

### Congrès 2018 de l'ACUQ



À noter dès maintenant à votre agenda : le congrès 2018 de l'Association des centres d'urgence du Québec se tiendra à Saint-Sauveur, du 24 au 26 octobre, sous le thème *Le marché de l'emploi est en changement : recrutons autrement!* Le programme préliminaire et l'inscription sont offerts [en ligne](#).

### Actualité 9-1-1 au CRTC

#### 1. DÉCISION ATTENDUE : FRAIS DE RACCORDEMENT DES CENTRES SECONDAIRES AU RÉSEAU 9-1-1PG



La Décision de télécom [CRTC 2018-188](#), Bureau du Service d'urgence 9-1-1 du Nouveau-Brunswick, au nom d'organisations de centres d'appels de la sécurité publique – Demande de révision et de modification de la politique réglementaire de télécom 2017-182 concernant les services 9-1-1 de prochaine génération a été publiée le 28 mai.

À la suite de la publication, le 1<sup>er</sup> juin 2017, de la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2017-182](#) sur le service 9-1-1 de prochaine génération, 52 organismes d'appels d'urgence de tout le Canada, dont la *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA) se sont regroupés sous la signature du [Bureau](#) du service d'urgence 9-1-1 du Nouveau-Brunswick, afin de [demander](#), entre autres, la révision-modification d'une partie\* de la nouvelle Politique. Plusieurs intervenants au pays, dont fait rare, trois ministères du gouvernement du Québec, ont également exprimé leur appui formel à la demande de révision-modification commune.

La Politique établissait que, contrairement à la situation actuelle, les frais de raccordement des centres secondaires d'appels d'urgence au réseau 9-1-1 devraient désormais être assumés par les provinces et les municipalités lors du déploiement du réseau 9-1-1PG. Des sommes considérables et récurrentes étaient potentiellement en cause, sans compter les divers enjeux de compatibilité, de fiabilité, de sécurité ou liés à la cybersécurité. Le réseau 9-1-1 doit être intègre et sécuritaire de bout en bout.

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

Les frais de [réseau](#) 9-1-1 perçus par les fournisseurs auprès de abonnés de services téléphoniques au Canada ([plus de 63 M \\$](#) par année, en 2015) servent, entre autres, à financer ces raccordements.

De plus, il existait un vice procédural selon nous, car le sujet n'avait jamais été abordé ou soumis pour commentaires à l'ensemble des intervenants, lors de l'instance consultative ACT CRTC [2016-116](#) (service 9-1-1 de prochaine génération). La Politique avait donc causé la surprise à cet égard. La décision de la modifier est donc la bienvenue.

Par cette nouvelle Décision, le CRTC maintient toutefois sa définition de *centre primaire 9-1-1* énoncée à la note de bas de page n° 7 de la Politique (elle devrait, selon nous, inclure explicitement les centres de relève des centres primaires). Nous reviendrons à ce sujet à l'occasion des travaux de certains [Formulaires](#) d'identification de tâches en cours au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU).

Enfin, dans le but de suivre l'évolution de la situation quant au nombre de centres d'appels de la sécurité publique (CASP) primaires et secondaires au pays, le CRTC requiert le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion ([CDCI](#)) de lui fournir la liste de tous les CASP connectés aux réseaux 9-1-1 PG. Le premier rapport est requis le 30 juin 2020, suivi de rapports annuels actualisés à compter de juin 2021.

\* note de bas de page n° 7, définition de «centre primaire 9-1-1», et paragraphes 76° à 81° de la Politique.

#### 2. GAINS D'EFFICACITÉ DES RÉSEAUX 9-1-1PG : OBSERVATIONS SOUMISES

La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA) a soumis, le 23 mai, ses [observations](#) au dossier de l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2018-105](#), *Gains d'efficacité liés à la conception des réseaux 9-1-1 de prochaine génération*.

### Mettez votre centre 9-1-1 en vedette!

L'Agence lance un appel à tous afin d'illustrer la couverture de son rapport d'activité 2018 avec une photo du plateau d'un centre 9-1-1 québécois.

[Soumettez-nous](#) une photo numérique haute résolution de votre centre, de jour ou de nuit. La photo sera utilisée

### Mettez votre centre 9-1-1 en vedette! (suite)

pour la page couverture (version imprimée et celle diffusée en ligne).



Illustration : [freepik.com](http://freepik.com)

On ne doit pas voir le visage de membres du personnel, à moins d'obtenir et de nous fournir une preuve de consentement individuel. La photo devra être fournie gratuitement et libre de tous droits en faveur de l'Agence et pourra être modifiée légèrement pour des raisons de graphisme. Le nom de l'auteur ou de l'organisation sera publié en couverture intérieure du rapport d'activité. Pour renseignements, communiquez par courriel à [in-fo@agence911.org](mailto:info@agence911.org). Date limite : 15 septembre.

### Revenus de l'industrie des télécommunications en 2016

Statistique Canada a publié, le 17 mai, les [Statistiques annuelles](#) des télécommunications, 2016.



La publication révèle que les revenus d'exploitation de l'industrie des télécommunications ont augmenté de 1 % en 2016, par rapport à 2015, pour s'établir à 60,9 milliards \$. Parallèlement, les dépenses d'exploitation ont augmenté de 1,4 %, pour se chiffrer à 47,6 milliards \$.

Par conséquent, l'industrie a enregistré une marge bénéficiaire d'exploitation de 21,8 %, comparable à celle de l'année précédente.

### 9-1-1 de Terre-Neuve : publication du rapport d'activité 2016-2017



L'organisme NL911 assume le service 9-1-1 à Terre-Neuve-et-Labrador, province voisine du Québec. Son [rapport d'activité](#) 2016-2017 présente les statistiques pour cet exercice ainsi que les données financières complètes.

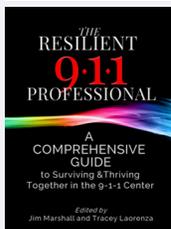
## Temps de réponse des services d'incendie : nouveau règlement



Le gouvernement de l'Ontario a, en vertu de la [Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie](#), pris le 7 mai le règlement [377/18](#) sur les rapports publics.

Le nouveau règlement n'entrera toutefois en vigueur qu'en janvier 2020. Le gouvernement ontarien [veut ainsi](#) uniformiser les rapports des divers services d'incendie, augmenter la transparence et l'imputabilité, et fournir au public et aux municipalités l'information sur la performance du service d'incendie quant au temps de réponse à la suite d'un appel d'urgence.

## Publication : Pour des professionnels résilients au 9-1-1



L'entreprise américaine [911 Training Institute](#) vient de publier l'ouvrage *The Resilient 9-1-1 Professional, A Comprehensive Guide to Surviving & Thriving Together in the 9-1-1*

Center (traduction libre : « Le professionnel résilient au service 9-1-1 : guide pour survivre et réussir ensemble »). On peut consulter la [table des matières](#) et l'[acheter](#) en ligne.

## Actualité 9-1-1 américaine

### 1. LISTE IMPRESSIONNANTE DE NORMES



L'organisme [911.gov](#) a publié, récemment, la [septième édition](#) (2018) de sa revue des normes publiées ou en voie d'élaboration pour l'ensemble des parties concernées relativement au service 9-1-1 de prochaine génération aux États-Unis (256 pages).

Le document démontre la complexité de la transition en cours. Il permet de comprendre comment les normes sont élaborées et accréditées, pourquoi elles sont nécessaires, la compatibilité ou les divergences actuelles entre elles et, enfin, tout le travail qu'il reste à accomplir.

### 2. APPELER LE 9-1-1 AVEC UBER?

Dans le cadre de [projets pilotes](#) annoncés en avril dernier, [Uber](#), l'entreprise

## Actualité 9-1-1 américaine (suite)

de mise en contact d'utilisateurs avec des conducteurs réalisant des services de transport a, le 29 mai, lancé officiellement la fonction d'appel *in-app* 911 aux États-Unis pour ses clients. Une icône de sécurité, dans le coin inférieur droit de l'application, permet d'appeler le 9-1-1.

## UBER

Une fois en ligne avec le répartiteur, l'appelant peut facilement communiquer sa position précise, puisque Uber l'affiche claire-

ment dans l'application. Lorsque possible, le centre d'appels pourra également recevoir des renseignements sur la course en cours. Uber s'intègre à l'application [RapidSOS](#), afin de permettre le partage automatique de la position avec les répartiteurs 9-1-1.

Uber saura que le 9-1-1 a été composé via l'application, mais n'aurait pas accès au contenu de l'appel, à moins que le client ne le lui permette explicitement. L'entreprise enverra un message au client afin de vérifier que tout va bien ou si de l'aide est requise.

On rappelle également qu'en fonction de la situation d'urgence, il peut être illogique d'utiliser l'application d'Uber pour appeler le 9-1-1, alors que si elle est déjà ouverte, il s'agirait peut-être du moyen le plus rapide d'obtenir une aide d'urgence.

L'entreprise prévoit lancer des fonctionnalités similaires cet été pour ses conducteurs aux États-Unis, puis l'ensemble des fonctionnalités sur les marchés internationaux, ce qui pourrait inclure le Canada.

### 3. CONFORMITÉ AUX NORMES 911PG DE NENA



#### THE 9-1-1 ASSOCIATION

Alors que la date prévue de déploiement du réseau 9-1-1 de prochaine génération (PG) se rapproche, signalons une démarche intéressante de la National Emergency Number Association ([NENA](#)). Le 29 mai, celle-ci a publié une [demande de renseignements](#) (RFI) auprès de toutes les parties intéressées et organismes en mesure de mener des essais, afin de déterminer comment vérifier la conformité de systèmes et services aux normes 9-1-1 PG de NENA et d'autres organismes. Les renseignements obtenus guideront NENA quant à savoir si elle développera elle-même, ou non, un tel programme de certification.

L'organisation veut savoir quels sont les processus formels d'essais de conformi-

## Actualité 9-1-1 américaine (suite)

té requis, la structure, le format et l'organisation d'un programme de ce genre et, enfin, comment un programme de conformité permettrait d'attester auprès des parties prenantes que des solutions ou équipements annoncés comme « conformes aux normes NENA » le sont effectivement.

Un dossier à suivre, puisque les normes canadiennes seront en partie les mêmes.

## Actualité européenne

### 1. FRANCE : DÉBAT RELANCÉ SUR LE NUMÉRO D'URGENCE UNIQUE



Le traitement en décembre 2017 d'un appel d'urgence suivi d'un décès au SAMU-15 de Strasbourg (soins préhospitaliers), a été [très médiatisé](#) au début du mois de mai. La famille de la victime âgée de 22 ans a dû attendre cinq mois, avant d'obtenir la transcription étonnante de l'appel.

Dans cette affaire, on apprend que la victime aurait composé le 17 (Police), qui a transféré l'appel au 18 (sapeurs-pompiers), qui a ensuite transmis l'appel au 15 (SAMU-santé), où l'appel semble avoir été [traité inadéquatement](#), selon le gouvernement. La Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France est d'avis que ce parcours traduit le manque de lisibilité des treize numéros d'appel d'urgence en usage, toujours acheminés à près de 450 sites de réception dans le pays.

L'incident malheureux a relancé le débat sur l'usage d'un numéro unique pour les urgences, l'intégration technologique des plateformes, la formation du personnel et les conditions de travail dans les centres de réponse des divers services d'urgence.

Plusieurs [demandent](#), malgré certaines résistances ou inquiétudes, la mise en place du numéro d'urgence unique 112 dans ce pays, à l'instar d'autres membres de l'Union européenne. Cette démarche faciliterait alors le tri des appels dans un centre primaire, la détermination des services requis et simplifierait surtout les choses pour les citoyens.

Dans la foulée du débat public ayant suivi l'incident, l'Association européenne du numéro d'urgence ([EENA](#)) a publié, le 18 mai, le [document](#) intitulé *Position d'EENA sur la réforme du traitement des appels d'urgence en France*. Rappelons que le gouvernement actuel s'est engagé à agir à ce sujet durant son mandat.

## Actualité européenne (suite)

## 2. LOCALISATION DES DEA



european emergency number association

L'Association européenne du numéro d'urgence (EENA) a publié, le 22 mai, le [document](#) intitulé *AED Mapping & Emergency response* sur l'intégration de la localisation des défibrillateurs externes automatisés (DEA) aux banques de données des centres d'appels d'urgence.

La cartographie des DEA permet de localiser l'appareil le plus proche du lieu d'un incident. Généraliser cette information pourrait permettre de secourir une personne souffrant d'un arrêt cardiaque, jusqu'à l'arrivée des premiers répondants ou des services ambulanciers.



Le document indique pourquoi et comment la cartographie AED peut être utile aux services d'urgence et aux personnes en détresse, ainsi que les enjeux liés

à l'utilisation de ces appareils. Parmi ceux-ci, on mentionne la législation variée des états membres de l'Union européenne sur les qualifications requises des utilisateurs de DEA dans certains cas.

Enfin, les recommandations font ressortir les défis liés à la mise en œuvre et à l'actualisation permanente d'une telle base de données.

## 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](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