



agence911.org

acuq.qc.ca

Rappel : congrès 2018 de l'ACUQ

Il est encore temps de s'inscrire au congrès 2018 de l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ). L'événement aura lieu à [Saint-Sauveur](#), du 24 au 26 octobre, sous le thème d'actualité

LE MARCHÉ DE L'EMPLOI EST
EN CHANGEMENT :

RECRUTONS
AUTREMENT!

Les conférenciers aborderont les enjeux du recrutement de personnel, les techniques d'embauche, le marketing des centres d'appels d'urgence comme employeurs, la rétention du personnel et la gestion de conflit. Des ateliers de travail seront aussi offerts. Cette activité incontournable de formation et de réseautage est jumelée à un salon professionnel. Le programme et le formulaire d'inscription sont offerts [en ligne](#).

Actualité 9-1-1 au CRTC

1. EXACTITUDE DE LA LOCALISATION DES APPELS SANS FIL AU 9-1-1 - RAPPORT POUR 2017



Le personnel du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 15 août, le [Rapport sur le rendement des entreprises de services sans fil quant à l'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1](#) (résultats pour 2017).

En général, les résultats sommaires indiquent que les entreprises de services sans fil (ESSF) atteignent, et dépassent souvent, les seuils minimaux et les seuils visés à l'échelle nationale, provinciale et des centres d'appels de la sécurité publique (CASP). Notons que divers facteurs énumérés au rapport peuvent influencer les résultats.

Toutes les ESSF auraient atteint le seuil minimum de la [cible de performance](#). Les gestionnaires des centres 9-1-1 intéressés peuvent, [sur demande](#), obtenir la version du rapport avec une annexe additionnelle.

Le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) doit maintenant examiner et analyser les résultats sommaires et l'information connexe fournis dans le rapport et présenter des recommandations au CRTC, au besoin. Comme les entreprises visées atteignent les seuils de performance, il serait peut-être

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

souhaitable de les accroître graduellement, afin de viser à améliorer davantage la précision des services.

Rappelons que chaque CASP primaire peut, sur demande, obtenir de chacune des ESSF de son territoire les données trimestrielles complètes sur la précision de la localisation des appels 9-1-1 sans fil acheminés le concernant. On peut ainsi vérifier la concordance avec la réalité, afin de repérer et d'améliorer certaines situations, variables d'une ESSF à l'autre.

2. RAPPORT DE SURVEILLANCE DES COMMUNICATIONS

La première partie de l'édition 2018 du [Rapport de surveillance des communications](#) a été publiée le 16 août. Il s'agit de données pour 2016.

Le tableau 1.3 (page 26) indique que le Québec est, avec le Nouveau-Brunswick, la province où le taux de pénétration de la téléphonie sans fil dans la population est le plus bas au Canada (82,6 % des ménages, pour une moyenne canadienne de 87,9 %).

Les abonnements à la téléphonie filaire sont conservés par 74,4 % des ménages au Québec, un taux plus élevé que la moyenne canadienne de 68,8 %. Enfin, 99,4 % des ménages sont abonnés à l'un ou l'autre service ou aux deux, un taux uniforme à travers les provinces canadiennes.

Capsules vidéos sur le 9-1-1 PG au Canada



Mme Holly Barkwell, directrice de la région canadienne au [Bureau de direction](#) de NENA et également présidente et PDG de la firme de consultants [BH Group Inc.](#), offre une série de [capsules vidéos](#) sur le service 9-1-1 de prochaine génération au Canada (en langue anglaise). La première série comptera huit capsules; la deuxième série sera mise en ligne plus tard cet automne.

Violence conjugale : plan d'action gouvernemental

Les appels d'urgence relatifs à la violence conjugale constituent malheureusement un sujet familier dans les centres 9-1-1. Environ 30 % des crimes

Violence conjugale : plan d'action gouvernemental (suite)

contre la personne rapportés au Québec sont de [cette nature](#) : 78 % des victimes sont des femmes.



Le gouvernement du Québec a [annoncé](#), le 10 août, le lancement du [Plan d'action](#) gouvernemen-

tal en matière de violence conjugale, 2018-2023. L'Axe 3 des 56 actions proposées s'intitule *Intervention policière, judiciaire et correctionnelle*.

Le Plan propose, entre autres, des mesures de formation pour divers intervenants. Aucune ne semble toutefois destinée aux acteurs de première ligne lorsque les choses vont mal, soit les préposés aux appels d'urgence.

Alors qu'il peut être difficile pour une victime d'appeler les secours et de donner en quelques secondes toutes les informations nécessaires aux services d'urgence pour une intervention rapide et efficace, les préposés aux appels 9-1-1 sont les témoins directs de la terreur des appelantes. Leur jugement et leur instinct sont primordiaux dans plusieurs cas, comme lorsque la victime ne peut s'exprimer librement. De plus, les préposés aux appels accompagnent et rassurent en attendant l'arrivée des secours.

Il pourrait être intéressant de profiter des ressources du Plan d'action, afin de développer et d'offrir, pour les centres 9-1-1 du Québec, une formation pratique actualisée de haut niveau sur l'interaction avec les appelants dans les cas de violence conjugale, y compris sur les nouvelles réalités sociologiques exposées. Cette formation pourrait également être offerte aux centres d'appels d'urgence secondaires dont les préposés sont aussi susceptibles d'avoir à gérer de tels cas.

Un financement global de 86 M \$ est disponible et le ministère de la Sécurité publique est l'un des partenaires engagés dans le Plan d'action. Qui relèvera le défi?

Certifications de conformité

Le ministre de la Sécurité publique a émis, le 20 juillet, un renouvellement du certificat de conformité aux normes gouvernementales au centre 9-1-1 de la Ville de Repentigny et, le 21 août, à celui de Groupe CLR inc.

Colloque : santé psychologique et métiers d'urgence



Illustration : ENP

En collaboration avec l'Université du Québec à Trois-Rivières, l'École nationale de police organise, les 13 et 14 septembre, un [colloque](#) sur les enjeux en matière de santé psychologique dans la pratique des métiers d'urgence.

L'un des ateliers présentera un partage d'expérience d'un répartiteur 9-1-1, d'un répartiteur médical d'urgence ainsi que d'autres intervenants de première ligne. Le colloque s'adresse aux professionnels des ressources humaines, aux gestionnaires, aux superviseurs et aux chercheurs. Le [programme](#) et l'[inscription](#) sont offerts en ligne.

Colloque sur la sécurité civile 2018



L'édition 2018 du [Colloque](#) sur la sécurité civile se tiendra au Centre des congrès de Québec, les 23 et 24 octobre, sur le thème « La sécurité civile, une responsabilité partagée! ». Un [salon](#) des mesures d'urgence et de la sécurité civile complète l'événement. Le [programme](#) détaillé et l'[inscription](#) sont offerts en ligne.

Desserte par téléphonie cellulaire : annonces dans deux régions

Afin, entre autres, d'améliorer la sécurité publique et de permettre l'accès au service d'urgence 9-1-1, le gouvernement du Québec attribue un soutien financier à des projets régionaux pour l'accroissement de la desserte du réseau sans fil, répondant ainsi à des demandes maintes fois formulées.

Une subvention pour 14 sites cellulaires, dont la couverture des routes 155 et 369, a été [annoncée](#), le 10 août, au Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Une subvention pour 32 sites cellulaires a également été [annoncée](#) en Abitibi-Témiscamingue, le 17 août, notamment afin de desservir la route 117 dans la réserve faunique de La Vérendrye. Environ 770 km supplémentaires de routes bénéficieront de la couverture sans fil et le projet augmentera de 85 à 95 % le pourcentage de la population desservie dans cette région.

Actualité 9-1-1 américaine

1. TEXTE EN TEMPS RÉEL ET 9-1-1 - USAGES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Le [Comité consultatif sur le handicap](#)

Actualité 9-1-1 américaine (suite)



Illustration : [RealTimeText.org](#)

de la *Federal Communications Commission (FCC)* tiendra, le 2 octobre à compter de 12 h 30, un [atelier](#) de formation pour les professionnels du 9-1-1 afin de présenter les possibilités offertes par la mise en œuvre prochaine du service de texte en temps réel (TTR) pour, entre autres, les personnes handicapées. On peut regarder ou écouter l'événement en direct en [webdiffusion](#), ou en rediffusion en tout temps, le tout sans frais.

Au Canada, le TTR deviendra la norme pour la plupart des appareils sans fil dans un proche avenir. Le CRTC mentionne, dans la [Politique](#) de 2017 sur le 9-1-1 de prochaine génération*, qu'en raison de ses nombreuses limitations, la messagerie texte par SMS n'est pas la solution appropriée pour la prestation de la messagerie texte 9-1-1 PG au Canada.

L'organisme de réglementation a plutôt décidé de retenir le TTR comme messagerie texte 9-1-1 PG, et les fournisseurs de réseaux sans fil et de réseaux 9-1-1 devront être en mesure de l'offrir, au plus tard, six mois après le lancement du service d'appels vocaux 9-1-1 PG.

Ce mode de communication [pour tous](#) sera intégré au service 9-1-1 PG. Il remplacera, entre autres, le service T911 actuellement réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole. Quant aux appareils téléscripteurs (ATS), la décision [est toujours attendue](#) dans ce cas.

Le CRTC indique que dans le cas du TTR, il s'agit :

- d'une solution IP;
- prise en charge conformément à la norme i3 de la NENA, fondée sur des normes pour les réseaux d'origine et les appareils;
- acheminant les messages textes au CASP approprié;
- communiquant les données de localisation;
- transmise en temps réel, et
- permettant la transmission d'informations multimédia.

Des essais du TTR, ordonnés par le CRTC, seront réalisés prochainement avec des centres 9-1-1 canadiens, en vue du déploiement prévu en décembre 2020.

* voir les paragraphes 164 à 186

2. RAPPORT SUR LES ESSAIS DE LOCALISATION VERTICALE (AXE Z)

L'édition de [février 2016](#) traitait du banc d'essai mené, conformément [aux souhaits de la FCC](#), afin d'améliorer la localisation des appels sans fil au 9-1-1

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

de l'intérieur d'un bâtiment, entre autres, dans l'axe vertical Z (immeubles en hauteur, par exemple).

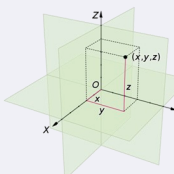


Illustration : [Jorge Stoffi](#)

L'Association américaine du sans fil (CTIA) a [transmis](#), le 3 août, le [rapport](#) des essais sur l'axe vertical Z à l'organisme fédéral de réglementation des télécommunications. Le dossier complet de l'instance du FCC (y compris les autres rapports sur les axes X et Y) peut être consulté [en ligne](#).

Les essais sur l'axe Z ont été réalisés dans des milieux urbains denses, urbains de moyenne densité, de banlieue et ruraux des régions d'Atlanta, de San Francisco et de Chicago, dans 48 bâtiments, en utilisant 312 points d'origine. Seuls des appareils relativement nouveaux ont été testés : 30 téléphones intelligents, de 12 modèles différents. Les essais ont généré plus de 100 000 estimations de localisation intérieure, mais aucun n'a été effectué dans des conditions météorologiques extrêmes affectant la pression barométrique ou les ondes radio.

Les deux importants fournisseurs de service sans fil qui ont contribué aux essais ont produit chacun un rapport complémentaire ([AT&T](#) et [Verizon](#)). Seuls deux fournisseurs de technologies de localisation verticale ont pu être retenus pour les essais, car le marché ne semble pas encore très développé dans ce créneau. Leurs résultats ont été respectivement de 80 % de précision à $\pm 1,8$ m ([NextNav](#)) et de 80 % de précision à $\pm 4,8$ m ([Polaris](#)). NextNav [distingue](#) toutefois d'opinion avec le rapport soumis à la FCC.

Les résultats indiquent que le biais de calibration du capteur barométrique du téléphone intelligent constitue la source principale d'erreur pour l'évaluation de l'altitude. Celui-ci varie d'une marque et parfois d'un modèle à l'autre.

La correction de ces différents biais pour des millions d'appareils en usage dans des environnements variés représente un défi considérable. De plus, la précision des baromètres diminuerait avec le vieillissement de l'appareil. Des essais supplémentaires seront requis afin de vérifier, entre autres, s'il est possible d'obtenir des estimations raisonnablement précises de l'étage d'un bâtiment où l'appelant se trouve.

Selon le rapport, il est difficile de déterminer, avec seulement deux technologies testées, si les résultats relatifs à l'axe vertical Z sont reproductibles dans un environnement réel d'appels 9-1-1 en direct. Le banc d'essai se voulait

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

une validation de concept : aucun appel 9-1-1 réel n'a été effectué.

Des essais supplémentaires sont requis, afin de valider et de confirmer les attentes en matière de performance des solutions axiales Z pour les appels 9-1-1 sans fil en direct. Les quatre plus grands fournisseurs sans fil proposent néanmoins à la FCC d'établir, sujet à d'autres essais, une règle de précision de la localisation verticale de ± 5 m, 80 % du temps.

Il faudra encore du temps, une volonté ferme des autorités et la concertation de nombreuses parties prenantes avant que les centres 9-1-1 américains ne reçoivent couramment des données de localisation fiables sur l'axe vertical Z. Au Canada, on continue d'observer la situation.

3. LOCALISATION : ANNONCE D'APPLE™



Apple™ a publié récemment un [rapport](#) sur le lancement plus tard cette année de la nouvelle fonctionnalité EED + HELO* sur les iPhones™ sous iOS 12.

EED + HELLO apportera les avantages du système d'urgence hybride d'Apple (combinant toutes les sources de localisation de l'appareil) à des millions d'utilisateurs et à des milliers de CASP aux États-Unis. En plus de continuer à transmettre les données « traditionnelles » de localisation par le réseau téléphonique lors d'un appel d'urgence, EED+HELLO fournira un moyen parallèle de transmission rapide et sécurisé de données de localisation fréquentes et à haute fiabilité aux centres d'appels d'urgence. Ceux-ci devront toutefois utiliser les services intermédiaires du serveur de localisation ([clearinghouse](#)) de [RapidSOS](#).

L'EED est un service volontaire de type « meilleur effort » : il dépend de la disponibilité d'une connexion de données, ainsi que de la capacité du CASP local à recevoir et à traiter ces renseignements additionnels. Il faut noter que les services de RapidSOS ne sont pas encore offerts au Canada; cette fonctionnalité d'Apple ne sera donc pas offerte ici à court terme.

* Enhanced Emergency Data (EED) et Hybridized Emergency Location (HELO)

4. NUMÉRO NATIONAL POUR CRISES ET SUICIDES

L'édition d'[août 2018](#) traitait de la [loi adoptée](#) dans les deux chambres du Congrès américain requérant que la [FCC](#) étudie, avec les Départements de la Santé et des Anciens combattants, la possibilité d'établir une ligne nationale d'aide pour les crises et le suicide au moyen d'un numéro à trois chiffres (N11

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

ou autre), plus facile à mémoriser. La loi a été [approuvée](#)* par le Président américain le 14 août : le rapport requis doit maintenant être produit par la FCC d'ici un an.

* Loi publique 115-233

5. RACISME ET 9-1-1

Un [sénateur](#) d'État a déposé à la Législature de New-York, le 15 août, le [projet de loi](#) S9149 ajoutant une nouvelle infraction de *crime haineux* au Code pénal de l'État. Ce geste reflète certaines tensions dans la société américaine.

Le projet de loi vise à criminaliser le signalement malicieux et sans fondement d'un crime au 9-1-1, généralement attribué à des afro-américains menant une activité tout à fait normale dans un lieu public. Ces appels malveillants et souvent politiquement motivés peuvent, selon la nature des allégations, résulter en une intervention policière dangereuse pour la personne ciblée.

De nombreux incidents déplorables, [cités](#) par le parrain du projet de loi, démontrent qu'il ne s'agit pas d'une crainte injustifiée. Selon lui, cette tendance à appeler la police lorsque des Noirs vaquent à leurs affaires et participent à la vie du pays doit cesser. Le sénateur a d'ailleurs fait l'objet d'un appel au 9-1-1, alors qu'il faisait campagne dans son district lors d'une assemblée publique. Cet incident a mené à cette proposition législative.

Si la motivation pour signaler le « crime » est basée uniquement sur des [perceptions](#) liées à la race, à la couleur, à l'origine nationale, à l'ascendance, au sexe, à la religion ou la pratique religieuse, à l'âge, au handicap ou à l'orientation sexuelle de la personne en cause, des conséquences pourront en découler pour l'appelant mal intentionné, si la loi est adoptée.

Index du volume 7

Afin de repérer un article publié au cours de la dernière année, l'index du volume 7 d'INFO 9-1-1 Québec peut être consulté ou téléchargé [en ligne](#).

Contribution au bulletin

Si vous désirez apporter une contribution au bulletin, faire une suggestion, partager une réalisation de votre équipe 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 :

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