



Actualité 9-1-1 au CRTC



Le Conseil de la radio-diffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 6 septembre, ses

[Prévisions pour 2019-2020](#). La présentation des activités de l'organisme pour les deux prochains exercices financiers donne ainsi une idée de l'environnement réglementaire prévisible.

Le dernier élément de la section [Protection des consommateurs et du public](#) s'intitule [Surveiller la mise en œuvre des services 9-1-1 de prochaine génération](#). Le CRTC indique que ce dossier progresse : les essais des services 9-1-1 PG entre les entreprises de services et les intervenants d'urgence devraient commencer, au plus tard, en février 2019, en vue de fournir les services d'appels vocaux 9-1-1 PG au public à l'horizon 2020.

De plus, le CRTC continuera de surveiller la mise en œuvre de sa [décision](#) relative aux services 9-1-1 PG. Il amorcera des procédures de suivi et publiera d'autres conclusions, s'il y a lieu, afin d'appuyer les échéanciers établis dans la décision.

Stress post-traumatique des préposés aux communications d'urgence

L'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « Affaires municipales » ([APSAM](#)) a lancé, le 11 septembre, une nouvelle [campagne de sensibilisation](#) intitulée *Policiers, répartiteurs et pompiers : parce que le stress post-traumatique, ça n'arrive pas juste aux autres*.



Illustration : APSAM

Stress post-traumatique des préposés aux communications d'urgence (suite)

En raison de leur travail, les employés des services d'urgence sont de ceux qui peuvent être exposés à des événements potentiellement traumatiques. Les policiers, les préposés aux communications d'urgence et les pompiers sont présents dans des situations qui peuvent être bouleversantes pour les citoyens auxquels ils viennent en aide, mais qui peuvent l'être pour eux également.

Pour certains, l'exposition à de tels événements pourrait entraîner des séquelles psychologiques, comme un trouble de stress post-traumatique. En raison des répercussions considérables qui peuvent en découler, tant pour la personne touchée que pour l'organisation, l'APSAM s'est penchée sur ce dossier.

Le site Web de l'organisme offre une [section](#) générale avec de la documentation sur le stress post-traumatique, ainsi que la [section plus spécifique](#) *L'appel peut aussi venir de vous : parfois entendre sans voir peut aussi laisser des traces*, dédiée aux préposés aux communications d'urgence. On trouve dans cette dernière divers outils, dont une [vidéo](#), ainsi qu'une [page](#) de questions-réponses afin d'en apprendre davantage sur cette réalité.

Rappel : APCO Canada 2018 à Montréal



Rappel : la conférence annuelle et le salon professionnel 2018 d'[APCO! Canada](#) se dérouleront à Montréal, du 5 au 8 novembre. Parmi les [ateliers et conférences](#), on note deux présentations d'Urgences-santé, ainsi qu'un atelier par la Coalition canadienne des services 9-1-1PG sur la [feuille de route](#) de transition des services 9-1-1PG pour les CASP du Canada². Une visite du centre d'appels de la Corporation d'Urgences-santé fait également partie du programme.

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

¹ Association of Public-Safety Communications Officials

² Voir l'édition de [mai 2018](#)

SRV : Application sans fil et localisation



Le Service de relais vidéo du Canada (SRV), destiné aux personnes qui communiquent par une langue des signes, a [annoncé](#), le 19 septembre, qu'à son [service régulier](#) en ligne pour joindre le service 9-1-1 s'ajoute dorénavant la localisation de ses utilisateurs, lorsque ceux-ci composent le 9-1-1 avec un appareil cellulaire doté de l'[application](#) de SRV Canada VRS.

Après avoir activé les fonctions du service de localisation du téléphone et celles de l'application, cette dernière, lors d'un appel 9-1-1, envoie automatiquement les coordonnées de l'emplacement de l'appelant au centre 9-1-1 grâce au système d'information de localisation basé sur le réseau sans-fil (IESF).

Aide financière pour la préparation des municipalités aux sinistres



Photo : Exile on Ontario St

L'Agence a [annoncé](#), le 18 septembre, le lancement de son programme de soutien pour la préparation des municipalités aux sinistres, réalisé grâce à une [aide financière](#) de 20 M \$ du gouvernement du Québec. Il s'agit d'un nouveau mandat confié le printemps dernier par le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire. Cette activité sera menée de façon totalement distincte de la gestion de la taxe pour le service 9-1-1 et doit se terminer en 2020.

L'un des objectifs de ce programme est d'offrir du soutien financier aux municipalités, afin de respecter le nouveau [règlement](#) sur les procédures d'alerte et de mobilisation et les moyens de secours minimaux pour protéger la sécurité des personnes et des biens en cas de sinistre édicté par le ministre de la Sécurité publique, ou les mesures de bonification d'un plan de sécurité civile

Aide financière pour la préparation des municipalités aux sinistres (suite)

existant. Le ministère de la Sécurité publique agit comme observateur au dossier et apportera son soutien technique aux municipalités au besoin.

Les municipalités admissibles ont déjà reçu une communication à ce sujet. Tous les renseignements sont offerts sur le site Web de l'Agence, dans l'onglet [Sécurité civile et préparation aux sinistres](#).

Normes 9-1-1 publiées en Alberta



Le gouvernement de l'Alberta a publié, le 28 août, les [normes](#) pour le service 9-1-1 édictées par le ministre des Affaires municipales de cette province, plus de quatre ans après l'entrée en vigueur de la [Loi](#) albertaine sur le service 9-1-1.

Ces normes s'appliquent aux 21 centres d'appels de la sécurité publique (CASP) primaires et secondaires albertains. Elles traitent, entre autres, de la gestion des appels, de l'assurance qualité et de la continuité des opérations. Un mécanisme d'inspection provinciale est également instauré.

Les CASP qui n'atteignent pas déjà les exigences de ces normes devront s'y conformer, au plus tard, le 12 juin 2019. Environ 4,3 M d'appels d'urgence sont reçus annuellement dans cette province.

Enquête du coroner sur le service 9-1-1 en Ontario



Le [Coroner en chef](#) de l'Ontario a [annoncé](#), le 7 septembre, les dates fixées pour l'enquête conjointe sur le décès de trois personnes survenu à Sudbury, en juin 2013, à la suite d'un accident de bateau, ainsi que sur le décès d'une personne survenu à Casselman, en septembre 2014, à la suite d'une urgence médicale.

Malgré les circonstances différentes des événements, ils ont en commun l'organisation du système ontarien de communication d'urgence 9-1-1. L'enquête donnera l'occasion d'en comprendre le fonctionnement, tout comme la coordination entre les divers intervenants d'urgence. L'enquête devrait

Enquête du coroner sur le service 9-1-1 en Ontario (suite)

durer une quinzaine de jours et faire comparaître quelque 38 témoins.

Selon ses conclusions, le jury du Coroner pourra formuler des recommandations afin de prévenir d'autres décès dans de telles situations.

Il est possible que le gouvernement ontarien prenne alors des mesures précises. La province canadienne la plus peuplée demeure l'une des seules sans normes ou mode de financement pour le service 9-1-1.

Nouveaux appareils iPhone™ avec deux numéros de téléphone

Bell a [annoncé](#), le 14 septembre, qu'elle offrirait les [appareils](#) iPhone Xs, iPhone Xs Max et la montre Apple Watch Series 4 (GPS + cellulaire) à compter du 21 septembre. D'autres fournisseurs offriront également ces appareils au Canada. Ces derniers offriront la [double carte SIM](#), dès que cette fonctionnalité sera lancée au cours de l'automne.

La double carte SIM permet d'avoir deux numéros de téléphone avec un seul iPhone. Les clients peuvent ainsi, par exemple, avoir un numéro personnel et un numéro d'affaires distinct en souscrivant deux abonnements (et en payant deux fois la taxe 9-1-1).

En cas de nécessité pour un CASP de recourir à la lettre humanitaire lors d'un appel 9-1-1, seules les données d'adresse de l'abonné portant sur le numéro [utilisé](#) pour effectuer l'appel seront fournies.

Grande Secousse 2018



L'exercice *La Grande Secousse du Québec* aura lieu le jeudi 18 octobre, à 10h18.

Cette activité de simulation permettra de pratiquer les actions recommandées en cas de tremblement de terre : se baisser, s'abriter et s'agripper. Plusieurs régions du Québec [sont exposées](#) à ce risque.

Inscrivez-vous dès maintenant à www.grandesecousse.org, afin d'y enregistrer la participation de votre organisation.

Panorama des régions 2018



L'Institut de la statistique du Québec a publié, le 11 septembre, l'édition 2018 du [Panorama des régions](#). Le chapitre 19 présente des données comparatives par périodes quinquennales (2001-2017) sur l'évolution de la population des MRC et des grandes villes. Une façon de mieux connaître la population desservie.

12^e atelier sur l'interopérabilité



Le Groupe d'intérêt canadien en technologie de l'interopérabilité, mieux connu sous l'acronyme anglais [CITIG](#), présentera son [12^e atelier](#) sur l'interopérabilité en matière de sécurité publique sur le thème *To the Power of Two: Public Safety Broadband & Next Generation 9-1-1*, du 2 au 5 décembre, à Toronto. L'évènement se déroulera en langue anglaise. L'inscription est offerte [en ligne](#).

Guide en cybersécurité pour les CASP



APCO International a publié un [Guide](#) de détection et d'atténuation des attaques de cybersécurité pour les centres d'appels de la sécurité publique américains. Le document, pratique et concis, pourrait aussi s'avérer utile dans le contexte canadien.

Timbres postes pour honorer les intervenants d'urgence



La Société canadienne des Postes a [annoncé](#), le 14 septembre, le lancement de cinq timbres afin d'honorer le travail des intervenants d'urgence (Forces canadiennes, pompiers, paramédics, policiers et experts en recherches et sauvetage). Les préposés aux télécommunications d'urgence semblent avoir été oubliés...

Actualité 9-1-1 américaine

1. LOCALISATION VERTICALE : CONSULTATION SUR LE RAPPORT



Le Bureau de la sécurité publique et intérieure de la FCC (*Federal Communications Commission*) a lancé, le 10 septembre, un [avis de consultation](#) sur les conclusions du [rapport d'essais](#) sur la localisation des appels d'urgence dans l'axe vertical Z, reçu le 3 août, dont traitait l'édition de [septembre](#) dernier.

Les intervenants sont invités à répondre à quatre groupes de questions, afin de permettre à l'organisme de réglementation de déterminer la suite à donner au rapport. Un dossier à suivre.

2. LOCALISATION DES APPELS AVEC DES SYSTÈMES MULTILIGNES / CONSOLIDATION DES RÈGLES POUR LE 9-1-1

La FCC a [annoncé](#), le 26 septembre, une [consultation](#) portant, entre autres, sur un projet de règles relatives aux données de localisation des appels au 9-1-1 qui devraient être fournies automatiquement aux centres 9-1-1, peu importe la plateforme utilisée (comme, entre autres, les systèmes multilignes).

Le terme « *localisation* » est défini, comme « *l'adresse de l'appelant, ainsi que des renseignements supplémentaires, tels que le numéro de l'appartement, du bureau ou des informations similaires nécessaires afin d'identifier correctement l'emplacement de l'appelant* ». Cette démarche est imposée par une nouvelle loi fédérale*.

Des États ont également décidé d'agir afin de faciliter la localisation des appelants. Ainsi, l'Alaska a promulgué, récemment, une [loi](#)** permettant aux municipalités d'imposer certaines exigences aux propriétaires de systèmes téléphoniques multilignes installés après le 1^{er} janvier 2019, ou de ceux de systèmes existants mis à niveau après cette date. Lors d'un appel au 9-1-1, ces derniers devraient acheminer au CASP, en plus du numéro de rappel, des données de localisation plus précises (l'adresse civique, l'étage, le numéro du bureau, etc.).

Les travaux du FCC vont au-delà de ceux menés au Canada par le Formulaire d'identification de [tâche 73](#) du Groupe de travail Services d'urgence du CRTC (systèmes téléphoniques multilignes).

À la suite du [rapport](#) de non-consensus soumis en 2017, la décision du CRTC à ce sujet n'a pas encore été publiée. Jusqu'à maintenant, aucun gouvernement au Canada (fédéral ou provincial) n'a agi dans ce dossier.

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

Enfin, la FCC considère également mener un exercice de consolidation, en un seul chapitre, de l'ensemble de ses règlements applicables au service 9-1-1 aux États-Unis, ce qui en faciliterait le repérage. Actuellement, il s'agit plutôt de mesures éparses, service par service (ce qui, malheureusement, est aussi toujours le cas au Canada).

* [RAY BAUM'S Act](#), voir l'article 506, inclus dans la loi fédérale budgétaire omnibus de 2018 (Loi publique [115-141](#)).

** [chapitre 90](#) des Lois de 2018 de l'Alaska.

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 :

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