



ACUQ

[agence911.org](http://agence911.org)
[acuq.qc.ca](http://acuq.qc.ca)

### Rapport d'activité 2017



Le rapport d'activité de l'exercice 2017 de l'Agence est publié. On y trouve tous les détails sur nos activités, de même que sur les remises de la taxe municipale aux fins du financement du service 9-1-1, qui ont atteint 45,8 M \$.

Il peut être [téléchargé](#) au [www.agence911.org](http://www.agence911.org).

### Actualité 9-1-1 au CRTC



#### 1. DATES LIMITES RÉVISÉES - GAINS D'EFFICACITÉ DES RÉSEAUX 9-1-1

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 19 avril, l'Avis de consultation de télécom [2018-105-2](#). Nous avons traité, dans l'[édition précédente](#), de l'instance *Appel aux observations, Gains d'efficacité liés à la conception des réseaux 9-1-1 de prochaine génération*.

Après avoir d'abord raccourci les délais pour le dépôt des [répliques](#) des participants aux observations produites (Avis de correction CRTC [2018-105-1](#)), les échéances pour la production des observations et des répliques sont maintenant plutôt reportées respectivement au 23 mai et au 7 juin et ce, à la suite de demandes de fournisseurs de services téléphonique, vu le nombre de questions posées. La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA) produira des observations dans ce dossier.

#### 2. INTERCONNEXION DES RÉSEAUX : PRODUCTION DU RAPPORT

Le paragraphe 95° de la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2017-182](#) du 1<sup>er</sup> juin 2017 sur le 9-1-1 de prochaine génération énonce que « les réseaux 9-1-1 PG au Canada doivent être interconnectés pour former un réseau national de réseaux ». Dans l'univers du service 9-1-1 de prochaine génération (PG), tous les réseaux 9-1-1, peu importe le fournisseur, devront communiquer entre eux, contrairement à la situation actuelle.

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

Un rapport à ce sujet était requis du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) pour le 31 mars 2018. Le rapport de consensus n° [ESRE0082](#), intitulé *ESInet -fo-ESInet\* Interconnection Logistics* a donc été déposé au Comité directeur sur l'interconnexion ([CDCI](#)) afin d'être soumis au CRTC (13 pages, en langue anglaise). Nous en recommandons la lecture: clairement rédigé, sans jargon technique, le rapport présente bien les enjeux et formule des recommandations. Le CRTC devrait se prononcer à ce sujet dans les prochains mois.

\* *ESInet* : Emergency Services Internet Protocol (IP) network

### Formation de l'ACUQ : service à la clientèle pour les préposés 9-1-1

L'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ) offrira à Repentigny, le 30 mai, la formation intitulée « *Service à la clientèle pour les préposés 9-1-1* ». On y abordera l'expérience-client, ce que signifient les notions de *clients externes* (appelants) et de *clients internes* (tous les intervenants avec lesquels le préposé intervient au quotidien), ainsi que les approches et comportements préconisés.

Une vidéo de cette formation de 3,5 heures, produite avec le soutien financier de l'Agence, pourra être achetée subséquemment. Les personnes qui souhaitent y assister en personne peuvent s'inscrire [en ligne](#), d'ici le 25 mai.

De plus, l'ACUQ a annoncé que les formations de 2017 « *Les médias sociaux et la confidentialité des informations* » ainsi que « *Les rôles et responsabilités des répartiteurs des centres d'urgence 9-1-1* » sont maintenant [offertes en ligne](#), en licences individuelles ou de groupe. Pour plus de détails, consultez le [site Web](#) de l'ACUQ ou communiquez avec la permanence au 514 282-2747.

### Formation offerte : les compétences requises du chef d'équipe

Les centres 9-1-1 ont reçu, récemment, une invitation de l'Agence afin d'assister à la formation préparée par M. Stéphane Joubert, du centre 9-1-1 de la Ville de Sherbrooke, sur les compétences requises des chefs d'équipe dans un centre d'appels 9-1-1.

Cette activité gratuite est organisée

### Formation offerte : Les compétences requises du chef d'équipe (suite)

dans le cadre des travaux du comité sur les appels difficiles regroupant des centres 9-1-1, l'[IRSSST](#), l'[APSAM](#), l'ACUQ, l'Agence et l'Équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique.

La formation sera offerte à Montréal, le 6 juin, ainsi qu'à Québec, le 12 juin. Date limite d'inscription : le 1<sup>er</sup> juin.

### Feuille de route pour la transition au service 9-1-1 PG



Illustration : AuPairWorld

Grâce au gouvernement du Nouveau-Brunswick, la *Coalition canadienne des services 9-1-1 PG*, formée d'un groupe d'organismes 9-1-1 d'autres provinces canadiennes, vient de publier la [version française](#) de la *Feuille de route de transition des services 9-1-1 PG pour les centres d'appels de la sécurité publique du Canada*.

Il ne s'agit pas d'un document de nature technique : il vise plutôt à fournir des renseignements généraux aux décideurs politiques et aux gestionnaires des centres d'appels d'urgence primaires et secondaires, afin de les soutenir dans leurs efforts de planification et processus de prise de décision.

Citant l'[APCO](#), le document indique que, de plus en plus, avec le service 9-1-1 de prochaine génération, on ne parlera plus de *centre d'appels de la sécurité publique*, mais plutôt de *centres de communication d'urgence*. Les préposés passeront du rôle de préposés aux appels à celui d'intégrateurs et de diffuseurs d'information.

Une rare lecture en langue française, d'intérêt pour toutes les personnes concernées.

### Texte au 9-1-1 : état de situation

Selon les données disponibles au 9 avril 2018, 89,2 % (soit 91 sur 102) des centres d'appels d'urgence [primaires](#) canadiens offrant le service 9-1-1 évolué (E911) fournissaient, également, le service de texte au 9-1-1 (T911) réservé

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



aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole. Les « retardataires » sont situés dans l'Ouest du pays.

Toutefois, seulement 40,2 % des centres d'appels d'urgence secondaires E911, soit 76 sur 189, offrent le service T911 et ce, réparti dans presque toutes les provinces, dont plusieurs cas au Québec. Dans l'intervalle, les centres primaires doivent donc assumer le fardeau d'agir comme intermédiaire lors des communications T911, heureusement très rares au pays.

Ces données excluent les régions desservies par le service 9-1-1 de base actuellement, le service T911 ne pouvant alors être offert (Terre-Neuve-et-Labrador et le Yukon).

Enfin, le nombre d'utilisateurs inscrits au service T911 le 1<sup>er</sup> mai atteignait 4 173 personnes, dont 598 au Québec.

## Mise en commun d'équipements, d'infrastructures, de services ou d'activités



Avis aux centres 9-1-1 intéressés : le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du

territoire (MAMOT) a consenti plus de 2 M \$, en 2017-2018, pour la réalisation de 73 projets dans le cadre du programme d'aide financière pour la mise en commun d'équipements, d'infrastructures, de services ou d'activités en milieu municipal.

L'aide financière offerte afin de soutenir les mises en commun s'applique, également, à la réalisation de diagnostics et d'études d'opportunité. Un nouvel appel de projets pour l'exercice 2018-2019 devrait être annoncé ce printemps. Dans la première édition, l'aide maximale pouvait atteindre 50 % des coûts, ou 50 000 \$. Pour plus de détails, communiquez avec votre direction régionale du MAMOT.

## Stress post-traumatique : présomption légale en Colombie-Britannique pour les travailleurs des services d'urgence



L'Assemblée législative de la Colombie-Britannique a adopté, le 17 avril, le projet de loi n° 9 modifiant la Loi sur l'indemnisation des travailleurs de

## Stress post-traumatique : présomption légale en Colombie-Britannique pour les travailleurs des services d'urgence (suite)

cette province en troisième lecture. À l'instar d'autres provinces, la loi édicte la présomption légale qu'un diagnostic de stress post-traumatique, chez un employé des services d'urgence, selon la définition du terme (ambulanciers, pompiers, policiers, agent correctionnel, shérif), découle des fonctions, à moins de preuve du contraire.

Le texte n'inclut toutefois pas, actuellement, les préposés aux appels et réparateurs d'urgence, ce qu'a déploré le Syndicat des paramédics ambulanciers de cette province (SCFP), dans un communiqué du 11 avril. Ce dernier annonce qu'il poursuivra les démarches pour l'inclusion de ces fonctions à la liste des bénéficiaires de la présomption, tout en se réjouissant de l'étape que constitue la loi adoptée.

Une disposition de la loi permettra toutefois au gouvernement d'inclure, par règlement, d'autres fonctions aux activités bénéficiant de cette présomption légale. Un dossier à suivre.

## Sommet canadien télécom 2018



Le 2018 Canadian Telecom Summit (17<sup>e</sup> édition) aura lieu à Toronto, du 4 au 6 juin. Parmi les ateliers, l'un portera sur les enjeux de la cybersécurité, et un autre sur l'évolution des communications d'urgence (9-1-1 PG, système d'alertes au public). L'inscription se fait en ligne.

## Actualité 9-1-1 américaine : pratiques exemplaires pour la fiabilité des réseaux



La Federal Communications Commission (FCC) a publié, le 16 avril, un rappel quant aux sept pratiques exemplaires recom-

mandées afin d'assurer la fiabilité du réseau des fournisseurs de communication, y compris pour l'acheminement d'appels au 9-1-1.

Ces dernières sont destinées à éviter ou à mitiger les conséquences de situations évitables.

Dans la même foulée, la FCC a publié, le 8 mai, son rapport annuel 2017 sur la certification de 188 fournisseurs, attes-

## Actualité 9-1-1 américaine : pratiques exemplaires pour la fiabilité des réseaux (suite)

tant de la mise en œuvre des mesures réglementaires spécifiées ou d'alternatives, afin d'assurer que les composantes de leur réseau 9-1-1 répondent aux normes de fiabilité du service 9-1-1. Rien de tel n'est publié au Canada.

## Présence canadienne à l'EENA



european emergency number association

Mme Renée Doiron, de l'équipe 9-1-1 du CRTC, a présenté le 26 avril la conférence intitulée Next Generation 911 Services in Canada dans le cadre de l'atelier Emergency calls handling systems around the world de la conférence annuelle 2018 de l'Association européenne du numéro d'urgence (EENA). L'événement avait lieu à Ljubljana (Slovénie). Sa présentation est offerte en ligne sur le site Web de l'EENA, et on peut y consulter également l'ensemble des autres.

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