



Un répartiteur honoré à Québec



MM. Patrick Voyer, conseiller municipal, Simon Labrecque, récipiendaire et Robert Pigeon, directeur du Service de police.

Photo : Ville de Québec

M. Simon Labrecque, préposé aux appels et répartiteur du centre d'appels 9-1-1 de la Ville de Québec, s'est vu remettre le 8 novembre une citation d'honneur par la direction du Service de police.

Cette récompense souligne le sang-froid exemplaire dont il a fait preuve, alors qu'il était parmi les premiers à intervenir lors de la fusillade survenue le 29 janvier dernier au [Centre](#) culturel islamique de Québec. Il s'est retrouvé en ligne avec l'accusé dans cette affaire, qui avait composé le 9-1-1 après avoir fui les lieux. Grâce à son écoute, son empathie et ses directives, il a gagné la confiance du suspect qui a finalement immobilisé son véhicule pour se rendre par la suite aux policiers sans aucune violence.

Régie Richelieu-Saint-Laurent : programme pour les personnes souffrant de maladies neurodégénératives



Photo : RIP Richelieu-Saint-Laurent / Société Alzheimer MVP

La [Régie](#) intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent et la Société Alzheimer des Maskoutains-Vallée des Patriotes ont [annoncé](#), le 8 novembre, le lancement du [programme](#) « On rentre à la maison ».

Ce programme sensibilise les proches aidants aux risques d'errance : près de 60 % des personnes en perte cognitive seraient en effet à risque de quitter leur logement et de se perdre, ce qui peut s'avérer extrêmement dangereux, surtout en hiver. On propose des mesures

Régie Richelieu-Saint-Laurent : programme pour les personnes souffrant de maladies neurodégénératives (suite)

préventives simples permettant d'éviter la disparition d'un être cher et de s'outiller pour le retrouver plus rapidement, si cela survient.

Il suffit de compléter une [fiche signalétique](#), avec la description de la personne atteinte de maladie neurodégénérative et d'y joindre une photo récente. Ces renseignements, versés à une base de données confidentielle de la Régie, sont utilisés en cas de disparition.

On recommande également à la population de signaler le 9-1-1, si l'on remarque des aînés seuls semblant désorientés.

Changement de garde chez Bell 9-1-1

Bell M. Claude Moisan, directeur du Groupe Service client de Bell 9-1-1 et bien connu de tous les centres d'appels de la sécurité publique au Québec, quittera pour sa retraite le 22 décembre prochain. Nous le remercions de sa collaboration constante des dernières années et de son professionnalisme au cours d'une période de changements rapides avec de nombreux défis. Il s'est d'ailleurs adressé aux participants, lors du dernier congrès de l'ACUQ, où il a été chaudement applaudi. Bonne retraite!

Il sera remplacé par M. Mark Quan, qui bénéficie d'une longue expérience au Centre de surveillance et de maintenance du réseau 9-1-1. Nous lui souhaitons la bienvenue et du succès dans ses nouvelles fonctions.

Cégep Beauce-Appalaches : distinction et offre exceptionnelle



1. UNE ÉTUDIANTE SE DISTINGUE

Le Cégep Beauce-Appalaches a [annoncé](#), le 20 novembre, que Mme Ève Mathieu, du centre d'appels d'urgence de la Ville de Québec s'est méritée une bourse [Mérites](#) de fins d'études offerte

Cégep Beauce-Appalaches : distinction et offre exceptionnelle (suite)

dans le cadre du [programme](#) (en ligne) d'attestation d'études collégiales (AEC) *Répartiteur en centre d'appels d'urgence* (volet programme de reconnaissance des acquis). Cette distinction est accordée sur la base de l'excellence académique. Mme Mathieu a démontré un esprit d'analyse et sa capacité à donner des directives claires, de même qu'un grand professionnalisme et une passion pour sa profession.

2. RAPPEL : OFFRE GRATUITE - RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET AEC

Tel que mentionné lors du congrès de l'ACUQ, le Cégep Beauce-Appalaches vous rappelle que vous avez jusqu'au 31 décembre pour profiter de son offre « [INSCRIPTION GRATUITE - ACUQ 2017](#) » au programme de [reconnaissance des acquis](#) et des compétences en vue de l'[obtention](#) de l'AEC *Répartiteur en centre d'appels d'urgence*. Une occasion à saisir pour tous les intéressés (économie de 364 \$)

Pour tout renseignement : Mme Denise Aubé (denaube@cegepba.qc.ca) ou par téléphone : 1 800 893-5111, poste 2229.

Maltraitance envers les aînés et autres personnes vulnérables

L'Assemblée nationale a adopté la [Loi](#) visant à *lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Celle-ci pourrait susciter de nouveaux types d'appels au service 9-1-1, car le phénomène touche de nombreux aînés, selon les données du [plan d'action](#) gouvernemental 2017-2022.

La nouvelle loi facilite la dénonciation de ces cas et prévoit des mesures (articles 10 à 12) à l'égard de la personne qui fait un signalement, afin d'assurer la confidentialité des renseignements relatifs à son identité, de la protéger contre des mesures de représailles et de lui accorder une immunité contre les poursuites en justice en cas de signalement de bonne foi.

De plus, l'article 21 prévoit que tout prestataire de services de santé et de services sociaux, ou tout professionnel au sens du [Code des professions](#) (sauf un avocat ou un notaire*) ayant un motif raisonnable de croire qu'une personne aînée ou vulnérable est vic-

Maltraitance envers les aînés et autres personnes vulnérables (suite)

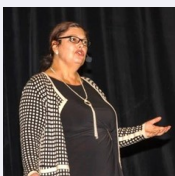
time d'un geste singulier ou répétitif, ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique, doit signaler ce cas sans délai.

Le signalement est effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services d'un établissement, si cette personne y reçoit des services, ou dans tous les autres cas, à un corps de police.

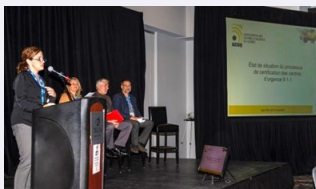
* Le Barreau et la Chambre de notaires ont publié récemment des lignes directrices à ce sujet pour leurs membres qui reçoivent des informations dans le cadre de leur profession.

Échos du congrès 2017 de l'ACUQ

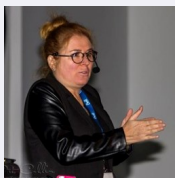
Le congrès 2017 de l'ACUQ s'est déroulé à Trois-Rivières, du 8 au 10 novembre, sous le thème *Gestion de crise et opinion publique : quand la confiance du public est en jeu*.



Après l'accueil des participants, les activités ont démarré avec la conférence intitulée *Soutenir ses employés face à la tempête* de Mme Cindy Larabie, suivie de l'assemblée générale annuelle, du rapport de la présidente et des administrateurs, puis par l'ouverture du salon des exposants.



La deuxième journée commençait par une présentation de M^e Jean-François Lecours sur les obligations des centres d'appels d'urgence relativement à la protection et à la diffusion, auprès de quiconque (dont les médias), de certains renseignements recueillis dans le cadre des opérations.



Celle-ci a été suivie de la conférence de Mme Nadia Seraioc *Apprendre à connaître les médias sociaux : un enjeu de communication stratégique*. Faut-il utiliser et surveiller les médias sociaux en continu, afin de corriger les informations erronées ou

Échos du congrès 2017 de l'ACUQ (suite)

fausses qui peuvent circuler lors d'incidents majeurs? Est-ce aujourd'hui une nécessité incontournable?



Puis, la présentation du major Myrian Lafrance a permis de mieux connaître le mandat et le mode opérationnel de

ce partenaire qu'est l'Unité de recherche et de sauvetage de Trenton des Forces canadiennes.

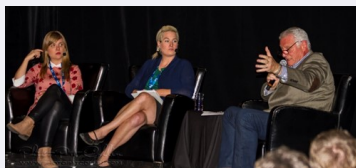
L'atelier suivant était intitulé *La tragédie de l'Isle-Verte : la gestion de crise au CAUREQ et l'enquête publique vue de l'intérieur*, par Mmes Carole Raïche et Noémie Simard-Jean. Rappelons que l'incendie d'une résidence pour aînés, lors d'une nuit glaciale de janvier 2014, a malheureusement fait 32 victimes.



La description des événements, illustrée d'extraits d'enregistrements des appels effectués par divers intervenants cette nuit-là, a permis de revivre la séquence du début de ce drame, du point de vue du centre d'appels d'urgence.

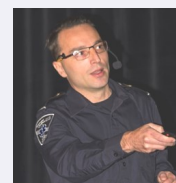
À l'occasion de l'enquête publique qui a suivi du commissaire aux incendies et coroner sur cette tragédie, un élément en apparence troublant a été révélé par un tiers, au moment de la suspension des audiences pour quatre jours. Demeuré sans complément d'information, ce dernier était susceptible d'ébranler la confiance du public dans son centre d'appels d'urgence.

Que fallait-il faire? Ce sujet a alimenté les débats lors de la table ronde qui a suivi, réunissant des expertes en communication publique.



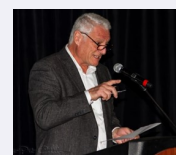
Quelle attitude adopter, entre les tenants du respect impératif du processus d'enquête en cours ou de la correction publique immédiate par de la communication de l'impression laissée par les faits révélés, afin de ne pas perdre la confiance du public et de limiter les dommages causés par les perceptions?

Échos du congrès 2017 de l'ACUQ (suite)



Le dernier jour, la conférence de M. Pierre Provost *Urgences-Santé : rien à signaler! Le cas de l'autoroute 13*, a démontré de façon

éloquente qu'un examen attentif des données de gestion des appels lors d'un événement majeur, même lorsque tout semble normal et bien fonctionner, peut révéler des éléments utiles en vue d'améliorer les processus.



Enfin, la conférence du journaliste et animateur Pierre Craig *Travailler avec les médias : le défi de la gestion de l'image*

publique de votre organisation a clôturé cette rencontre dont l'édition 2017 fut appréciée de l'ensemble des participants.

Photos : Courtoisie © Pat Collin (www.photopatcollin.com)

Les immunités législatives



La loi protège parfois certaines personnes ou organisations contre les recours judiciaires en responsabilité civile, à la suite d'un préjudice découlant d'une faute alléguée. La publication récente intitulée *La notion de bonne foi dans les immunités législatives au Québec : entre imprécision et redondance*, traite précisément de cette question.

L'ouvrage est basé sur le mémoire de maîtrise en droit (Université de Montréal) de M^e Vincent Ranger, avocat, qui s'est mérité le Prix Michel-Robert 2016 de l'Association du Barreau canadien.

Un immunité législative s'applique, entre autres, au travail des centres d'appels d'urgence 9-1-1 qui détiennent une attestation de conformité aux normes gouvernementales du ministre de la Sécurité publique. Ces immunités n'offrent toutefois généralement pas de protection dans les cas de *faute intentionnelle* ou *lourde*. Ces concepts sont examinés avec les notions de bonne foi, de négligence, d'insouciance, d'imprudence, de diligence raisonnable et de comportement avisé.

Afin de décider si la protection accordée par l'immunité s'applique dans un dossier, le tribunal examinera attentivement tous les faits et le contexte dans chaque cas.

Parmi les exemples d'immunités législa-

Les immunités législatives (suite)

tives applicables au service 9-1-1, on peut citer :

- L'article 1471 du [Code civil](#) du Québec, pour toute personne portant secours;
- L'article 52.19 de la [Loi sur la sécurité civile](#), pour les centres 9-1-1 certifiés par le ministre de la Sécurité publique ainsi que les personnes à leur service, à l'égard de tout préjudice pouvant résulter de leur intervention;
- L'article 42 de la [Loi sur les services préhospitaliers d'urgence](#), pour les premiers répondants au sens de cette loi (article 38 et suivants), l'autorité dont ils relèvent (généralement, une municipalité) et toute personne qui a requis leur intervention (un centre de communication santé).

Saint-Pascal installe des bornes 9-1-1



À la suite d'un constat du [Service](#) inter-municipal de sécurité incendie, la Ville de [Saint-Pascal](#) (Kamouraska) a adopté, en septembre dernier et à l'instar d'autres municipalités québécoises, un nouveau [règlement](#) sur le numérotage uniformisé des immeubles afin d'assurer la sécurité des citoyens et de faciliter le repérage des immeubles, notamment par les services d'urgence, tant en secteur urbain que rural.

Le règlement prévoit maintenant, entre autres, la fourniture et l'installation par la municipalité de « [bornes 9-1-1](#) » selon certaines normes précises, afin de faciliter le repérage rapide des immeubles éloignés de la voie de circulation. Environ 330 de ces bornes ont été installées en novembre, selon un [communiqué](#) sur cette initiative. Les citoyens devront se conformer aux exigences avant le 31 décembre.

Rappelons que dans certaines provinces, ces « bornes 9-1-1 » sont régies par une réglementation provinciale applicable dans toutes les municipalités.

Texto au 9-1-1 : manque de popularité ou de promotion?

Les rapports d'Inscription indiquent qu'au 1^{er} décembre, seulement 3 891 personnes sont inscrites à l'échelle nationale au service Texto au 9-1-1 (T9-1-1) réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou avec un trouble de la parole.

Texto au 9-1-1 : manque de popularité ou de promotion? (suite)

De ce nombre, 567 personnes sont inscrites au Québec (dont 416 au service en français TXF) ce qui représente, à titre de comparaison, environ seulement [le tiers](#) des inscrits en Ontario.

Plusieurs bénéficiaires potentiels ne semblent toujours malheureusement pas connaître ce service gratuit mis à leur disposition. Les appels d'urgence avec le service T9-1-1 demeurent rarissimes, beaucoup moins nombreux que ceux effectués avec le Service de relais vidéo (en langue des signes).

CRTC : Rapport de surveillance des communications 2017



Le Conseil de la radio-diffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a [publié](#), le 9 novembre, le [chapitre 5](#) de son [Rapport de surveillance des communications de 2017](#). Intitulée *Aperçu du secteur des services de télécommunication*, cette section présente plusieurs données sur cette industrie.

Ainsi, le nombre de [téléphones payants](#) au pays (permettant toujours de joindre le service 9-1-1 gratuitement dans certains lieux publics ou isolés) continue de chuter rapidement. Il serait passé de 93 771, en 2012, à 57 542 en 2016 (-39 %). De façon concomitante, les revenus par appareil et les revenus totaux de l'ensemble des téléphones payants auraient diminué de 65 % durant la même période. Le CRTC refuse toujours de publier des données ventilées [par province](#) sur les téléphones payants.

Enfin, le Québec est encore l'endroit au pays où le [taux de pénétration](#) de la téléphonie sans fil est le plus bas ([Graphique 5.5.9](#)). De plus, les francophones (toutes provinces confondues) ont légèrement moins de téléphones cellulaires au total en proportion que les anglophones, mais utilisent nettement moins d'appareils « intelligents » que ces derniers ([Tableau 5.5.10](#)).

États-Unis : localisation intérieure - base nationale de données, éléments de sécurité et de confidentialité approuvés

La *Federal Communications Commission* a rendu public, le 15 novembre, un [Mémoire et Ordonnance](#) approuvant le plan de confidentialité et de sécurité pour la base de données nationale d'adresses d'urgence (NEAD). Celui-ci avait été soumis pour approba-

États-Unis : localisation intérieure - base nationale de données, éléments de sécurité et de confidentialité approuvés (suite)

tion en février par les quatre grands exploitants de réseau sans fil* ainsi que par l'organisme sans but lucratif NEAD, LLC., créé pour la gestion de ce service.



Le NEAD en cours d'élaboration servira à fournir aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP) la localisation [intérieure](#) des appelants au 9-1-1 avec un appareil sans fil. Il s'agit d'une base de données qui permettra aux fournisseurs sans fil d'utiliser et de transmettre aux CASP l'[adresse MAC](#) (par exemple, de bornes Wi-Fi) et les adresses [Bluetooth™](#) publiques.

Au départ, la base de données sera alimentée avec les données des installations intérieures des fournisseurs eux-mêmes. Subséquemment, seront ajoutées celles de partenaires ayant déployé un grand nombre de bornes Wi-Fi (chaînes hôtelières, restaurants, grands immeubles publics, fournisseurs de services internet). Plus tard, il sera possible pour les individus d'inscrire leurs installations Wi-Fi domestiques à la base de données.

La mise à jour constante et fiable de la banque de données requerra probablement des ressources considérables. Un dossier à suivre...

Au Canada, on est encore très loin de ces étapes. Le CRTC et les fournisseurs de services sans fil et VoIP n'ont aucune intention connue de travailler sur le dossier d'une banque nationale de données des points d'accès à large bande (Wi-Fi et [Bluetooth](#)), alors que ceux-ci se multiplient rapidement.

Sans présumer que la solution américaine retenue soit parfaite ou viable, l'obtention des renseignements de localisation précis fournis par ce genre d'installations pourrait demeurer le parent pauvre de l'environnement du service 9-1-1 de prochaine génération au Canada pour de nombreuses années encore.

* AT & T, Sprint Corporation, T-Mobile USA et Verizon

Meilleurs vœux

**Meilleurs vœux
à nos lecteurs
à l'occasion
des fêtes de fin
d'année!**



Illustration : © Nicoleta Ifrim-Ionescu (123RF)

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 et 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 :

Lise 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