



Décision du CRTC : Essais d'appels sans fil au 9-1-1



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 30 juin, la Décision de télécom [CRTC 2017-226](#), *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus ESRE0071 concernant les appels d'essai sans fil aux services 9-1-1 envoyés aux centres d'appel de la sécurité publique.*

Le rapport [ESRE0071](#) du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU), intitulé (*notre traduction, car non disponible en français*) « Appels d'essais sans fil effectués aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP) » est approuvé.

Le rapport [ESRE0071](#) du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU), intitulé (*notre traduction, car non disponible en français*) « Appels d'essais sans fil effectués aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP) » est approuvé.

Les mesures recommandées visent à réduire de façon significative ou à éliminer le besoin d'effectuer des appels d'essai sans fil en direct au 9-1-1 lors de l'installation de nouvelles antennes, ou de l'arrivée sur le marché de nouveaux fournisseurs de service sans fil (FSSF), tout en assurant l'acheminement fiable des appels au 9-1-1 sans fil vers le bon CASP.

La décision ordonne à Bell Canada, entre autres, d'offrir immédiatement sa solution automatisée d'essais d'appel sans fil au 9-1-1 dans son territoire de desserte du service 9-1-1 (c'est le cas du Québec), y compris la mise en place de la nouvelle classe de service de registres de données. Elle ordonne également à tous les FSSF de prendre les mesures nécessaires pour appuyer les solutions d'appels d'essai sans fil applicables au 9-1-1 et à la nouvelle classe de service (registres de données ou appels d'essai sans fil) qui s'applique à leurs territoires de desserte existants et ce, dans les six mois de la décision.

Enfin, le CRTC invite les CASP qui choisissent d'utiliser (à leurs frais) des logiciels de tiers pour automatiser les procédures de traitement des appels d'essai sans fil au 9-1-1, à fournir un avis de 30 jours aux FSSF afin que ceux-ci préparent les procédures d'essai pour leurs territoires respectifs de compétence.

En vigueur pendant une période de trois ans, ces conclusions seront ensuite assujetties à une révision par le GTSU afin de déterminer les améliorations nécessaires et de suggérer une piste d'intégration à la nouvelle plateforme 9-1-1 PG.

Actualité au MSP

Sécurité publique Québec

NOUVELLE DIRECTION

L'Équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique relève, depuis le 12 juin, de Mme Annik Bouchard, directrice de la Direction de la sécurité incendie, à la suite du départ à la retraite de Mme Sylvie Mathurin. Nous lui souhaitons la bienvenue dans ses nouvelles fonctions.

RENOUVELLEMENT DE CERTIFICATION

Le ministre de la Sécurité publique a signé, le 13 juin 2017, le renouvellement du certificat de conformité aux normes gouvernementales du centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Sherbrooke.

Publications : la communication lors d'un appel au 9-1-1



Mmes Marty Laforest et Jessica Rioux-Turcotte ont publié, dans le dernier numéro (18) de *Communiquer - Revue de communication sociale et publique* de l'UQAM, l'article intitulé « La personne déclarée morte par l'appelant au service téléphonique d'urgence : une source de désalignement interactionnel ».

Les auteures ont identifié certaines difficultés de communication entre appelant et répondant lorsqu'une personne signale une mort. L'article décrit la résistance de l'appelant aux demandes et aux consignes du répondant dans cette situation. Ce désalignement interactionnel serait associé à la standardisation du traitement de l'appel enseignée aux répondants

Les auteures ont identifié certaines difficultés de communication entre appelant et répondant lorsqu'une personne signale une mort. L'article décrit la résistance de l'appelant aux demandes et aux consignes du répondant dans cette situation. Ce désalignement interactionnel serait associé à la standardisation du traitement de l'appel enseignée aux répondants

Cinq propositions sont formulées afin de favoriser l'intégration de quelques éléments d'analyse des interactions lors de la formation des répondants. Cela pourrait permettre d'obtenir une meilleure coopération de l'appelant en toute circonstance.

Pour ceux qui désirent en savoir davantage sur le sujet, il est également possible de consulter le [mémoire de maîtrise](#) (Lettres, communication sociale) de Mme Rioux-Turcotte intitulé *Le souci de fiabilité de l'appelant au 9-1-1 :*

Publications : la communication lors d'un appel au 9-1-1 (suite)

description et fonctions interactionnelles du marquage épistémique, déposé récemment à l'Université du Québec à Trois-Rivières. Nous avons présenté les travaux de Mme Rioux-Turcotte dans l'édition de [juin 2016](#).

Gatineau - Rapport d'analyse et recommandations



À la suite d'un appel 9-1-1 en janvier 2017 (signalement d'un rôdeur, devenu une affaire d'homicide ayant suscité un vif intérêt des médias), un [rapport](#) de la direction du Service de police de Gatineau sur l'incident a été présenté aux autorités municipales le 7 juin 2017, complété d'un [communiqué](#) le même jour.

Le rapport fait l'analyse de la gestion des appels d'urgence en général et de cet appel en particulier. Afin d'améliorer le fonctionnement du centre d'appels, des recommandations sont formulées sur des changements à la structure organisationnelle, de même que sur les ressources et travaux requis en vue d'obtenir la première certification de conformité aux normes gouvernementales.

Service de relais vidéo : encore des améliorations



De nouvelles améliorations ont été [annoncées](#), le 28 juin, au service national de relais vidéo ([SRV Canada](#)) offert aux personnes qui communiquent par une langue des signes

D'abord, une nouvelle augmentation des heures de service, à compter du 3 juillet 2017. Le service est offert trois heures de plus le matin sur semaine, soit pour le Québec (heure de l'Est) à compter de 6h jusqu'à minuit, et deux de plus les fins de semaine, soit de 9h à 19h. Rappelons que le SRV permet, entre autres, d'appeler au 9-1-1 en cas d'urgence durant les heures de service par l'intermédiaire de l'interprète.

Service de relais vidéo : encore des améliorations (suite)

De plus, les [enfants sourds](#) de tout âge pourront désormais utiliser le SRV avec leur propre compte, s'ils sont inscrits avec l'autorisation de leurs parents ou tuteurs.

Enfin, les utilisateurs qui recourent aux deux langues signées (*Langue des signes québécoise* et *American Sign Language*) peuvent désormais cliquer sur un bouton de l'application afin d'indiquer la langue de l'interprète requis pour un appel donné, plutôt que d'être limités à seulement l'une ou l'autre langue signée.

Répartition préhospitalière améliorée en Ontario



Le gouvernement de l'Ontario a [annoncé](#), le 5 juin 2017, un investissement dans un nouveau système provincial de répartition par priorité médicale. L'objectif est de faciliter le triage et l'établissement des priorités lors d'appels au 9-1-1 nécessitant des services d'ambulance.

La mise en place du système doit débiter en mars 2018, et s'étendre sur une période de 24 mois pour l'ensemble des centres de répartition ambulancière. L'Ontario compte une population de 13,7 M de personnes : plus d'un million de patients ont été transportés par ambulance terrestre ou aérienne en 2015. Parmi eux, seuls 1 % étaient gravement malades et nécessitaient un transport d'urgence immédiat. Le nouveau système permettra de rediriger ceux dont les cas sont moins graves vers des établissements autres que les urgences des hôpitaux, lorsque cela est sans danger et approprié.

En complément, le gouvernement propose de modifier prochainement la [Loi sur les ambulances](#) de la province afin :

1. d'accroître le champ de compétence des ambulanciers paramédicaux, afin de leur permettre de donner des soins appropriés sur place et d'aiguiller les patients vers des options non hospitalières, comme des soins primaires et des soins communautaires;
2. de financer deux projets pilotes dans des municipalités intéressées, une fois le cadre réglementaire requis adopté, afin de permettre aux pompiers titulaires d'une certification d'ambulancier paramédical d'intervenir lors appels pour des cas de gravité mineure. Ils pourraient

Répartition préhospitalière améliorée en Ontario (suite)

traiter les patients et leur donner leur congé ou les diriger vers les services appropriés, et même prodiguer des soins pour soulager les symptômes dans les cas graves.

L'Association des municipalités de l'Ontario a exprimé [certaines inquiétudes](#) quant à ce dernier volet.

Terre-Neuve-et-Labrador : bilan 2015-2016

À l'occasion de sa dernière assemblée générale annuelle, l'organisme provincial de gestion du service 9-1-1 de Terre-Neuve-et-Labrador, [NL911 Bureau Inc.](#), a présenté un [bilan d'activité](#) pour 2015-2016.

Outre la présentation de statistiques, le document énumère les projets pour l'avenir, dont l'établissement d'un service 9-1-1 évolué dans la province, ainsi que la préparation pour le service 9-1-1 PG. Le service 9-1-1 de base pour tous y est offert depuis 2015 et semble apprécié par la population, même si plus du tiers des appels ne concernent pas des urgences.

La répartition préhospitalière sera centralisée au Manitoba



À la suite de rapports commandés en 2015 et 2016, le gouvernement du Manitoba a [annoncé](#), le 28 juin 2017, son intention d'apporter des modifications importantes aux responsabilités des cinq agences régionales de la santé, afin d'uniformiser et d'améliorer les services pour la population.

Il entend centraliser, d'ici avril 2018, plusieurs activités et responsabilités dans un nouvel organisme provincial qui aura, entre autres, la responsabilité des services préhospitaliers d'urgence ainsi que de la répartition des ambulances pour l'ensemble de la province (1,3 M de personnes).

Nouvelle-Écosse : 20 ans de service 9-1-1



Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse a publié un [communiqué](#), afin de souligner le 20^e anniversaire de

Nouvelle-Écosse : 20 ans de service 9-1-1 (suite)

l'établissement du service 9-1-1 provincial en juillet 1997. Répartis dans quatre centres d'appels, 170 préposés répondent et traitent environ 220 000 appels d'urgence annuellement (population de 924 000 personnes).

Radiocommunication à large bande pour la sécurité publique



Le ministère fédéral de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique (Industrie Canada) a publié, le 14 juin, les [Décisions SMSE-014-17](#) se rapportant au cadre politique, technique et de délivrance de licences pour l'utilisation du spectre à large bande destiné à la sécurité publique dans les bandes de 758 à 763 MHz et de 788 à 793 MHz (bloc D), ainsi que de 763 à 768 MHz et de 793 à 798 MHz (bloc SPLB).

Une étape de plus dans l'établissement d'un réseau national de communication plus performant pour la sécurité publique, qui favorisera l'interopérabilité sécuritaire entre les intervenants d'urgence.

Photo : Metrocom Canada

Conférence annuelle 2017 d'APCO Canada



APCO Canada (*Association of Public Safety Communications Officials*) tiendra sa conférence annuelle à Windsor (ON), du 6 au 9 novembre 2017. Le programme détaillé et les modalités d'inscription sont offerts [en ligne](#).

Actualité 9-1-1 américaine

1. LE STANDARD i3 CONTESTÉ?



La *National Emergency Number Association (NENA)* a lancé récemment un mouvement de support à son [standard i3](#) pour les réseaux 9-1-

1 de prochaine génération, déjà [adopté au Canada](#) et également retenu en [Europe](#).

Illustration : NENA

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

Une dissidence soudaine de l'*Association of Public-Safety Communications Officials (APCO)* risque de retarder l'adoption de la législation requise au Congrès et de faire dérailler l'échéancier cible de 2020 pour le service 9-1-1 PG. Dans une [communication](#) à ses membres du 17 mars 2017, l'APCO a indiqué que selon elle, le standard i3 de NENA ne constituait pas un document répondant aux exigences de l'Institut national américain de normalisation (ANSI), bien que NENA soit accréditée par cet organisme. Il ne pourrait donc servir de base à une législation fédérale sur le service 9-1-1 PG.

Le 22 mars, NENA a rétorqué par une [déclaration](#) de son conseil d'administration. Celle-ci est appuyée par l'[ICERT](#) (association des vendeurs de technologies) et son [communiqué](#) du 23 mars 2017 à ce sujet, tout comme par l'Association des administrateurs d'états du 9-1-1 (NASNA) et son [communiqué](#) du 27 mars 2017.

Selon NENA, la déclaration de l'APCO tente à la fois de mettre en doute le travail assidu des développeurs de normes et de semer la confusion, dans un environnement politique qui préfère éviter l'incertitude avant de prendre des décisions d'investissements pour la sécurité publique. Un débat à suivre.

2. AMBULANCES : SIRÈNE ET CLIGNOTANTS INUTILES?



Photo : Archives La Presse

Le [rapport](#) du Département américain des transports publié en mai, intitulé *Lights and Siren Use by Emergency Medical Services (EMS): Above All Do No Harm*, étudie les avantages et les inconvénients de l'usage des clignotants et sirènes par les ambulances lors de déplacements d'urgence.

Le gain de temps serait marginal comparativement aux risques accrus de collision encourus par les ambulanciers et le patient lors de déplacements afin de répondre aux appels 9-1-1 ou de transports vers l'urgence de l'hôpital, sans compter certains effets physiologiques.

On recommande la réduction de moitié au moins de l'usage des sirènes et clignotants lors des déplacements afin de répondre aux appels d'urgence, et à moins de 5% des cas lors de transports vers l'urgence de l'hôpital.

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