



## Criminalité en milieu rural et accès au service 9-1-1



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

Le [Comité permanent](#) de la sécurité publique et nationale a reçu instruction de la Chambre des communes, en mai 2018, d'entreprendre une étude sur la criminalité en milieu rural au pays et de faire rapport de ses constatations. Son très bref [rapport](#), intitulé *Étude sur la criminalité en milieu rural au Canada*, a été publié le 16 mai. Nous ne nous attardons qu'aux éléments liés au service d'appels d'urgence.

D'après certains témoins entendus, les résidents des régions rurales sont parfois laissés à eux-mêmes, étant donné les longs délais d'intervention policière qui peuvent, dans certains cas, être de plusieurs heures ou même de plusieurs jours en raison de ressources limitées. C'est le nœud du problème de la criminalité en milieu rural, facteur qui vient d'ailleurs éroder la confiance du public.

Les recommandations de chacun des partis politiques sont différentes. En ce qui concerne les services d'appels d'urgence en milieu rural, les représentants du Parti libéral (Gouvernement), majoritaires au comité, formulent la recommandation suivante : « *Les services de police sont principalement de compétence provinciale. Le Comité encourage donc fortement les provinces et territoires à investir davantage dans les services de police et les solutions innovatrices, y compris dans les centres d'intervention en cas d'urgence et de répartition des appels* ».

Les représentants du Parti conservateur (Opposition officielle) ont déposé un [rapport dissident](#) et sont d'avis, entre autres, que « *L'absence de service d'appels d'urgence (911) dans les régions rurales et éloignées indiquent des lacunes critiques qui relèvent clairement du gouvernement fédéral* ».

Pour leur part, les représentants du Nouveau Parti démocratique (Opposition), sont d'avis, dans un [rapport complémentaire](#), que « *Le gouvernement devrait jouer son rôle, en collaboration avec ses partenaires provinciaux et territoriaux, afin d'assurer l'universalité d'accès au service d'urgence 9-1-1 partout au pays dans les deux langues officielles* ».

Le comité attend maintenant une réponse du gouvernement.

## Conférence 2019 d'APCO Canada



APCO Canada (*Association of Public Safety Communications Officials*) tiendra sa conférence annuelle 2019 à Halifax (Nouvelle-Écosse), du 4 au 7 novembre. Le formulaire d'inscription est offert [en ligne](#) et le [programme détaillé](#) suivra prochainement.

## 30<sup>e</sup> anniversaire d'Urgences-santé



La [Corporation d'urgences-santé](#), plus importante organisation de services préhospitaliers d'urgence du Québec, [célèbre](#) cette année ses 30 ans d'existence. L'organisme a en effet été constitué par une [loi](#) de 1988, entrée en vigueur en mars 1989.

L'événement a été souligné dans le cadre de la semaine des services préhospitaliers d'urgence, du 27 mai au 1<sup>er</sup> juin.

Urgences-santé emploie plus de 1 500 personnes, dont quelque 110 répartiteurs médicaux d'urgence, afin de desservir les 2,5 M de citoyens de l'agglomération de Montréal et de la ville de Laval. L'organisme relève du ministère de la Santé et des Services sociaux, conformément à une [section](#) de la [Loi sur les services préhospitaliers d'urgence](#) adoptée en 2002.

## Actualité 9-1-1 américaine

### 1. CENTRES DE COMMUNICATION SANTÉ ET 9-1-1 PG



L'organisme fédéral américain [EMS.gov](#) a publié, en mai, un [guide général](#) non technique (16 pages) intitulé *NG911 Guide for Leaders in EMS*, afin d'aider les dirigeants de systèmes de répartition de services médicaux d'urgence à se renseigner sur le service 9-1-1 de prochaine génération et sur la façon dont celui-ci améliorera les résultats pour les patients et les diverses parties pre-

## Actualité 9-1-1 américaine (suite)

nantes. Bien que le contexte chez nos voisins du Sud soit différent à certains égards de celui du Québec, le document peut néanmoins s'avérer une lecture pertinente.

### 2. NENA : CONSULTATION – PRATIQUES OPÉRATIONNELLES ET HORAIRES



THE 9-1-1 ASSOCIATION

La *National Emergency Number Association* ([NENA](#)) a publié, le 30 avril, le [PROJET](#) de norme intitulé [NENA Standard for Communications Center/PSAP Daily Personnel Operations](#) (52 pages). Le document traite des exigences relatives à l'élaboration des pratiques opérationnelles et des horaires du personnel dans les centres d'appels d'urgence. Il remplacera la norme actuelle [54-001](#), adoptée en 2004.

L'organisme recevra les [commentaires](#) de tout intéressé jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet, avant de finaliser le document.

### 3. NENA : CONSULTATION - VERSION 3 DE LA TRÈS IMPORTANTE NORME I3

NENA a également publié, le 24 mai, le très attendu [PROJET](#) de norme intitulé [NENA i3 Standard for Next Generation 9-1-1](#), révision 3, qui sera au cœur du service 9-1-1 de prochaine génération. Le projet donne une bonne idée au lecteur averti de l'univers qui nous attend. Rappelons que cette norme s'appliquera au Canada, à la suite d'une [décision](#) de 2015 du CRTC. Le projet de version 3 compte 628 pages, alors que la [version 2](#) de 2016 en comptait 363.

La norme « i3 » réfère à l'architecture du système 9-1-1 PG défini par NENA. Elle prend en charge la connectivité IP de bout en bout et normalise la structure et la conception des éléments fonctionnels constituant l'ensemble des services logiciels, bases de données, éléments de réseau et interfaces nécessaires au traitement des urgences multimédia, appels et données pour le 9-1-1 PG. Cette norme introduit également le concept de réseau IP des services d'urgence (ESInet), qui connecte les fournisseurs de services de télécommunication avec tous les organismes de sécurité publique qui peuvent prendre part à une intervention en cas d'urgence.

NENA recevra les [commentaires](#) de tout intéressé jusqu'au 8 juillet, avant de finaliser le document.


## Actualité 9-1-1 américaine (suite)

## 4. GUIDE POUR GESTIONNAIRES ET AUTORITÉS DÉCISIONNELLES : TRANSITION VERS LE 9-1-1 PG

Une très grande quantité d'information sur le 9-1-1 PG est offerte par plusieurs organismes et sources officielles. Certaines normes sont de plus toujours en voie d'élaboration. NENA a donc publié, le 7 mai, la version révisée du guide intitulé [NENA NG9-1-1 Go-To Handbook](#) (24 pages) destiné à présenter une introduction générale au 9-1-1 PG.

Le document pourrait être utile afin de mener à bien la mise en œuvre du service 9-1-1 PG. Il offre des conseils aux gestionnaires et aux autorités décisionnelles pour l'élaboration d'une approche par gestion de projet, visant une transition efficace et harmonieuse.

## Lyft : appel direct au 9-1-1

 L'entreprise de transport automobile [Lyft](#), récemment [installée](#) au Québec afin d'y offrir bientôt ses services, a [annoncé](#), le 20 mai, que son application, à l'instar de celle de son concurrent UBER (voir l'édition de [juin 2018](#)) offrira enfin un bouton permettant aux clients de demander directement de l'aide au 9-1-1.

Les données de localisation et le numéro de plaque du véhicule s'afficheront sur l'écran du client, qui pourra les fournir au préposé du centre d'appels d'urgence.

Le service sera d'abord déployé aux États-Unis, où certains conducteurs de services de transport automobile ont été accusés d'agression sexuelle sur leurs clients durant les dernières années.

## Actualité européenne

## 1. GUIDE DE FORMATION DES PRÉPOSÉS AUX APPELS



EUROPEAN EMERGENCY NUMBER ASSOCIATION

La qualité de la formation des préposés aux appels est primordiale. L'Association européenne du numéro d'urgence ([EENA](#)) a publié, le 10 mai, la mise à jour 1.1 du [document](#) intitulé *Training of Emergency Call Takers* (37 pages). Un document qui énonce des principes généraux utiles.

## Actualité européenne (suite)

## 2. LES CENTRES D'APPELS D'URGENCE DANS LE MONDE



Illustration : Clip Art Library

L'EENA a diffusé, le 24 mai, la [publication](#) intitulée *Public Safety Answering Points - Global Edition* pour 2018, actualisée le 19 avril 2019. On y présente l'organisation des services de réponse d'urgence dans 56 pays (709 pages).

## 3. NUMÉRO D'URGENCE UNIQUE EN FRANCE



La Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France ([ENSPF](#)) milite, depuis des années, pour le choix du 112, numéro d'appel des urgences en Europe, comme numéro unique en France.

Rappelons que ce pays compte toujours treize numéros d'urgence différents (dont le 112), ce qui, de l'avis de la Fédération, forme un maquis inextricable pour les citoyens et engendre des coûts importants. Une multitude d'organismes, des luttes pour des chasses-gardées et des enjeux politiques semblent empêcher le pays de simplifier la situation. Exception culturelle?

Dans un [communiqué](#) du 28 mai, la Fédération rappelle l'[engagement](#) d'agir du président français en octobre 2017.

Le 3 juin, à l'occasion du début de l'étude d'un projet de loi Santé au Sénat en séance publique, celle-ci appelait à débattre largement du 112, des centres d'appels d'urgence départementaux et à interpellier le gouvernement sur cette réforme préconisée de longue date par de nombreux rapports publics. À suivre.

## 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](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