

### Conférence d'APCO Canada à Montréal



La conférence annuelle et le salon professionnel 2018 d'[APCO\\* Canada](#) se dérouleront à Montréal, du 5 au 8 novembre.

Il s'agit d'une rare occasion d'assister aux ateliers et conférences du chapitre canadien d'[APCO international](#) au Québec. L'APCO établit des [normes](#) opérationnelles, techniques (comme le [P-25](#)) et de formation pour les communications d'urgence.

L'événement se déroulera en langue anglaise. L'[inscription](#) et le [programme](#) sont offerts en ligne.

\* Association of Public-Safety Communications Officials

### Condamnation - Traitement défectueux d'un appel d'urgence



La Cour du Québec (Division des petites créances) a octroyé, par un [jugement\\*](#) rendu le 6 juillet, une indemnité de 10 000 \$ à un citoyen, afin de le compenser des conséquences découlant d'un appel au 9-1-1 en janvier 2017. De l'avis du tribunal, l'appel n'a pas été traité adéquatement.

L'appel d'urgence signalait qu'un rodéur tentait de s'introduire violemment chez le citoyen. Le traitement plus diligent de l'appel aurait, possiblement, évité le meurtre de sa voisine constaté lors de l'arrivée des policiers 40 minutes plus tard et évité le préjudice subi. Dans le cadre d'un règlement à l'amiable, la famille de la victime décédée a d'ailleurs obtenu une [réparation](#) de la municipalité.

Le centre 9-1-1 en cause ne détenant pas de certification de conformité aux normes gouvernementales, la question de [l'immunité prévue](#) dans la *Loi sur la sécurité civile*, sauf dans les cas de faute lourde ou intentionnelle, n'a pas été soulevée par la municipalité, ni abordée par le tribunal.

Il s'agit, à notre connaissance, d'une première au Québec.

\* Ousmane c. Ville de Gatineau

### Lasers portatifs interdits



Photo: Transport Canada

L'édition de [septembre 2014](#) traitait des appels 9-1-1 liés à l'utilisation malveillante de lasers à piles afin d'éblouir les pilotes d'aéronefs, souvent à proximité d'aéroports. Plus l'attaque laser a lieu près de l'aéroport, plus la puissance de sortie du laser est grande et plus les [conséquences possibles](#) de l'attaque sont graves. Divers corps policiers doivent alors intervenir.

Bien que l'information et la [sensibilisation du public](#) aient eu pour effet une réduction générale de 35 % des frappes laser entre 2015 et 2017, on a, au contraire, observé une augmentation des attaques de 50 % et parfois davantage dans certaines régions. Ces attaques se produisent de façon pratiquement quotidienne et on note une hausse au cours des mois d'été.

Le ministre fédéral des Transports a donc, le 28 juin, édicté un [arrêté d'urgence](#) visant les lasers portatifs à piles. L'arrêté interdit la possession de tout laser portatif à piles dont la puissance de sortie est supérieure à 1 mW, dans un rayon de 10 km de trois aérodromes ou héliports certifiés, notamment ceux de la région montréalaise. Le territoire de quatorze municipalités du Québec est inclus au décret. L'arrêté d'urgence ne s'applique pas dans les cas de motif légitime pour se trouver en possession d'un laser portatif à l'intérieur de la zone définie.

L'arrêté ministériel demeurera en vigueur pour un an, ou jusqu'à son remplacement par un règlement pris par le gouvernement. L'amende maximale est de 5 000 \$ pour un individu.

### ACUQ : renouvellement d'adhésion

Rappel : la période de renouvellement de l'[adhésion](#) à l'Association des centres d'urgence du Québec se termine le 31 août. Demeurez au fait des plus récents développements, tout en bénéficiant des tarifs préférentiels offerts aux membres lors du congrès ainsi que pour le programme de formation.

### SRV: identité dissimulée, sauf lors d'appels 9-1-1



Les utilisateurs du service de relais vidéo (SRV) destiné

Illustration: CRTC

aux personnes qui communiquent par une langue des signes peuvent, depuis le 18 juillet, [dissimuler](#) leur identité lors d'un appel. Il est toutefois précisé par le fournisseur du service que l'identifiant demeure néanmoins toujours affiché pour les appels passés au 9-1-1.

### Pénurie d'EpiPen<sup>MD</sup>



Les auto-injecteurs [EpiPen<sup>MD</sup>](#) servent à administrer d'urgence de l'adrénaline (épinéphrine) aux patients qui sont à risque d'avoir une [réaction allergique](#) potentiellement mortelle (anaphylaxie), ou qui ont des antécédents de telles réactions. Ce produit est essentiel sur le plan médical : aucun autre auto-injecteur n'est actuellement offert sur le marché canadien.

Après des avis de pénurie en [janvier](#) et en [avril](#), Santé Canada a émis une [mise à jour](#), le 30 juillet. Le fabricant, Pfizer Canada, [a indiqué](#) que les stocks d'auto-injecteurs EpiPen<sup>MD</sup> des pharmacies seront très limités au mois d'août, en raison d'un problème de fabrication.

Santé Canada recommande, à défaut d'autre solution, d'utiliser au besoin un auto-injecteur périmé, puis d'appeler immédiatement le 9-1-1. Les premiers répondants et ambulanciers [ont normalement](#) de l'épinéphrine avec eux. Que le produit soit périmé ou non, il faut se rendre à l'hôpital dès que possible après l'administration du produit.


Les cas de chocs anaphylactiques graves demeurent heureusement rares. On estime qu'il ne devrait pas y avoir d'effets perceptibles sur le nombre d'appels d'urgence.

### Actualité 9-1-1 américaine

#### 1. GUIDE POUR LE SIGNALLEMENT DES PANNES DE RÉSEAU 9-1-1

Un groupe de travail formé de représentants des fournisseurs de services

## Actualité 9-1-1 américaine (suite)

 9-1-1, des associations liées au service 9-1-1\* et à la communauté des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) a publié, le 13 juillet, le [document](#) intitulé *Service Providers: Outage Reporting Structure and Potential Types of 9-1-1 Outages* (traduction libre : *Fournisseurs de services : structure de signalement des pannes et types possibles d'interruptions du service 9-1-1*).

Les auteurs proposent des modèles normalisés pour le signalement des divers types de panne du service 9-1-1 émis par les fournisseurs de services et destinés aux CASP. Ils formulent également des recommandations sur les modes de transmission de ces avis, en vue d'éliminer toute confusion.

Rappelons qu'au Canada, la Décision de télécom [CRTC 2017-389](#), *Procédures en matière d'avis de panne du service 9-1-1* publiée en octobre 2017, a établi un premier cadre à ce sujet pour les fournisseurs de réseaux.

\* Le [NRSC](#) de l'[ATIS](#), l'[APCO](#), la [NASNA](#) et la [NENA](#).

## 2. FONDS 9-1-1 UTILISÉS À D'AUTRES FINS PAR CERTAINS ÉTATS



Le [projet de loi](#) bipartisan *The 9-1-1 Fee Integrity Act* a été déposé le 18 juillet à la Chambre des représentants. Son [objectif](#) est d'interdire la pratique du « détournement » à d'autres fins d'une partie des taxes 9-1-1 perçues auprès des abonnés sur les services téléphoniques par certains États ou territoires.

Si le projet de loi franchit toutes les étapes législatives, la *Federal Communications Commission (FCC)* aurait le mandat, après consultation, d'établir des règles sur l'utilisation acceptable par les États et Territoires des fonds perçus pour le financement du service 9-1-1. On songe, notamment, au financement de la transition vers le service 9-1-1 de prochaine génération.


Comme exigé par la [loi](#), la FCC publie annuellement un [rapport](#) sur les  $\pm$  2,77 milliards \$ perçus pour le financement du service 9-1-1 au cours de l'exercice précédent. En 2016, dernier exercice pour lequel les données sont disponibles, au moins sept États auraient utilisés une partie des fonds 9-1-1 à d'autres fins. Lors de sa comparution annuelle au Congrès, le 25 juillet, le président du FCC [a souligné](#) les démarches actuellement en cours avec ces États afin de cesser cette pratique.

## 3. APPELANTS FRÉQUENTS AU 9-1-1 : PROGRAMME ADAPTÉ

Le Grand Jury civil est un [organisme](#)

## Actualité 9-1-1 américaine (suite)

formé de citoyens, qui examine les activités des services municipaux dans les 58 comtés de la Californie.

 En vue d'effectuer des économies, celui du [comté de San Diego](#) a, récemment, formulé la [recommandation](#) suivante : que le petit nombre des *utilisateurs fréquents\** du service 9-1-1 pour des services ambulanciers, parmi les personnes connues avec des problèmes d'itinérance, de maladie mentale ou de toxicomanies, ne soient plus pris en charge de façon conventionnelle par les services préhospitaliers d'urgence, si l'appel n'est pas clairement de cette nature.

Dans le cadre d'un projet pilote qui s'est terminé en 2016, la Ville de San Diego avait obtenu une exemption de l'État de l'obligation de conduire systématiquement les *utilisateurs fréquents\** au 9-1-1 aux urgences des hôpitaux. Une équipe spéciale d'ambulanciers les informait plutôt des services sociaux, des ressources en santé mentale, des refuges offerts et des autres aides disponibles à leur intention. Certains appelants étaient également référés à des gestionnaires de cas.

Le Grand Jury recommande au Conseil municipal de rétablir le programme qui a pris fin avec le projet pilote, afin de réduire la surutilisation des services médicaux d'urgence, améliorant ainsi l'efficacité du système 9-1-1. Une réponse doit venir en septembre.

\* Qui appellent au moins 52 fois par année (très grands utilisateurs), au moins 26 fois par année (grands utilisateurs) ou au moins 8 fois par année (utilisateurs fréquents).

## 4. LIGNE D'AIDE POUR LES SUICIDES : NUMÉRO NATIONAL À 3 CHIFFRES?



Le suicide constitue la dixième [cause de décès](#) aux États-Unis.

Afin d'obtenir de l'aide, les personnes suicidaires [doivent](#) actuellement composer des numéros 800 difficiles à mémoriser. La Chambre des représentants a adopté, le 23 juillet, le [projet de loi](#) *National Suicide Hotline Improvement Act of 2017*, en tout point semblable à un [projet de loi](#) déjà adopté par le Sénat en 2017.

Après l'harmonisation des deux versions du texte et son approbation par le Président, cette nouvelle législation requerra que la *Federal Communications Commission (FCC)* étudie la possibilité d'établir, pour le service téléphonique national de prévention du suicide, un numéro universel à trois chiffres, simple et facile à retenir à l'instar du 9-1-1. Un dossier à suivre au Canada.

## 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