



Offres de localisation plus précise des appels sans fil : recommandation du GTSU

GTSU

Certains fournisseurs de services ou associations actifs aux États-Unis offrent, depuis peu, des services de localisation plus précis des appels 9-1-1 sans fil à des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) canadiens, à partir de diverses applications.

Il y a toutefois une mise en garde importante. En effet, M. Chris Kellett, président du Groupe de travail Services d'urgences (GTSU) du CRTC, a transmis, le 28 septembre, une [recommandation](#) (en langue anglaise) destinée aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP) canadiens pour souligner que ces systèmes nécessitent, afin de fonctionner, des équipements ou logiciels d'intégration avec ceux du CASP, avec la RAO ou avec le système de cartographie. Sinon, les données de localisation additionnelles seraient transmises distinctement des coordonnées X et Y déjà transmises par le réseau cellulaire, ce qui pourrait créer de la confusion. Ainsi, selon l'équipement utilisé, il pourrait survenir des situations avec deux localisations pour un même appel.

Le GTSU travaille actuellement à une solution canadienne intégrée, dans le cadre des activités du Formulaire d'identification de [tâche n°69](#). Cette avenue ne devrait pas nécessiter d'équipements spéciaux pour les CASP, car les données les plus précises proviendraient directement du fournisseur de service sans fil par l'intermédiaire, par exemple, de l'*Advanced Mobile Location* (AML), déjà intégrée dans les nouveaux appareils téléphoniques Android et Apple et présentement utilisée dans certains pays en Europe.

Par conséquent, il est conseillé aux CASP d'attendre avant de se procurer des équipements ou services additionnels à cet égard, puisque le GTSU soumettra ses recommandations au CRTC à la fin de 2018, en vue de réaliser des essais en 2019.

Ce service devrait être fourni gratuitement par la suite.

Appels 9-1-1 transfrontaliers : recommandations pour les CASP

Le [rapport](#) intitulé [notre traduction] « *Partage transfrontalier des données*

Appels 9-1-1 transfrontaliers : recommandations pour les CASP (suite)

9-1-1: *un guide pour les CASP des États-Unis et du Canada - Recommandations et pratiques exemplaires pour la gestion des urgences - Nécessité d'une coordination avec les fournisseurs de services sans fil* a été [publié](#) conjointement, le 27 septembre, par le Groupe d'intérêt canadien en technologie de l'interopérabilité, mieux connu sous l'acronyme anglais [CITIG](#), ainsi que l'organisme américain *National Public Safety Telecommunications Council* ([NPSTC](#)).



Certains problèmes de communication peuvent se produire lors d'incidents menant à des appels sans fil au 9-1-1 effectués à proximité de la frontière internationale. Le Québec partage une [frontière](#) de 813 km (dont une partie aquatique fréquentée : entre autres, le fleuve Saint-Laurent [un secteur du lac Saint-François], le lac Champlain et le lac Memphrémagog) avec quatre états américains (Maine, New Hampshire, Vermont, New York).

Le rapport formule des recommandations pour les centres d'appels de la sécurité publique du Canada et des États-Unis dans les quatre situations suivantes:

- **Appel en itinérance:** une personne en détresse a traversé la frontière et son téléphone portable s'est connecté sur un réseau cellulaire de l'autre pays. Le 9-1-1 a été composé afin de signaler une urgence [dans ce pays](#);
- **Appelant local** 9-1-1 signalant une urgence dans le pays d'origine, mal acheminé vers un CASP de l'autre pays, son signal a été capté par une antenne dans l'autre pays et son appel est donc acheminé vers un CASP de l'autre pays;
- **Appelant tiers:** un tiers signale une personne en détresse qui ne se trouve pas dans son pays d'origine près de la frontière;
- **Demande d'assistance pour une enquête criminelle** non urgente: un agent de police demande des renseignements de compte cellulaire ou des données de localisation afin de faciliter une enquête en cours.

Ce rapport est une initiative des organismes éditeurs.

Congrès 2018 de l'ACUQ : une réussite sur toute la ligne !



Le congrès annuel de l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ), qui avait lieu du 24 au 26 octobre dernier à Saint-Sauveur, s'est révélé riche en contenu, avec des présentateurs hors pair.

Tenu sur le thème « *Le marché de l'emploi est en changement : recrutons autrement* », le congrès s'est ouvert avec une présentation de Rémi Lachance (*Proxima Centauri*), quant aux tendances sur les modes de recrutement. Le recrutement 3.0, le *sourcing*, le recours à la vidéo et à d'autres outils sont des avenues que les employeurs doivent explorer, à une époque où la génération actuelle a vu le monde en même temps que YouTube, a-t-il souligné.

« *La marque employeur, qu'est-ce que ça implique ?* » C'est l'une des questions auxquelles Marie-Claude Guilbert (*Groupe conseil MCG*) est venue répondre, en soulignant que neuf entreprises sur dix estiment que la *marque employeur* les aide dans leur recrutement.

« *Recrutement : on l'a toujours fait comme ça, pourquoi on changerait ?* » demandait Simon Clément (*Nnumann, groupe-conseil*) devant un auditoire intéressé par les 10 solutions proposées.

« *Qu'est-ce que le bonheur au travail ?* » C'est par cette intéressante question, analysée sous toutes ses coutures durant un atelier, que la deuxième journée s'est conclue. Les propos de Catherine Dufresne et d'Andrée-Ann Deschênes (*Introspection*) ont littéralement capté l'attention des participants.

La dernière journée s'est terminée par un savant mélange d'humour et de philosophie, dans une conférence du comédien et humoriste Jici Lauzon intitulée « *Quand humour rime avec violence verbale* », afin d'alimenter la réflexion sur les limites de ce qui peut être dit sur les lieux de travail.

L'ACUQ avait une surprise de taille pour ses membres durant l'assemblée générale. On y a annoncé qu'à compter de 2019, l'Association avait l'intention de remettre un prix « *Appel méritoire* », destiné à souligner la performance exceptionnelle d'un préposé ou d'un groupe de préposés ayant traité de manière remarquable un appel 9-1-1. Les détails seront communiqués prochainement.

Congrès 2018 de l'ACUQ : une réussite sur toute la ligne ! (suite)

Enfin, l'ACUQ a annoncé que des discussions sont en cours pour la remise de médailles, afin de souligner les 20 années de service des préposés aux appels travaillant dans un centre d'urgence membre de l'ACUQ.

Services 9-1-1 en Ontario : recommandations du coroner



L'édition d'[octobre 2018](#) rapportait l'annonce d'une enquête du Jury du [Coroner](#) de l'Ontario sur le système 9-1-1 de cette province, à la suite de deux incidents ayant entraîné quatre décès en 2013 et 2014. Les délais de traitement des appels au 9-1-1 dans ces cas, la confusion apparente et l'absence de communication fonctionnelle entre les différents services d'urgence seraient en cause, selon les faits révélés à l'enquête et rapportés par les médias. L'enquête a été tenue durant deux semaines dans deux régions (Sudbury et Casselman).

Le [rapport](#) de 27 recommandations a été publié le 1^{er} novembre.

Dix-neuf recommandations sont adressées au gouvernement ontarien, et huit aux municipalités ontariennes. Rappelons que cette province n'a toujours aucune norme provinciale sur le service 9-1-1, une responsabilité municipale dans cette province, ni aucun mécanisme de financement autre que la taxe foncière. La Police provinciale de l'Ontario y opère également des centres primaires 9-1-1 pour les territoires municipaux desservis; elle était d'ailleurs visée par l'enquête sur l'un des incidents.

Parmi les recommandations de refonte du service 9-1-1 formulées au gouvernement, qui aura jusqu'en décembre 2019 pour indiquer ses intentions quant au suivi, et aux municipalités ontariennes, qui auront jusqu'en décembre 2021 pour indiquer le suivi apporté, figurent les suivantes :

- La création d'un organisme indépendant chargé de superviser les opérations du service 9-1-1, d'enquêter sur les plaintes, d'y répondre et de les résoudre;
- D'ici 2023, obligation d'utiliser des systèmes de répartition assistée par ordinateur (RAO) identiques ou totalement compatibles pour tous les centres 9-1-1 et les services de po-

Services 9-1-1 en Ontario : recommandations du coroner (suite)

lice, d'incendie et préhospitaliers d'urgence;

- Nécessité d'une campagne afin de sensibiliser le public au recours au 9-1-1 et aux autres numéros pour des appels non urgents. À cette recommandation s'ajoute l'adoption de méthodes efficaces de lutte contre l'utilisation inappropriée ou accidentelle du 9-1-1;
- La formation de tous les préposés aux appels afin qu'ils utilisent efficacement les équipements offerts par la province ou les municipalités, et qu'ils bénéficient du soutien approprié en matière de santé mentale et de stress post-traumatique;
- Augmentation du nombre de préposés dans les centres d'appels d'urgence et du soutien dont ils disposent, ainsi que de leur supervision; réévaluation de la formule quant au nombre d'employés requis sur les quarts de travail;
- Réévaluation de la pertinence de quarts de travail de douze heures pour les préposés aux appels;
- Installation de systèmes d'alertes sonores ou visuels croissants dans les centres d'appels pour les appels d'urgence pour lesquels des secours n'ont pas été envoyés après un laps de temps de cinq, dix et quinze minutes;
- Instauration d'une procédure permettant aux appelants qui ne peuvent pas parler - comme lors d'une crise d'asthme ou d'une invasion de domicile - de faire un « appel silencieux », par exemple en appuyant sur les touches du téléphone pour signaler la nature d'une urgence, à l'instar d'un [service offert](#) au Massachusetts.

Le jury ne recommande toutefois pas l'adoption d'une législation sur le service 9-1-1, bien que cela ait été proposé formellement par le procureur de l'une des familles endeuillées.

Coûts de la transition au 9-1-1 PG aux États-Unis

Un [rapport](#) sur les coûts de la transition vers le service 9-1-1 de prochaine génération (PG), préparé à la demande du Congrès américain, a été publié en octobre (334 pages).

Les trois scénarios de déploiement du service 9-1-1 PG présentés aideront les législateurs à déterminer si un mécanisme de financement fédéral doit être

Coûts de la transition au 9-1-1 PG aux États-Unis (suite)

établi pour l'implantation, l'opération, l'entretien et la formation du personnel.

L'évaluation des coûts de transition vers le service 9-1-1 de prochaine génération aux États-Unis est de 9,5 à 12,7 milliards de dollars, sur une période de dix ans. Cette dépense serait partagée entre le gouvernement fédéral, les États et les autorités régionales ou locales.

Le contexte américain (environ 6 300 CASP) est différent à plusieurs égards du contexte canadien (300 CASP) et on ne peut pas transposer directement ce scénario financier ici, sur une base de ratio de population par exemple.

Néanmoins, plusieurs des éléments examinés seraient les mêmes au Canada et le rapport peut, sous cet angle, constituer une source d'information intéressante. De son côté, le gouvernement fédéral canadien n'a manifesté aucune intention de financement partiel du service 9-1-1 PG.

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