



### Rappel : congrès 2017 de l'ACUQ



L'activité annuelle de formation et de rencontre de l'Association des centres d'urgence du Québec approche à grands pas. L'événement aura lieu à Trois-Rivières, du 8 au 10 novembre, sous le thème *Gestion de crise et opinion publique : quand la confiance des citoyens est en jeu*.

Les ateliers aborderont divers volets de la communication, comme lors d'incidents médiatisés dont la perception première est susceptible d'affecter la confiance du public dans les services de réponse d'urgence. L'événement sera complété d'un salon professionnel.

Si ce n'est déjà fait, il faut s'inscrire dès maintenant à une édition qui s'annonce comme un grand cru. Le programme détaillé et le formulaire d'inscription sont offerts [en ligne](#).

### CRTC : enjeux financiers pour les centres secondaires



À la suite de la publication de la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2017-182](#) du 1<sup>er</sup> juin 2017 (la Politique) sur l'établissement des réseaux 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1PG), nous avons énoncé quelques inquiétudes quant au contenu des paragraphes n<sup>os</sup> 76 à 81 (édition de [juin 2017](#)).

Alors que le sujet n'a pas été soulevé auprès des parties intéressées au cours de l'[instance](#), le CRTC annonce l'intention nouvelle de ne plus couvrir les frais de raccordement au réseau 9-1-1 des centres secondaires d'appels de la sécurité publique (CASP), lors de l'établissement des nouveaux tarifs pour le financement du réseau national 9-1-1 PG prévus à compter de 2020.

La Politique propose une définition de « centre 9-1-1 primaire »\*. Celle-ci ne semble pas refléter la réalité dans tout le pays, car les modes opérationnels varient d'une province à l'autre : certaines n'ont pas de CASP secondaires, certains centres secondaires sont aussi

### CRTC : enjeux financiers pour les centres secondaires (suite)

des centres de relève d'un CASP primaire 9-1-1. Il existe plusieurs autres modèles différents. Tout « autre » CASP serait donc un centre *secondaire*.

Les frais de raccordement au réseau 9-1-1PG de ces derniers ne seraient plus assumés, à compter de 2020, à même les frais de [réseau 9-1-1\\*\\*](#) perçus auprès des abonnés (de 0,13 \$/mois actuellement, ce qui représentait des revenus à l'échelle du pays d'[environ 63 M \\$](#) en 2015).

Ces frais seraient désormais assumés par les provinces (centres de communication santé, centres d'appels de la Sûreté du Québec) ou les municipalités (services de police assumant leur propre répartition desservis par un centre 9-1-1 distinct) qui seront reliés au réseau 9-1-1PG.

En plus des coûts additionnels, la nouvelle formule pourrait conduire à une situation plus complexe à gérer. On pense à la nécessité pour les centres secondaires d'effectuer des appels d'offres pour le réseau à utiliser afin de se raccorder au réseau 9-1-1PG, les éléments de résilience, de fiabilité et de sécurité à prévoir, la compatibilité technologique à évaluer et à préserver, etc. Cela risque de retarder le déploiement du 9-1-1PG de bout en bout.

La Politique semble basée à cet égard sur l'affirmation que le nombre et le type de CASP secondaires relève de la juridiction et des choix d'organisation des provinces et territoires, et donc pas du « réseau 9-1-1PG » et du financement de ce dernier. On s'interroge à savoir si le CASP réservé seulement à la relève d'un centre 9-1-1, ou un site miroir en continu, seraient considérés comme un centre *secondaire*, aux fins de la future tarification.

Devant cette annonce surprise, susceptible d'entraîner de nouveaux frais [significatifs](#) et récurrents d'ici quelques années, un groupe de représentants des CASP des différentes provinces (dont le Québec) a examiné la situation. La conclusion fut de demander la correction ou la modification de ces éléments de la Politique. Une [requête](#) a été soumise conjointement, le 25 août, par 52 organismes et associations offrant le service de réponse d'urgence 9-1-1 au pays.

Les intéressés (gouvernement et organismes provinciaux, services de police municipaux desservis par un centre 9-1-1 distinct) peuvent intervenir dans

### CRTC : enjeux financiers pour les centres secondaires (suite)

cette [instance](#) jusqu'au 27 septembre. Chaque appui à la démarche commune des CASP est importante, vu les sommes potentiellement en jeu (plusieurs milliers de dollars annuellement pour [chaque](#) centre *secondaire*). Nous sommes disponibles afin d'assister, au besoin, tout organisme québécois qui désirerait intervenir (sous forme d'une lettre avec un minimum de formalisme).

Cette approche du CRTC à l'égard de certains éléments du futur réseau 9-1-1 ressemble au modèle de gestion américain, fragmenté et coûteux, alors que le modèle suivi jusqu'ici au Canada a été le plus avantageux pour les contribuables. Quels intérêts cela peut-il bien servir, quand il faudrait payer plus pour en avoir moins? Un dossier à suivre de près.

\* Voir la Note intrapaginale n<sup>o</sup> 7 de la [Politique](#).

\*\* À distinguer de la taxe municipale 9-1-1, qui sert au financement des [centres](#) primaires 9-1-1.

### RAPPEL : projet pilote Échange de données avec Adresses Québec



Un nouveau lotissement

[Adresses Québec](#) (AQ) recherche encore quelques centres 9-1-1 qui accepteraient de participer au banc d'essai sur l'échange de données d'adresses municipales et du réseau routier.

L'organisme offre un réseau routier complet comprenant les odonymes, les adresses par tranches et par points, de l'information facilitant la gestion de parcours ainsi que les codes postaux pour l'ensemble du territoire québécois. AQ alimente, entre autres, le service [IGO](#) (autrefois G.O. LOC) offert aux centres 9-1-1 par le ministère de la Sécurité publique. Les centres d'appels d'urgence travaillent avec des intervenants de première ligne sur le terrain : ils sont ainsi mieux en mesure de signaler d'éventuelles incohérences dans la base de données d'AQ.

Les bancs d'essais consisteront d'abord à évaluer la capacité des centres 9-1-1

### RAPPEL : projet pilote Échange de données avec Adresses Québec (suite)

de recevoir et de transmettre des données, puis à déterminer les protocoles et les procédures les plus simples afin de permettre l'échange des données.

Une fois établies, les procédures pavingront la voie à une participation active des centres 9-1-1 dans la mise à jour d'AQ, ainsi que dans l'établissement d'éléments du futur système d'information géographique québécois requis pour les services 9-1-1 de prochaine génération.

Si plusieurs municipalités alimentent directement AQ, la participation peut encore être améliorée. Les centres 9-1-1 constituent des messagers crédibles pour rappeler régulièrement aux administrations municipales desservies la nécessité d'avoir accès aux données et à la cartographie la plus à jour afin d'assurer la sécurité des citoyens.

Cette participation ne devrait ajouter que peu de charge de travail additionnelle et aucune nouvelle responsabilité. Pour toute information ou manifestation d'intérêt afin d'être parmi les précurseurs, envoyez vos coordonnées par courriel à [info@agence911.org](mailto:info@agence911.org).

### Service de relais vidéo : environ 10 appels 9-1-1 par mois



Source de l'illustration : site Web du CRTCC

L'[Administrateur](#) canadien du service de relais vidéo (SRV), destiné aux personnes qui communiquent par une langue des signes, a présenté sa [demande de financement](#) au CRTCC pour l'exercice 2018.

Elle comporte un élément d'intérêt particulier pour nous : le paragraphe 39 de la demande mentionne qu'à ce jour, le SRV achemine un appel 9-1-1 en moyenne à tous les trois jours (soit environ 10 mensuellement) par l'intermédiaire des interprètes durant les [heures de service](#).

L'organisme a dépassé ses prévisions quant au nombre d'inscrits et prévoit une croissance continue au cours de la prochaine année. Le budget de fonctionnement annuel est d'environ 20 M\$.

Des 26 000 appels effectués en juin dernier, 31 % l'ont été en *Langue des signes québécoise* et 69 % en *American Sign Language*. Au 30 juin dernier, 4 400 utilisateurs étaient inscrits au [SRV](#) lancé en septembre 2016.

### Stress post-traumatique : résultats du sondage



ICRTSP

Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique

Les résultats du [sondage](#) effectué à l'échelle nationale en 2016 sur l'état de la santé mentale des membres du personnel de la sécurité publique ont été [publiés](#), le 28 août, dans *La Revue canadienne de psychiatrie\** par une équipe de chercheurs de l'[Institut](#) canadien de recherche et de traitement en sécurité publique.

Quelque 5 800 personnes regroupées en six catégories (policiers municipaux et provinciaux, agents de la GRC, pompiers, paramédics, agents correctionnels et préposés aux appels/répartiteurs) ont participé au sondage, dont 32,5 % de femmes. Les résultats révèlent qu'un nombre important de répondants ont signalé des symptômes d'anxiété, de dépression et de syndrome de stress post-traumatique.

Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de déclarer des symptômes cliniquement significatifs, mais les répondants vivant en Ontario ou au Québec ont déclaré moins de symptômes que ceux de l'Ouest du pays. Les policiers et pompiers municipaux ou provinciaux signalent moins de symptômes que d'autres travailleurs en sécurité publique. Le soutien offert par les organisations peut contribuer à réduire la prévalence des problèmes.

Un nouveau service (bilingue) sera offert aux membres du personnel de la sécurité publique en septembre, sous forme d'un outil anonyme d'évaluation en ligne, afin de leur indiquer si des soins professionnels leurs seraient bénéfiques. Plus de détails dans la prochaine édition.

Notons que le Dr [Alain Brunet](#) figure parmi les auteurs de l'article précité. Chercheur à l'Institut universitaire de santé mentale Douglas de Montréal, il dirige actuellement, avec le soutien de l'IRSSST, un [projet d'étude](#) comparatif des modes d'intervention lors de désordres post-traumatiques chez les policiers et les préposés au 9-1-1.

Pour sa part, le ministre fédéral de la Sécurité publique a annoncé qu'une subvention serait octroyée afin d'approfondir les recherches. Celles-ci pourraient lui être utiles afin d'élaborer le Plan d'action national sur le trouble de stress post-traumatique pour les agents de la sécurité publique, selon la [lettre de mandat](#) reçue du Premier ministre.

\* *Mental Disorder Symptoms among Public Safety Personnel in Canada*, volume 62, n° 9, pages 1 à 11.

### Recommandation d'augmenter les droits 9-1-1



Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a publié, le 18 août, le [rapport](#) intitulé *Analyse de la tempête de verglas 2017*. Commandé à la suite de la tempête catastrophique de trois jours survenue en janvier 2017, le document contient 51 recommandations afin d'améliorer la réponse gouvernementale aux urgences et aux désastres naturels.

Lors de la tempête, environ 133 000 foyers et entreprises ont été privés d'électricité, et ce, jusqu'à onze jours dans certains cas. Deux personnes sont mortes et 45 ont été hospitalisées pour empoisonnement au monoxyde de carbone. Aucun centre d'appels 9-1-1 n'a cessé de fonctionner pendant l'événement. Les responsables ont la certitude qu'aucune demande d'aide (là où le réseau téléphonique fonctionnait) n'est demeurée sans réponse\*.

La recommandation n° 14 se lit comme suit : « Le gouvernement du Nouveau-Brunswick devrait augmenter le financement affecté aux services d'urgence afin de couvrir les coûts liés surtout à l'ajout de ressources d'urgence au niveau régional et afin d'offrir une meilleure formation aux intervenants locaux et régionaux. Il faudrait songer à augmenter les droits du Service d'urgence NB911 appliqués sur les factures téléphoniques, afin d'alimenter le Fonds pour les services d'urgence 911 N.-B. »

Les droits mensuels 9-1-1 appliqués sur les factures téléphoniques [dans la province](#) sont de 0,53 \$ depuis 2005, soit environ 5,2 M \$ par année. Selon la [loi](#), ces revenus ne peuvent être utilisés que pour planifier, mettre en place, exploiter et améliorer le service 9-1-1 provincial ainsi que pour les frais de gestion des fonds. Chaque augmentation d'un cent des droits 9-1-1 générerait un revenu additionnel de 110 000 \$, pouvant servir à soutenir les services de gestion des urgences.

Le ministre de la Sécurité publique [a indiqué](#) qu'un comité élaborera un plan d'action, afin de mettre en œuvre les recommandations du rapport.

\* voir l'observation n° 53 d'un [rapport accessoire](#), page 25.

### « Ferme 9-1-1 » lancé en Ontario

Emily Trudeau, une enfant de 7 ans, est décédée en 2014 à la suite d'un accident survenu sur une ferme ontarienne. Elle n'avait pu être trouvée à temps par les services d'urgence qui

### « Ferme 9-1-1 » lancé en Ontario (suite)

cherchaient à la localiser dans les champs. À la suite de démarches entreprises depuis le printemps auprès des autorités locales et régionales et du soutien obtenu, des intervenants de quatre comtés ruraux\* ont mis en place l'organisme [Farm911.ca](http://Farm911.ca), avec à leur tête le père de la victime. Les activités ont été lancées officiellement le 23 août.



Les objectifs sont, après les quatre comtés initiaux, la mise en place dans les 30 000 fermes ontariennes d'un système unifié pour l'acquisition de panneaux « Ferme 9-1-1 ». On souhaite persuader les municipalités de les offrir, ainsi qu'encourager leur utilisation par les propriétaires fonciers ruraux. Ce programme pourrait être établi en partenariat avec des entreprises agroalimentaires locales.

Les responsables souhaitent, également, développer des ressources afin d'enseigner aux propriétaires agricoles comment communiquer efficacement avec les services d'urgence en milieu rural. Ils visent à en faire éventuellement un programme national.

Des panneaux 9-1-1 géo-localisés dans les bases de données des services d'urgence seraient installés à l'entrée de chacun des chemins d'accès aux terres agricoles des fermes, là où il n'y a généralement pas de bâtiment. Dans un cas, on a compté jusqu'à dix entrées de ce genre sans adresse civique. Les camps de chasse, cabanes à sucre et les entrées de sentiers pourraient également être signalés.

De plus, les zones rurales ne sont pas toujours bien desservies par le réseau sans fil, et la précision de la localisation, lorsqu'il est possible d'en obtenir une lors d'un appel d'urgence, peut varier considérablement. Rien n'est plus frustrant, pour un fermier dont le tracteur s'est renversé, que de voir l'ambulance passer sur la route adjacente sans le trouver, ce que ce programme veut éviter.

\* Hastings, Lennox & Addington, Prince Edward et Northumberland

### Colombie-Britannique : rapport sur les services municipaux - District de la Capitale

Le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation de la Colombie-Britannique a [annoncé](#), le 23 août, la publication d'un [rapport](#) sur les services

### Colombie-Britannique : rapport sur les services municipaux - District de la Capitale (suite)

municipaux et la gouvernance dans le [District](#) régional de la Capitale (sud de l'île de Vancouver), regroupant treize municipalités.



L'exercice vise à améliorer les services municipaux offerts à la population de 360 000 personnes, et ce, dans une région dont la géographie particulière présente plusieurs défis.

Le service d'appels 9-1-1 régional est décrit aux pages 38 à 41. Le traitement des appels d'urgence est assuré par sept CASP, dont trois sont opérés par un service de police, trois par un service d'incendie et un centre de communication santé par le gouvernement provincial. Selon les auteurs, une consolidation plus poussée serait avantageuse. Celle-ci est d'ailleurs partiellement entamée (décrite aux pages 122 à 124 du rapport, et voir notre édition de [mars 2017](#)).

### Interventions d'urgence hors route : programme financier



En nature, ma **sécurité**,  
c'est ma **responsabilité**

Au Québec, nombre d'activités récréatives ou économiques ont lieu en milieu isolé. À la suite de la publication d'un [rapport](#) du Protecteur du citoyen, en 2013, le ministère de la Sécurité publique a produit, en 2015, un [Cadre de référence](#) pour l'intervention d'urgence hors du réseau routier et plus particulièrement, pour des évacuations médicales (sauvetages terrestres seulement). Le document énonce les rôles et responsabilités confiés aux divers intervenants, dont les centres d'appels d'urgence 9-1-1.

Selon le Cadre, le centre 9-1-1 devrait avoir en sa possession les protocoles d'intervention hors route en vigueur sur son territoire pour les milieux isolés. Il devrait connaître les points d'évacuation d'urgence identifiés et communiquer le point de rassemblement des intervenants au centre de communication santé, ainsi qu'aux centres secondaires concernés (police ou pompiers).

Le cadre de référence propose un modèle de *protocole local d'intervention d'urgence hors route* (PLIU) en

### Interventions d'urgence hors route : programme financier (suite)

annexe. Cet outil permet de recenser les risques, les ressources et les équipements disponibles sur le territoire, en vue de favoriser l'intervention des ressources médicales auprès des victimes en toute sécurité. La coordination des interventions et du transport des intervenants est confiée aux responsables du sauvetage.

Le ministère de la Sécurité publique a [annoncé](#), le 31 août, les paramètres du [programme d'aide financière](#) destiné aux MRC et autres administrations régionales, tel prévu dans le dernier budget provincial. Trois volets sont offerts : élaboration d'un PLIU, acquisition d'équipement et de matériel de sauvetage, projets spéciaux. La date limite pour présenter une [demande de subvention](#) est le 31 octobre 2017.

### Actualité 9-1-1 américaine

1. ATELIER DU FCC : AMÉLIORER LA PRISE DE CONSCIENCE LORS DES PANNES DU SERVICE 9-1-1- UTILE POUR LE CANADA?

Le Bureau de la sécurité publique et intérieure du FCC a [annoncé](#) la tenue d'un atelier public, le lundi 11 septembre. L'objectif est d'examiner les pratiques exemplaires en vue d'améliorer la prise de conscience de la situation, lors de pannes du réseau 9-1-1. L'atelier sera [diffusé en direct](#) à compter de 9 h 15 au [www.fcc.gov/live](http://www.fcc.gov/live) (gratuitement) et peut aussi être visionné en différé. On peut choisir de n'écouter que certains segments, selon les sujets abordés. Le tout doit se terminer à 15 h 30.

Parmi les sujets abordés : l'amélioration des processus de notification des centres 9-1-1, les façons de prévenir les abonnés lors de pannes et les solutions afin de faciliter l'accès aux services d'urgence par la population dans ces cas.

Cette discussion sera d'autant plus intéressante pour les Canadiens qu'une panne majeure de certains éléments du réseau téléphonique filaire et sans fil a affecté les abonnés de Bell, de TELUS et de leurs filiales dans toutes les provinces de l'Atlantique, le 4 août dernier. Le service a été interrompu durant plusieurs heures. L'incident est survenu à la suite de la rupture accidentelle, quasi simultanée, de deux câbles de fibre optique sur des chantiers distincts (dont l'un au Québec et l'autre dans une zone forestière difficilement accessible du Nouveau-Brunswick).

Selon les médias, une certaine confu-

## Actualité 9-1-1 américaine (suite)

sion semble avoir régné quant au fonctionnement ou non du réseau 9-1-1 filaire ou sans fil, en partie ou en totalité, dans chacune des provinces. Les gouvernements et services d'urgence se sont mobilisés afin de pouvoir fournir de l'assistance aux personnes, en plus des conséquences pour les activités économiques. Le CRTC a mentionné qu'il demanderait un état de situation.

Selon Bell Aliant, la rupture d'un seul de ses câbles aurait eu peu d'effets perceptibles pour la clientèle, mais l'infime probabilité que les deux câbles soient sectionnés simultanément s'est produite...

Rappelons qu'au Canada, le GTSU a produit récemment le rapport n° [ESRE0076](#) sur les avis à donner lors de pannes du réseau 9-1-1 (Formulaire d'identification de [tâche n° 84](#)). Certains des éléments formulés s'adressent directement aux centres d'appels de la sécurité publique. Le CRTC doit se prononcer à ce sujet dans les prochains mois.

## 2. DIFFÉRENCES/SIMILITUDES/INTERACTIONS DU 911PG ET DE FirstNet



L'organisme fédéral [911.gov](#) a publié, le 15 août, un bref [guide illustré](#) et pratique, destiné aux non spécialistes (autorités municipales et étatiques), en collaboration avec l'Association des administrateurs d'État du 9-1-1 ([NASNA](#)).

Le document permet de visualiser facilement les similitudes, les différences et les interactions entre le réseau 9-1-1 de prochaine génération et le réseau de communications à large bande [FirstNet](#) (*First Responder Network Authority*) destiné aux services de sécurité publique à l'échelle nationale. Une lecture recommandée, afin de commencer à se familiariser avec ces concepts ici, malgré quelques particularités américaines.

## 3. PUBLICATION DE L'APCO- PROJET 43



L'APCO a publié, le 14 août, le [rapport](#) intitulé *APCO Report on Broadband Implications for the PSAP (Projet 43, lancé en avril 2016)*. Le document de 119 pages constitue une étude prospective de ce que pourrait devenir le service de communication d'urgence basé sur les réseaux IP. Il couvre six

## Actualité 9-1-1 américaine (suite)

éléments clés : opérations, gouvernance, cybersécurité, technologie, formation et main-d'œuvre. Chaque élément est abordé avec une description, des conclusions et des recommandations applicables.

## 29 septembre : fête du saint patron des télécommunicateurs

Il semble y avoir une bonne raison pour laquelle les préposés aux appels d'urgence sont souvent perçus comme des anges par les personnes auxquelles ils viennent en aide.



Parmi les anges, serviteurs de Dieu présents dans la Bible, trois [archanges](#), chefs des anges, sont particulièrement personifiés. L'archange Gabriel (« Force de Dieu », en hébreu) est le messager prompt et fidèle à exécuter sa mission. Il est mentionné dans la Bible hébraïque, le Nouveau Testament et le Coran. Depuis le Ve siècle, l'Église le fête le 29 septembre.

En 1951, le pape [Pie XII](#) a proclamé l'archange Gabriel « *céleste patron de toutes les activités relatives aux télécommunications et de tous leurs techniciens et ouvriers* », ce qui comprend donc les préposés au service d'appels d'urgence 9-1-1. Ainsi soit-il!

## Nouvelles européennes

- La [conférence annuelle](#) de l'Association européenne du numéro d'urgence aura lieu à Ljubljana (Slovénie), du 25 au 27 avril 2018.
- Le gouvernement de la Turquie, qui n'est pas membre de l'Union européenne, a [annoncé](#) que les centres d'appels d'urgence 1-1-2 dans ce pays seront, eux aussi, en mesure de recevoir et de traiter les appels d'urgence et les données provenant des véhicules équipés du système télématique [eCall](#).



Une première phase sera réalisée avant la fin de l'année. Tous les nouveaux modèles de véhicules de tourisme vendus en Europe devront être munis de ce système ou d'un équivalent, à compter du 1<sup>er</sup> avril 2018.

## 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](mailto: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](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