



Télécommunicateur de l'année sur la scène nationale



M. Simon Labrecque, accompagné de sa conjointe

Crédit photo: Chantal Pelletier, SPVQ

M. Simon Labrecque, préposé aux appels du centre 9-1-1 de la Ville de Québec a reçu, le 7 novembre, la distinction nationale de *télécommunicateur de l'année*, lors du congrès 2018 d'APCO Canada* tenu à Montréal.

Ce prix reconnaît un télécommunicateur pour sa gestion d'un incident grave de manière exemplaire, favorisant ainsi un dénouement positif.



APCO Canada reconnaît également les accomplissements de plusieurs acteurs du milieu de l'urgence, dont le technicien, le formateur et le travail d'équipe de l'année.

La candidature de M. Labrecque a été fièrement soumise par le centre 9-1-1 de la Ville de Québec. Rappelons son intervention digne de mention, lors de l'évènement survenu en janvier 2017 à la Grande Mosquée de Québec (voir l'édition de [décembre 2017](#) sur la reconnaissance interne de la qualité de son action).

Toutes nos félicitations pour cette reconnaissance amplement méritée.

* Association of Publics Safety Communications Officials

Les vidéos au 9-1-1 : avantages et défis pour les préposés



Une équipe de chercheurs canadiens de l'Université Simon-Fraser, de l'Université de Calgary et de

Microsoft a publié un [article](#) intitulé *An Analysis of Next Generation 9-1-1: Video Calling for Emergency Situations*. Leur recherche fut présentée dans le cadre de la conférence internationale [CHI 2018](#) tenue à Montréal en avril dernier, sur les facteurs humains dans les systèmes informatiques et sur l'interaction homme-machine.

Cette recherche se situe dans le contexte du déploiement du réseau 9-1-1 de prochaine génération, à partir duquel les services d'appels d'urgence accepteront progressivement de nouvelles façons de signaler les urgences, dont les appels incorporant de la vidéo. L'on sait peu de choses sur les enjeux que cela peut comporter et cet article présente le mérite de s'intéresser au sujet.

Les auteurs ont cherché à savoir comment les systèmes doivent être conçus, et quels avantages ou défis ces derniers comportent. Ils ont effectué des observations et des entrevues dans trois centres d'appels 9-1-1, afin d'étudier ces données basées sur le travail concret des préposés aux appels et des répartiteurs.

Les résultats indiquent que les appels vidéo pourraient fournir des informations contextuelles précieuses à propos d'une situation lors d'une urgence et aider à réduire l'ambiguïté. Mais ils peuvent également comporter certains aspects problématiques.

La conception de ces systèmes est de première importance, car les chercheurs indiquent que les appels vidéo pourraient rendre plus ardu le contrôle de l'appel, en favorisant une surcharge de renseignements et d'éléments confidentiels, sans compter que le contenu peut être perturbant.

Une formation appropriée devra donc être offerte dans tous les cas. Les résultats indiquent la nécessité de gérer les appels vidéo d'urgence dans le cadre d'un continuum de modalités visuelles, allant des appels audio accompagnés d'images, des clips vidéo en vidéo à sens unique aux flux de flux vidéo bidirectionnels.

Cette première réflexion soulève autant de questions qu'elle trace de nouvelles pistes prometteuses.

Territoires du Nord-Ouest : la loi sur le service 9-1-1 à l'étude



Le [projet de loi 31](#), *Loi sur le service d'urgence 911 des Territoires du Nord-Ouest* a été déposé en première lecture, le 31 octobre, à l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest. Ce dernier concrétise l'intention gouvernementale [annoncée](#) en juin dernier.

Le projet ordonne l'établissement du service d'urgence 911 TNO dans toutes les communautés des Territoires. Il exige la participation des entreprises de service de télécommunication, des autorités locales et des fournisseurs de service d'urgence au service d'urgence 911 TNO.

Il sera interdit de relier un système d'alarme automatique, peu importe sa forme, au service d'urgence 9-1-1 TNO, sauf avec l'autorisation écrite du ministre, ou d'utiliser un appareil qui compose automatiquement le 9-1-1. Divers pouvoirs réglementaires sont attribués au gouvernement pour l'établissement de normes de service. La loi interdira d'effectuer des appels au 9-1-1 faux, frivoles ou vexatoires, et prévoit des amendes dans certains cas.

Le gouvernement, le ministre, toute entreprise de service de télécommunication, un opérateur de centre d'appel de la sécurité publique ou une autorité locale, ou tout employé ou bénévole engagé par l'une ou l'autre de ces personnes ou entités bénéficiera de l'immunité pour toute chose — action ou omission — accomplie de bonne foi dans le cadre du service d'urgence 9-1-1.

Enfin, le projet de loi prévoit que le gouvernement pourra, par règlement, établir des droits de recouvrement des coûts du service d'urgence 9-1-1, payables par tous les abonnés à un service téléphonique.

Le projet de loi a été adopté en deuxième lecture le 1^{er} novembre et déposé à un comité pour l'étude détaillée. Il devrait être adopté lors de la reprise des travaux parlementaires, après février 2019.

Nouvelles certifications de centres 9-1-1 par le MSP

La ministre de la Sécurité publique a, le 18 novembre, certifié de nouveau la conformité aux normes gouvernementales des centres 9-1-1 de la Ville de Granby et de la Centrale des appels d'urgence Chaudière-Appalaches (CAUCA).

Le droit des policiers d'entrer dans une résidence lors d'un appel 9-1-1 reconfirmé



La Cour d'appel de la Colombie-Britannique a, par un [arrêt](#) du 19 octobre 2018*, confirmé un [jugement de première instance](#) qui affirmait de nouveau le droit et le devoir légitime des policiers d'entrer dans une résidence et d'en inspecter toutes les pièces, à la suite d'un appel au 9-1-1. Cette règle a été établie clairement, dans le passé, par la Cour suprême du Canada.

Dans ce dossier, l'appel 9-1-1 avait été effectué de façon anonyme, à partir d'un téléphone payant. L'appel signalait une tentative d'intrusion de domicile en cours, dont aurait été victime le père âgé de l'appelant (qui a refusé de s'identifier et a raccroché). Une tentative d'appeler à cette résidence est demeurée sans réponse. Les policiers se sont rendus sur place afin de vérifier que personne n'avait besoin d'aide et ont visité la maison. Il s'est avéré que l'appel 9-1-1 était un canular, et qu'il n'y avait pas eu de tentative d'intrusion.

Toutefois, les policiers ont découvert 9 738 plants de cannabis au sous-sol lors de leur inspection sommaire des lieux (sans parler de l'odeur, perceptible même de l'extérieur). Ils ont alors demandé et obtenu un [télé-mandat](#) de perquisition, dont la légalité est contestée, car il y aurait eu violation de domicile.

Le recours est rejeté, car la Cour est d'avis que les policiers faisaient leur devoir légitime en répondant à l'appel 9-1-1 et avaient le droit d'entrer. Ils n'ont fait que constater une infraction à cette occasion.

* R. c. Serban, 2018 BCCA 382

Offre gratuite – Reconnaissance des acquis et AEC



Tel qu'annoncé lors du congrès de l'ACUQ, le Cégep Beauce-Appalaches rappelle son offre de bénéficiaire, jusqu'au 31 décembre 2018, de l'[INSCRIPTION GRATUITE - ACUQ](#)

Offre gratuite – Reconnaissance des acquis et AEC (suite)

2018 » au [programme](#) de reconnaissance des acquis et des compétences en emploi en vue de l'obtention plus rapide de l'attestation d'études collégiales (AEC) *Répartiteur en centre d'appels d'urgence*.

Une occasion à saisir pour toutes les personnes ou organisations intéressées (une économie de 364 \$). Pour tout renseignement : Mme [Denise Aubé](#), ou par téléphone : 1 800 893-5111, poste 2229.

Texto au 9-1-1 à Terre-Neuve-et-Labrador



L'organisme NL911, responsable d'offrir le service 9-1-1 dans la province de Terre-Neuve-et-Labrador, a [annoncé](#), le 30 novembre, le lancement du service de texto au 9-1-1 (T9-1-1) réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou présentant un trouble de la parole. Celles-ci devront s'enregistrer préalablement auprès de leur fournisseur de service et posséder un appareil compatible avec cette classe de service. Déjà, 64 personnes se sont inscrites au service.

Comme la province d'offre pas le service 9-1-1 évolué, il n'avait pas été possible de déployer le T9-1-1 en même temps que les autres provinces. À la suite de [demandes](#) de citoyens souhaitant bénéficier du service, Bell Aliant, fournisseur provincial du réseau 9-1-1, a proposé une [solution intérieure](#) au gouvernement, qui en assume le coût. Au Canada, seul le Yukon n'offre pas le service de Texto au 9-1-1 actuellement.

Au 1^{er} décembre, 4 490 personnes sont inscrites à la classe de service T9-1-1 au Canada, dont 674 au Québec.

Systèmes d'information géographique en Europe



L'Association européenne du numéro d'urgence (EENA) a publié, le 4 octobre, le [rapport](#) intitulé *The Role of Geographic Information Systems in Next Generation 112 - Moving from current state 112 to future state NG112*.

Le système d'information géographique sera au cœur du nouveau service 1-1-2 PG, tant en Europe qu'en Amérique du Nord (9-1-1 PG), où le standard i3 de NENA a été retenu. Le contenu du document est de nature générale.

Systèmes d'information géographique en Europe (suite)

À l'avenir, la disponibilité des informations de localisation immédiatement associées à l'appel d'urgence constituera la différence essentielle en matière de traitement des appels d'urgence.

Meilleurs vœux

Meilleurs vœux à nos lecteurs en cette période de célébrations à l'aube de la nouvelle année.

Merci à celles et à ceux du service 9-1-1 qui continueront de veiller sur nous.



Illustration : Service des incendies d'Ottawa

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