doive y avoir un bureau de répartition centrale bilingue (police, ambulance incendies), ouvert 24 heures sur 24.

Le [Rapport](#) de 2015 sur les services en français de la Ville, déposé en juillet dernier, fait état des « problèmes particuliers » auxquels la Ville fait face au niveau de l'offre de services d'ambulance, d'incendie et de police en français. On peut y lire que : « *Bien que tous les efforts voulus soient déployés afin d'affecter du personnel bilingue à Saint-Boniface et dans le reste du district de Riel ainsi que dans les bureaux centraux où les services de soutien et administratifs sont offerts, aucun de ces services ne dispose du personnel suffisant pour assurer la prestation de services bilingues en tout temps et en toute circonstance.* »

Au Québec, tous les centres d'appels d'urgence 9-1-1 et les centres secondaires d'appels d'urgence doivent offrir un service bilingue en tout temps, selon le [règlement provincial](#) en vigueur.

### Saskatchewan : portrait du service 9-1-1 et déploiement du T911



La Saskatchewan, nom qui signifie *Rivière au cours rapide* en langue crie, compte une population de 1,15 M personnes réparties dans

792 municipalités.

Le service 9-1-1 est assuré dans la province par trois centres primaires d'appels d'urgence qui reçoivent environ 320 000 appels annuellement. Les villes de [Saskatoon](#) et de [Regina](#) ont leur propre centre 9-1-1, alors que celui de [Prince Albert](#) dessert tout le reste de la province, ce qui représente environ 53 % du volume d'appels 9-1-1. C'est le Commissariat provincial aux incendies qui gère les ententes de service 9-1-1 avec les centres d'appels sous le nom de [Sask911](#). La société d'État [SaskTel](#) est l'entreprise de services locaux titulaire (ancien monopole) qui fournit le réseau 9-1-1 dans cette province.

Depuis 1996, une [loi](#) sur le service d'urgence 9-1-1 et un [règlement](#) encadrent le service en Saskatchewan. Le service est financé par un droit mensuel sur les services téléphoniques.

La Saskatchewan compte treize services de police municipaux, régionaux et autochtones desservis par sept centres secondaires d'appels d'urgence. Des services policiers de compétence fédérale, provinciale, municipale ou autochtone sont aussi offerts par les 82 détachements de la GRC ([Division F](#)). Les treize [agences](#) régionales de la santé sont responsables du traitement des appels préhospitaliers d'urgence par les neuf centres de communication santé.

Enfin, SaskTel a [confirmé](#), le 31 octobre 2016, le lancement à l'échelle de la province du service de texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole.

C'est la dernière province dotée d'un réseau 9-1-1 évolué à l'offrir dans la totalité ou une partie de son territoire.

### Financement rétabli - Recherche et sauvetage en milieu urbain

Le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile du Canada, a [annoncé](#), le 7 octobre 2016, un appel de propositions pour le programme de financement de la recherche et du sauvetage en milieu urbain à l'aide d'équipement lourd (RSMUEL). Il a également indiqué que Montréal, entre autres, recevra du soutien afin de mettre en place une capacité de RSMUEL.

### Financement rétabli - Recherche et sauvetage en milieu urbain (suite)



Photo : Reuters

Ce [programme](#) aide les provinces et les municipalités à se doter des équipements et de la formation spécialisée nécessaires à l'acquisition d'une capacité d'intervention dans diverses situations extrêmes d'urgences, telles que l'effondrement de bâtiments urbains, les coulées de boue, les inondations et les feux de forêts.

Les forces opérationnelles de RSMUEL sont interdisciplinaires et composées de premiers intervenants : pompiers, ambulanciers paramédicaux, maîtres-chiens et autres.

### Actualité 9-1-1 aux États-Unis

#### 1. MOINS D'APPELS AU 9-1-1 À LA SUITE D'INCIDENTS RACIAUX AVEC BRUTALITÉ

Les relations tendues de certains corps de police avec les membres de la communauté noire aux États-Unis auraient des effets mesurables sur le recours au service 9-1-1.



Une [étude\\*](#) publiée récemment démontre qu'à la suite de reportages des médias sur des actes de brutalité policière impliquant des hommes noirs non armés à Milwaukee (Wisconsin) et ailleurs au pays, le nombre d'appels au 9-1-1 a chuté de façon importante (-17 %) durant près d'un an dans cette ville et ses environs, particulièrement dans les secteurs à prédominance afro-américaine.

Les habitants étaient beaucoup moins portés à rapporter des incidents au 9-1-1. Les inconnuites graves de la police contribueraient à supprimer l'une des formes les plus élémentaires de l'engagement civique : appeler le 9-1-1 pour les questions de sécurité personnelle et publique, parce que l'on craint des conséquences inattendues.

Selon l'étude, les choses reviennent progressivement à la normale, après un



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

certain temps, en raison du caractère monopolistique du service.

\* *Police Violence and Citizen Crime Reporting in the Black Community*, publié dans *American Sociological Review*, 2016, Vol. 81(5), pages 857-876, par M. Desmond, A.V. Papachristos et D. S. Kirk, étude financée par l'Université Harvard.

#### 2. APPLICATIONS (APPS) : DEMANDE D'INSTANCE AU FCC



L'Association nationale des administrateurs étatiques du service 9-1-1 (NASNA) demande, par une [lettre](#) du 18 octobre au président du Federal Communications Commission (FCC), qu'une instance soit tenue rapidement sur les applications pour téléphones intelligents qui permettent de communiquer directement avec les services d'urgence.

NASNA énumère onze points précis qu'il lui semble important de clarifier pour la sécurité du public, dont l'absence de normes réglementaires et de standards, la possibilité dans certains cas de modifier la localisation fournie (ce qui pourrait tromper volontairement les services d'urgence), les boutons d'appels qui pourraient effectuer des activations accidentelles, les duplications d'appels, etc.

Signalons que dans le cadre de l'instance en cours sur le 9-1-1PG au Canada, la *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* a déjà suggéré au CRTC de se pencher sur les applications pour téléphones intelligents et d'établir certaines règles et exigences minimales pour les développeurs ([Réponses](#) aux questions additionnelles du CRTC, paragraphe 24). L'EENA, en Europe, a également publié des documents opérationnels à ce sujet [en 2014](#) et [en 2015](#).

#### 3. CYBER-RISQUES POUR LE 9-1-1 DE PROCHAINE GÉNÉRATION

Le *Department of Homeland Security* (sécurité intérieure) a publié un intéressant [document d'introduction](#) aux cyber-risques du service 9-1-1 de prochaine génération. Concis et destiné à des non-spécialistes, celui-ci constitue une lecture des plus intéressantes (en langue anglaise) afin de mieux comprendre les enjeux. Il propose également des pistes d'action afin de réduire les risques.

Une source d'inspiration, peut-être, pour le ministère canadien de la Sécurité publique dans le cadre des travaux prévus sur la cyber-sécurité des infrastructures essentielles.

### Conférence annuelle 2017 de l'EENA



europaan emergency number association

L'European Emergency Number Association (EENA)

a publié le [programme préliminaire](#) de sa conférence annuelle qui se tiendra à Budapest, en Hongrie, du 5 au 7 avril 2017. On attend environ 600 participants provenant d'une cinquantaine de pays. Les sujets de haut niveau seront abordés lors de plénières, alors que des experts techniques et opérationnels animeront les divers ateliers spécialisés.

### Prolongation de délai : sondage sur le stress opérationnel

Le délai de réponse au [sondage](#) national destiné à évaluer les symptômes de traumatismes liés au stress opérationnel chez les premiers répondants a été prolongé au 30 novembre 2016. Il est mené par l'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique de l'Université de Regina.

Les préposés aux appels sont invités à le compléter [en ligne](#) (± 20 minutes).

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.

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