



Rapport d'activité 2018



Le rapport d'activité 2018 de l'Agence est offert [en ligne](#). On y trouve tous les détails sur nos mandats, dont les remises de la taxe 9-1-1 aux municipalités, qui ont atteint 46,63 M \$, ainsi que sur le soutien financier offert aux municipalités en sécurité civile (*Règlement sur les secours minimaux*), grâce à une aide financière de 20 M \$ reçue du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

Congrès 2019 de l'ACUQ

À noter à l'agenda : l'Association des centres d'urgence du Québec ([ACUQ](#)) tiendra son congrès à Québec, du 6 au 8 novembre, sous le thème « *Traiter un appel à l'ère du 9-1-1PG : demain, tout va changer* ». L'[inscription](#) est offerte en ligne et les détails suivront au programme détaillé.



Appel méritoire : rappel de l'échéance

Les gestionnaires de centres d'appels d'urgence ont jusqu'au 31 mai afin de soumettre la candidature de leur centre pour le prix *Appel méritoire*.

Il s'agit d'une occasion sans pareille de reconnaissance, à l'échelon provincial, de la qualité du travail du personnel des centres d'appels d'urgence. Leur contribution essentielle aux interventions d'urgence sauve chaque année

Appel méritoire : rappel de l'échéance (suite)

de nombreuses vies et renforce le sentiment de sécurité de la population.

Pour se qualifier, le cas cité doit être un appel traité dans les douze mois précédents et le candidat ou l'équipe candidate doit être à l'emploi d'un centre d'appels d'urgence membre de l'ACUQ. Les candidatures doivent être soumises par courrier ou [courriel](#) à la permanence de l'ACUQ, au plus tard le 31 mai.

Héros au bout du fil

BANC PUBLIC

Télé-Québec a diffusé, le 12 avril, l'[épisode 74](#) de l'émission *Banc public* intitulé *Héros au bout du fil*.

Une excellente émission sur les préposés au service 9-1-1, susceptible de contribuer à valoriser et à démystifier auprès du public un métier où, durant chaque quart, on vient en aide à quelqu'un. De plus, le visionnement de l'émission saura sans doute susciter de l'intérêt auprès de nouvelles recrues potentielles à l'égard d'un métier exempt d'ennui.



Photo : courtoisie Ville de Québec

Le tournage a été réalisé au centre 9-1-1 de la [Ville de Québec](#). Mme Chantal Pelletier, superviseure, répond sur le *banc public* aux questions de l'animatrice Guylaine Tremblay, alors que Mmes Julie Fournier, Émilie Lemieux et Nancy Tardif interviennent à partir de scènes captées au centre d'appels. Enfin, Mme [Louise St-Arnaud](#), professeure à l'Université Laval, apporte un éclairage complémentaire en se référant [aux travaux](#) menés il y a quelques années avec des chercheurs de l'[IRSSST*](#). L'émission peut toujours être visionnée en ligne.

* Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail

Un nouveau logo à Saint-Jean-sur-Richelieu

Le Service de police de Saint-Jean-sur-Richelieu a présenté, dans le cadre de la semaine des télécommunicateurs d'urgence (14 au 20 avril 2019), le nouveau logo du centre d'urgence 9-1-1, ainsi dévoilé en présence des collègues de travail.



Photo : courtoisie Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu

Cette réalisation est une initiative de Mme Nancy Goyette et de M. Jonathan Parker, préposés aux appels 9-1-1.

Collaboration : Commandant Robert Blain

Chaîne de solidarité de centres de répartitions d'appels d'urgence en Montérégie



Photo : courtoisie

Dans le cadre de la semaine nationale des télécommunicateurs d'urgence (du 14 au 20 avril en 2019), un bel élan de confrérie s'est déployé sur la Rive-Sud de Montréal. En début de semaine, M. Yan Perron, répartiteur à la Régie intermunicipale de police de Roussillon, est allé offrir une récompense comestible à ses collègues du centre 9-1-1 de la Ville de Châteauguay. Il voulait ainsi souligner son appréciation de leur coopération au quotidien. La chaîne de « solidarité » était lancée!

Les répartiteurs(trices) de Châteauguay ont, à leur tour, offert une gâterie calorique à leurs collègues de Saint-Jean-sur-Richelieu, qui en ont fait autant à par la suite pour leurs camarades de Longueuil.

Chaîne de solidarité de centres de répartitions d'appels d'urgence en Montérégie (suite)

Le centre 9-1-1 de Longueuil a poursuivi le mouvement, cette fois vers les collègues de la Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent qui ont, à leur tour gratifié les préposé(e)s du centre de communication santé Groupe Alerte Santé Inc. Ne voulant pas être en reste, ceux-ci ont régalé les répartiteurs(trices) du centre de gestion des appels de la Sûreté du Québec à Boucherville. La portée du geste s'est peut-être étendue davantage...

Bravo à Yan Perron pour sa magnifique initiative qui a rendu cette semaine spéciale encore plus particulière dans la région, par un simple geste amical et solidaire. Comme il l'a dit : « *L'important, c'est que tout le monde sache que l'on fait un job importante et que l'on se supporte.* ».

Collaboration : Jonathan Parker

CRTC : nouveaux seuils d'exactitude de la localisation des appels sans fil au 9-1-1



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 26 avril, la Décision de télécom [CRTC 2019-120](#), Groupe de travail Services d'urgence du CDCI - Rapport de consensus recommandant des mises à jour aux seuils d'exactitude de la localisation des appels au service 9-1-1 à partir d'appareils sans fil initialement approuvés dans la Décision de télécom 2017-119.

Le CRTC approuve le rapport de consensus [ESRE0084](#) (en anglais seulement) du 10 décembre 2018 du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU). Ce dernier recommande de hausser les seuils minimaux de précision utilisés pour mesurer le rendement relatif à l'exactitude de la localisation des appels sans fil au 9-1-1. En conséquence, le CRTC ordonne aux fournisseurs de services sans fil (FSSF) d'utiliser les nouveaux seuils minimaux (précisés à l'annexe de la décision), pour la mesure du rendement à compter de la période 5 (1^{er} janvier au 31 décembre 2018). L'organisme réglementaire précise que les FSSF qui n'atteignent pas les seuils minimaux doivent fournir une explication et développer un plan d'action visant l'atteinte ou le dépassement de ces seuils dans l'avenir.

De plus, le CRTC demande que le GTSU continue d'évaluer annuellement les résultats de l'exactitude de la localisation des FSSF et lui fasse rapport, lorsqu'il juge qu'une modification des seuils

CRTC : nouveaux seuils d'exactitude de la localisation des appels sans fil au 9-1-1 (suite)

s'impose. Enfin, il demande de continuer de surveiller les changements techniques et en matière de normes dans l'industrie des services sans fil qui permettraient d'améliorer l'exactitude de la localisation, et de lui en faire rapport.

Plan d'action fédéral : blessures de stress post-traumatique



Sécurité publique Canada

Le ministre fédéral de la Sécurité publique et de la Protection civile, de concert avec la ministre de la Santé a [annoncé](#), le 8 avril, la publication du [Plan d'action](#) sur les blessures de stress post-traumatique pour le personnel de la sécurité publique du Canada pour les cinq prochaines années.

L'expression *personnel de la sécurité publique* englobe les intervenants de première ligne qui veillent à la sécurité des Canadiens dans les provinces et les territoires, y compris le personnel de répartition des appels d'urgence.

Le plan d'action propose trois axes d'action, accompagnés de mesures clés :

1° la recherche et la collecte de données;

2° la prévention, l'intervention précoce et la réduction de la stigmatisation;

3° le soutien aux soins et au traitement.

Le document mentionne que les membres du personnel de la sécurité publique sont exposés quotidiennement à des expériences traumatisantes propres à leur profession (p. ex. interventions lors de crimes, d'accidents ou de catastrophes naturelles provoquant des blessures graves, des décès ou des menaces à la vie).

Selon le document, ce personnel peut également, compte tenu de la nature de ses fonctions, se heurter à des obstacles uniques, dont une exposition répétée à des événements traumatisants, des préjugés et un accès limité aux options de traitement qui tiennent compte de leurs expériences propres.

Autisme : sensibilisation pour les services d'urgence

À l'occasion du 35^e anniversaire du Mois de l'autisme (en avril dernier), la Fédération québécoise de l'autisme a conçu une campagne de sensibilisation qui traite de la gestion des situa-

Autisme : sensibilisation pour les services d'urgence (suite)

tions d'urgence en présence de personnes autistes.



Une autre façon de communiquer

Une [affiche de sensibilisation](#) destinée aux services d'urgence (policiers, pompiers, ambulanciers, etc.) est offerte parmi les différents outils créés pour l'occasion.

Ce visuel est conçu afin de renforcer la formation reçue par les professionnels. Il présente un résumé des éléments auxquels il faut être attentif lors d'une intervention auprès d'une personne autiste. L'ensemble des outils est offert sur le [site web](#) de la Fédération québécoise de l'autisme.

Nouvelles certifications de conformité

Les centres d'appels d'urgence 9-1-1 de la Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent et de la Ville de Québec ont reçu, respectivement le 4 et le 20 mars, une nouvelle attestation de conformité aux normes gouvernementales de la ministre de la Sécurité publique.

Test du système d'alerte d'urgence En Alerte



QUÉBEC EN ALERTE

Un test du système [En Alerte](#) aura lieu, le 8 mai, à la télévision, à la radio [et sur les appareils sans fil compatibles](#) dans toutes les provinces et tous les territoires au pays. Cela est susceptible de susciter un certain nombre d'appels au service 9-1-1.

Tout le monde ne recevra pas l'alerte d'essai sur son appareil. La compatibilité, la connexion à un réseau LTE, la couverture de la tour de téléphonie cellulaire ainsi que le logiciel et les réglages de l'appareil sont autant de facteurs pouvant influencer sur la réception d'une alerte sur un appareil sans fil.

Le fait d'avoir reçu un message texte par SMS pour informer de l'essai ne signifie pas que l'appareil soit compatible avec la réception d'alertes d'urgence. Pour plus de renseignements, il faut visiter le site web de son fournisseur de services sans fil.

Au Québec, l'essai n'est pas encore [confirmé](#) au moment de la publication, compte tenu des inondations en cours.

Congrès 2019 de l'ACSIQ et service 9-1-1



Association des chefs
en sécurité incendie du Québec

Le [programme](#) du congrès 2019 de l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec (ACSIQ) annonce, entre autres, deux présentations retenant particulièrement notre attention : « *Les avancements de CAUCA* » par M. Daniel Veilleux, directeur général de la Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches, ainsi que « *Le 9-1-1 de prochaine génération: le service d'urgence 9-1-1 à l'ère des nouvelles technologies de l'information et de la communication* » par M. Jean Bissonnette, sous-ministre associé à la Sécurité civile et incendie au ministère de la Sécurité publique et M. Mark Quan, de Bell. L'événement aura lieu à La Malbaie, du 18 au 21 mai.

Stress post-traumatique Présomption légale pour les préposés aux appels en Colombie-Britannique



BRITISH
COLUMBIA

Le gouvernement de la Colombie-Britannique a [annoncé](#), le 16 avril, l'entrée en vigueur de la [modification](#) de la réglementation provinciale afin d'étendre aux réparateurs d'urgence, entre autres, la présomption légale qu'un diagnostic de trouble de stress post-traumatique a été causé par leur travail.

Les préposés aux appels pourront désormais obtenir une indemnisation selon la [Loi sur les accidents du travail](#) pour le trouble de stress et d'autres atteintes psychologiques, sans avoir à prouver que leur état a été causé par le travail, à l'instar d'autres provinces canadiennes.

EENA : présentations disponibles

eena

EUROPEAN EMERGENCY NUMBER ASSOCIATION

Les présentations de la conférence annuelle 2019 de l'Association européenne du numéro d'urgence (EENA) sont offertes [en ligne](#).

L'événement a rassemblé plus de 900 personnes en provenance d'une soixantaine de pays. La prochaine édition est prévue à Riga (Lettonie), du 1^{er} au 3 avril 2020.

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