



CRTC : messagerie texte 9-1-1 PG en temps réel



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 27 juin, la Décision de télécom [CRTC 2019-226](#), Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus sur les spécifications techniques pour la messagerie texte 9-1-1 de prochaine génération fondée sur le texte en temps réel.

Le CRTC approuve le rapport [ESRE0083](#) [en anglais seulement] intitulé *RTT-based NG9-1-1 Text Messaging Specifications* et ordonne aux fournisseurs de services sans fil de mettre en œuvre, au plus tard le 31 décembre 2020, les spécifications techniques pour la fourniture de la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le texte en temps réel (TTR).

Le TTR est un service de messagerie texte reposant sur le protocole Internet. Il offre une solution de rechange pour demander une aide d'urgence. Le TTR utilise le protocole d'initiation de session, ce qui permet aux caractères d'être envoyés et reçus dès qu'ils sont tapés, sans nécessité de presser une touche *Envoi*, simulant ainsi une conversation en temps réel typique.

Le TTR sera accessible à tous les Canadiens comme mode de communication directe au 9-1-1, sans nécessité d'inscription préalable. Il remplacera le service plus limité de Texto au 9-1-1, réservé à certaines clientèles.

Le paragraphe 11° de la Décision énonce les conditions requises afin de se prévaloir du nouveau service. Le paragraphe 14° énumère sept questions qui exigeront un examen plus approfondi par le Groupe de travail Services d'urgence. Entre autres, le fait important qu'aucune itinérance ne soit encore possible sur un réseau VoLTE, en raison de contraintes technologiques.

Enfin, la [note 12](#) de la Décision indique neuf éléments exclus de la portée du rapport (comme le passage du téléscripteur pour les sourds [ATS] au TTR) qui seront abordés ultérieurement.

Pairs-aidants en milieu de travail émotionnellement exigeant



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

Certains secteurs d'activité sont particulièrement touchés par des problèmes

Pairs-aidants en milieu de travail émotionnellement exigeant (suite)

liés à un travail caractérisé par une demande émotionnelle élevée, attribuable aux contacts fréquents avec des personnes en crise.

L'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) a publié, le 12 mars, le [rapport R-1042](#), intitulé *Une démarche paritaire de prévention pour contrer les effets du travail émotionnellement exigeant dans les centres jeunesse*.

On reconnaît, de plus en plus, les effets attribuables au « travail émotionnellement exigeant » (TÉE), que ce soit sur le plan de la santé physique ou psychologique (stress post-traumatique, troubles musculo-squelettiques, détresse psychologique, absentéisme, roulement de personnel, etc.). Des effets qui touchent les travailleurs, mais aussi, les organisations qui les emploient.

Bien que l'étude ait été réalisée dans un centre jeunesse, les connaissances théoriques et pratiques développées pourront, de l'avis des auteurs*, être utiles dans de nombreux autres milieux de travail touchés par le travail émotionnellement exigeant, tels les [services d'urgence](#).

L'originalité de cette recherche repose sur une démarche participative d'intervention en milieu de travail et la création d'un programme de pairs-aidants. Cette dernière s'appuie sur des assises théoriques et méthodologiques ayant fait l'objet d'un processus d'évaluation à l'aide d'un modèle d'évaluation reconnu.

L'importance de développer des interventions organisationnelles afin d'agir de façon préventive sur les effets potentiels de l'exposition au TÉE est donc bien documentée, mais il existe encore peu de connaissances propres aux interventions à mettre en place, afin de prévenir les effets d'un travail émotionnellement exigeant.

* *Nathalie Jauvin, Andrew Freeman, Nancy Côté, Caroline Biron, Audrey Duchesne et Émilie Allaire*

Renouvellement de certification de conformité

Le centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Sherbrooke a reçu, le 14 juin, une nouvelle attestation de conformité aux normes gouvernementales de la ministre de la Sécurité publique.

Parc régional de Beauharnois-Salaberry - bornes d'urgence



La [MRC de Beauharnois-Salaberry](#), de concert avec les municipalités de son territoire et leurs services d'urgence a [annoncé](#), le 19 juin, que 280 [bornes](#) de géolocalisation ont été installées le long des pistes cyclables du [Parc régional](#) de Beauharnois-Salaberry.

Ces dernières permettront d'améliorer la localisation des appelants au 9-1-1 à l'intérieur du Parc, ainsi que le déploiement des services d'urgence des municipalités.

Les 280 bornes ont été positionnées à tous les 250 m, afin de couvrir l'ensemble du territoire de cette aire récréative et de loisirs relativement éloignée des centres urbains et des noyaux villageois. Le parc compte quelque 72 km de pistes cyclables, empruntées en moyenne par près de 100 000 personnes annuellement.

Enquête nationale sur les femmes autochtones disparues et assassinées : et le service 9-1-1?



Le [rapport](#) de l'*Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées* a été publié le 3 juin.

Le sujet a été largement commenté par les médias, en raison de certains énoncés et de l'importance dramatique du sujet. Un [rapport complémentaire](#) vise spécifiquement le Québec, tenant compte de certaines particularités et de divers facteurs mentionnés en introduction.

Les rapports décrivent, entre autres, l'insécurité des femmes autochtones, la violence dont elles sont parfois l'objet, l'indifférence dans les familles et les communautés, tout comme certains éléments liés au système judiciaire et aux ressources des 22 corps de police autochtones du Québec. Certaines pratiques attribuées aux corps de police non-autochtones sont également mentionnées.

Le rapport mentionne que l'intervention des policiers dans les situations d'urgence, dans un contexte complexe, caractérisé par des facteurs tels que,

Enquête nationale sur les femmes autochtones disparues et assassinées : et le service 9-1-1? (suite)

entre autres, l'éloignement et l'isolement dans certains cas, ne facilite pas les choses.

La commissaire Michelle Audet a [mentionné](#), lors de son allocution en présence du Premier ministre au moment de la publication du rapport, « *qu'une femme autochtone qui compose le 9-1-1 doit se sentir en sécurité* ».

Bien que les services policiers fassent l'objet de nombreux commentaires, on ne trouve toutefois pas, dans les 321 recommandations du rapport principal (appelées *appels à la justice*), ou dans les 21 recommandations du rapport spécifique au Québec, aucune mention du fait que le service 9-1-1 n'est toujours pas offert dans plusieurs réserves ou communautés autochtones.

Aucune recommandation n'est formulée à ce sujet. En plus d'une nécessaire volonté d'agir, des facteurs techniques, financiers, sociaux ou liés à l'organisation locale des services de secours doivent être pris en compte, afin d'offrir un service de réponse d'urgence professionnel et efficace dans les communautés autochtones.

Par ailleurs, la publication d'un autre rapport, celui de la [Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec](#) (Commission Viens), [instaurée](#) en parallèle par le gouvernement du Québec, est attendue au début de l'[automne](#).

Ce dernier a pour objectif d'identifier les causes sous-jacentes à toute forme de violence, de discrimination systémique et de traitements différents qui pourraient exister à l'égard des Autochtones dans le cadre de la dispensation de certains services publics au Québec (dont les services policiers). À suivre.

Actualité ontarienne

1. LOI SUR LE SERVICE 9-1-1 EN ONTARIO : NOUVELLE ÉTAPE FRANCHIE

Contre toute probabilité, le [projet de loi n° 75](#), *Loi de 2019 sur le 911 partout en Ontario*, présenté le 5 mars à l'Assemblée législative de l'Ontario par Mme France Gélinas, députée de l'Opposition (voir l'édition de [mars 2019](#)) a été adopté en [deuxième lecture](#), le 9 mai, et transmis à un [comité parlementaire](#) pour l'étude détaillée.

Il demeure peu probable, sans l'appui du gouvernement, que le projet soit adopté et devienne une loi publique.

2. CAMPAGNE DE L'OPP : BONS SAMARITAINS 9-1-1

Actualité ontarienne (suite)

Devant l'ampleur de la crise des opioïdes, la Police provinciale de l'Ontario (OPP) a lancé, le 24 juin, une [campagne publicitaire](#) afin de rappeler l'existence de la [loi fédérale](#) sur les bons samaritains secourant les victimes de surdose (voir l'édition de [juin 2017](#)).

TÉMOIN D'UNE SURDOSE?

COMPOSEZ LE 911.

Même si vous avez consommé de la drogue ou en avez sur vous, la Loi sur les bons samaritains secourant les victimes de surdose vous protégera.

LA POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO APPROUVE CETTE LOI. OPP/CAISURDOSE

Cette dernière protège de l'arrestation toute personne qui appelle le 9-1-1 pour demander des secours en cas de surdose, pour elle-même ou pour quelqu'un d'autre, même si, entre autres, elle a consommé ou est en simple possession de drogues ou est assujettie à certaines conditions de libération conditionnelle.

L'objectif est de sauver le maximum de vies, en encourageant les témoins à appeler les secours et à ne pas abandonner les victimes à elles-mêmes, par crainte d'être arrêté en demeurant sur place dans l'attente de l'arrivée des services d'urgence.

3. ACTIVITÉ DE FORMATION 2019 DE NENA ONTARIO



[NENA Ontario](#), association provinciale des centres d'appels d'urgence de la province la plus peuplée du pays, tiendra son activité annuelle de formation à Oshawa, du 23 au 25 septembre, sur le thème *The Time is Now*. L'inscription est offerte [en ligne](#).

4. PROCLAMATION SUR L'ÉTAT DE STRESS POST-TRAUMATIQUE

Le gouvernement de l'Ontario a, le 27 juin, [proclamé](#) une première *Journée de sensibilisation à l'état de stress post-traumatique* couvrant, entre autres, les répartiteurs des services d'urgence.

Territoires du Nord-Ouest : le service 9-1-1 en novembre



Après l'adoption, en mars dernier, d'une [loi](#) établissant le service 9-1-1, le [ministre](#) des Affaires municipales et communautaires des Territoires du Nord-Ouest a [annoncé](#) à l'Assemblée législative, le 5 juin, que le service 9-1-1 de base sera offert à l'ensemble de la population à compter du mois de novembre 2019.

Territoires du Nord-Ouest : le service 9-1-1 en novembre (suite)

Rappelons que le service desservira 33 communautés (population totale de 44 541 personnes) et ce, dans les onze [langues officielles](#). La réglementation accessoire requise est toujours en élaboration. Selon certaines sources, le tarif mensuel imposé aux abonnés des services de télécommunication pour le financement du service 9-1-1 pourrait être de l'ordre de 1,70 \$.

Le défi relevé par les Territoires démontre qu'il existe des solutions, afin d'offrir peut-être un jour le service 9-1-1 dans le Nord québécois.

Réseau à large bande de la sécurité publique



Sécurité publique Canada

Le ministère de la Sécurité publique du Canada a publié, le 28 juin, le [Rapport d'étape](#) sur le Réseau à large bande de la sécurité publique - *Vers la prochaine génération de communication de la sécurité publique au Canada* (60 pages).

Il a été réalisé par le Bureau temporaire de coordination nationale, formé d'organismes fédéraux, de représentants des provinces et des territoires ainsi que d'organismes associatifs nationaux (police, incendies, paramédics et municipalités). Le Bureau a pour mandat d'élaborer des options et des recommandations, à l'intention des premiers intervenants et du personnel de la sécurité publique du Canada, à propos du réseau à large bande de sécurité publique. Le service 9-1-1 de prochaine génération fait partie des éléments de cet environnement. Un document de politiques devrait être publié au début 2020.

Actualité européenne : état de situation de la localisation avec l'AML



EUROPEAN EMERGENCY NUMBER ASSOCIATION

L'Association européenne du numéro d'urgence (EENA) a publié, le 20 juin, le [rapport](#) intitulé *AML Report Card* (69 pages). Il s'agit de la première édition d'un document destiné à fournir, annuellement, les renseignements sur la façon dont l'*Advanced Mobile Location (AML)* est déployée dans chaque pays et sur son mode d'opération.

Actualité européenne : état de situation de la localisation avec l'AML (suite)

La localisation de l'appelant est basée sur celle de l'appareil sans fil (par GPS, si disponible), plutôt que sur celle d'une antenne cellulaire à proximité, ce qui permet d'en accroître la précision. Lors de la composition du numéro d'urgence, la localisation est transmise automatiquement par un texto au centre d'appel de la sécurité publique, simultanément à l'appel. Nos éditions précédentes ont fait état des avancées de ce système en Europe et ailleurs dans le monde, ainsi qu'auprès de grands fabricants d'appareils sans fil utilisant les programmes d'[Android](#) et d'[Apple](#), grâce au travail de l'EENA.

Au Canada, l'AML fera bientôt l'objet d'un premier rapport au Groupe de travail Services d'urgence, dans le cadre des travaux du Formulaire d'identification de [tâche 69](#), [notre traduction :] *Exigences relatives à la précision de localisation de la phase II sans fil au Canada* (voir les points n^{os} 81 et 82). NENA s'intéresse également à ce système aux États-Unis. À suivre.

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