



Congrès 2019 de l'ACUQ



Il est temps de s'inscrire au congrès 2019 de l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ). L'événement se tiendra à Québec, du 6 au 8 novembre, sous le thème *Traiter un appel à l'ère du 9-1-1 PG : DEMAIN, TOUT VA CHANGER!*

Les conférences et ateliers au programme constituent une activité de formation à ne pas rater, tout comme l'occasion offerte de réseauter avec des collègues et des experts à la veille d'un changement technologique important. Enfin, un salon professionnel complète l'événement par la présentation des nouveautés offertes sur le marché.

Le [programme abrégé](#) ainsi que l'[inscription](#) sont en ligne.

ACCP : se préparer au 9-1-1 PG



Le **114^e congrès** de l'Association canadienne des chefs de police (ACCP), tenu à Calgary (Alberta) du 11 au 14 août, présentait, entre autres, l'atelier intitulé « *Vous faites le 9-1-1 et n'oubliez pas la communication!* ».

Animé par des représentants des services de police de Toronto et d'Ottawa*, l'atelier portait sur l'arrivée prochaine du service 9-1-1 de prochaine génération. Cette activité avait pour but de souligner aux directeurs de police les enjeux, l'importance de se préparer à ce virage technologique et de tenir compte des [échéances](#) établies par le CRTC, dont notamment la mise hors service prévue, au plus tard le 30 juin 2023, des réseaux 9-1-1 actuels.

Selon les présentateurs*, il faut prévoir environ 65 000 \$ par poste de travail pour la conversion au 9-1-1 PG, ainsi que des coûts annuels récurrents de 25 000 \$ par poste, sans compter les dépenses d'aménagement. On [recommande](#) la désignation d'un chargé de projet, si ce n'est déjà fait, le suivi et la participation aux travaux du GTSU et enfin, l'obtention des ressources financières requises.

* MM. Hugh Ferguson (Toronto) et Jim Elves (Ottawa)

MedicAlert : le service *Connecté et protégé* bientôt au Québec



Les trois services de police municipale de la province de l'Île-du-Prince-Édouard ont [annoncé](#), le 26 juillet, s'être ajoutés à ceux qui ont établi une entente de partenariat avec l'organisme à but non lucratif [Fondation MedicAlert Canada](#). Il s'agit de la première entente de genre dans les Maritimes.

Un Canadien sur trois prend des médicaments ou est atteint d'un [problème de santé](#) ou d'un trouble cognitif nécessitant, lors d'une urgence, d'en informer les premiers intervenants et les professionnels de la santé.

En plus des situations d'urgences médicales physiques, les premiers répondants sont souvent appelés à intervenir auprès de personnes en état de crise ou de détresse psychologique. MedicAlert a récemment étendu ses champs d'activités de soutien aux policiers et aux ambulanciers, en leur fournissant des informations de désamorçage de crise et d'autres éléments cognitifs clés. L'accès rapide à ces renseignements leur permet de réduire les risques, tant pour la personne en cause, que pour le public et eux-mêmes.

Le service [Connecté et protégé](#) de MedicAlert® offre aux intervenants d'urgence et aux autres professionnels de la santé, un accès sécurisé au profil médical électronique des abonnés. Leur numéro d'identification unique, gravé sur un [identifiant](#), permet aux ambulanciers, aux policiers et aux premiers répondants, grâce à un branchement d'urgence spécial, d'accéder à la photo du membre, ainsi qu'à des renseignements personnels et médicaux cruciaux dont, au besoin, les stratégies de gestion du comportement et des techniques de désescalade. Ce sont généralement les répartiteurs des services d'urgence qui assurent la communication.

Ce moyen de protection contribue également à veiller sur un proche susceptible de s'égarer, comme les personnes atteintes d'autisme, d'Alzheimer, de troubles cognitifs ou celles pouvant requérir une intervention médicale immédiate.

Les proches peuvent également être avisés par MedicAlert, en cas d'incident signalé par un service d'urgence.

MedicAlert : le service *Connecté et protégé* bientôt au Québec (suite)

Certains centres d'appels d'urgence disposent déjà de banques de renseignements locales pour l'inscription préalable de certaines clientèles vulnérables. Le service de MedicAlert est alors complémentaire, relativement à ses abonnés locaux et à des non-résidents en visite.

Lancé en 2015, le service *Connecté et protégé* est maintenant offert dans un [nombre grandissant](#) de communautés du Canada (surtout en Ontario actuellement), y compris par la Police provinciale [OPP], et dans l'Ouest du pays, y compris par la GRC en Saskatchewan).

MedicAlert a réalisé des ajustements aux portails utilisés, nécessaires pour bien refléter la réalité québécoise. Les services de police du Québec seront prochainement, afin de devenir des partenaires de MedicAlert. Pour plus de renseignements, les intéressés peuvent communiquer par courriel à connectprotect@medicalert.ca.

Cybersécurité

1. GUIDE POUR PETITES ET MOYENNES ORGANISATIONS



Le [Centre](#) canadien pour la cybersécurité a publié, le 26 mars, le [guide](#) intitulé *Contrôles de cybersécurité de base pour les petites et moyennes organisations*. Le document (19 pages) vise l'amélioration des pratiques en matière de cybersécurité et l'accroissement de la résilience globale à l'égard des cybermenaces.

2. RENFORCER LA RÉSILIENCE AUX RISQUES INTERNES



Sécurité publique
Canada

L'actualité au Québec ramène malheureusement à l'avant-scène la pertinence du guide intitulé [Renforcer la résilience des infrastructures essentielles du Canada aux risques internes](#), publié par Sécurité publique Canada le 11 avril.

Le risque interne vise les personnes, au sein d'une organisation, qui peuvent compromettre la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de l'information nécessaire ou produite dans le cadre

Cybersécurité (suite)

de ses activités. On entend généralement par infrastructures essentielles « l'ensemble des processus, des systèmes, des installations, des technologies, des réseaux, des biens et des services nécessaires pour assurer la santé, la sûreté, la sécurité ou le bien-être économique des Canadiens et des Canadiennes, ainsi que l'efficacité du gouvernement. »

Le document (de 37 pages) a pour objectif de fournir aux organisations d'infrastructures essentielles des conseils sur ce qui constitue un risque interne, ainsi que des recommandations sur la façon de les surveiller, de les contrer ou de les atténuer, qu'il s'agisse de vulnérabilités humaines ou techniques, ou de celles liées aux partenaires, aux fournisseurs de service et à leurs associés. Huit mesures de sécurité sont préconisées, afin d'augmenter la résilience face aux risques internes.

3. PLAN D'ACTION NATIONAL (2019-2024) ET SUBVENTIONS



Le ministère fédéral de la Sécurité publique a publié, le 7 août, le Plan d'action national en matière de cybersécurité (2019-2024).

Le document (de 24 pages) décrit les projets prévus au cours des cinq prochaines années, afin de réaliser la Stratégie nationale publiée en 2018 (voir l'édition de juillet 2018). Trois objectifs sont poursuivis :

- Des systèmes sécurisés et résilients;
- Un écosystème du cyberspace novateur et adaptable;
- Leadership, gouvernance et collaboration efficaces.

Sécurité publique Canada a également annoncé, le 7 août, le lancement du Programme de coopération en matière de cybersécurité. Ce dernier offre du financement, sous forme de subventions et de contributions, afin de soutenir des mesures en vue d'améliorer la sûreté informatique. La somme disponible est de 10,3 M \$ sur cinq ans, dont 2,3 M \$ en 2019-2020.

Étonnamment, l'appel de propositions pour cette année, publié le 7 août, se terminait le 28 août, soit à peine trois semaines en pleine période de vacances estivales pour un dossier complexe. Il devrait être répété l'an prochain: les intéressés peuvent donc se préparer dès maintenant. Parmi les organismes admissibles, on note ceux à but non lucratif, les gouvernements provinciaux, ainsi que les administrations municipales. Le guide, le formulaire et les autres renseignements requis pour présenter une demande de financement étaient offerts en ligne.

AEC - réparateur en centre d'appels d'urgence



CÉGEP BEAUCE-APPALACHES

Le Cégep Beauce-Appalaches formera, à compter du 21 octobre jusqu'au 10 juillet 2020, un nouveau groupe pour la formation en ligne Réparateur en centre d'appels d'urgence (765 heures, 25 heures/semaine), en vue de l'obtention d'une Attestation d'études collégiales. Les personnes avec expérience pertinente en emploi peuvent obtenir une reconnaissance d'acquis.

Pour plus de renseignements, Mme Denise Aubé, 418 228-8896 ou sans frais, 1 800 893-5111, poste 2229.

Traite des personnes : vers une nouvelle politique



Illustration :
gerhardinger.org

Le ministère fédéral de la Sécurité publique a publié, le 16 août, le Rapport 2018 des consultations sur la traite des personnes, en vue de l'élaboration d'une nouvelle politique nationale à ce sujet. La traite des personnes constituerait une activité criminelle aussi lucrative que le trafic de drogues ou d'armes.

La traite de personnes implique l'exploitation d'enfants ou d'adultes par la force, la coercition, la menace, la fraude ou la tromperie et peut comporter des actes qui constituent généralement une violation des droits de la personne. Les victimes (de sexe féminin, à environ 70 %) peuvent être assujetties à des travaux forcés, à la prostitution ou à diverses autres formes d'asservissement, y compris au prélèvement d'organes. La traite de personnes peut avoir lieu entre deux pays, ou à l'intérieur d'un même pays.

La traite de personnes implique l'exploitation d'enfants ou d'adultes par la force, la coercition, la menace, la fraude ou la tromperie et peut comporter des actes qui constituent généralement une violation des droits de la personne. Les victimes (de sexe féminin, à environ 70 %) peuvent être assujetties à des travaux forcés, à la prostitution ou à diverses autres formes d'asservissement, y compris au prélèvement d'organes. La traite de personnes peut avoir lieu entre deux pays, ou à l'intérieur d'un même pays.

Parmi les recommandations, les participants à la consultation proposent, entre autres, de former sur ce délit les intervenants de première ligne, comme ceux des centres d'appels des organisations d'application de la loi. L'objectif est une meilleure reconnaissance des signes de traite des personnes et une réaction rapide et efficace aux incidents.

Il faut tenir compte des traumatismes des victimes, de leur maîtrise parfois faible ou nulle d'une langue locale et de la terreur dans laquelle elles vivent généralement, ce qui explique qu'elles doivent souvent demander de l'aide furtivement. Un dossier à suivre.

Actualité 9-1-1 américaine

1. MODERNISATION DU SERVICE 9-1-1 - SUBVENTIONS FÉDÉRALES

911.GOV L'organisme 9-1-1.gov, qui coordonne l'action fédérale américaine, a annoncé, le 8 août, l'octroi de subventions pour 2019 de 109 M \$ à 34 états et deux tribus, dans le cadre d'un programme national du Département des transports et de celui du Commerce, afin de faciliter la transition vers le service 9-1-1 de prochaine génération (PG).

Au Canada, aucun programme de soutien financier de la transition vers le service 9-1-1 PG n'est offert par le gouvernement fédéral.

2. NUMÉRO UNIQUE – PRÉVENTION DU SUICIDE ET CRISES LIÉES À LA SANTÉ MENTALE



Devant le nombre et la croissance des suicides et des besoins de conseils liés aux problèmes mentaux, une loi fédérale*

de 2018 a requis l'organisme de réglementation des communications, la Federal Communications Commission (FCC), de produire un rapport, dans un délai d'un an, sur l'établissement d'un numéro unique à trois chiffres facile à mémoriser pour une ligne d'aide nationale (voir les éditions d'août et de septembre 2018).

La FCC a publié, le 15 août, son rapport (de 18 pages, plus les mémoires reçus en consultation [120 pages]) à ce sujet. L'organisme recommande l'établissement d'un numéro national unique (plutôt que le numéro de ligne 800 actuel à dix chiffres), pour les services d'aide à la prévention du suicide et d'assistance en cas de crises liées à la santé mentale.

Après avoir examiné, entre autres, le bien fondé d'utiliser l'un des numéros N11 (211, 311, 511, etc.) à cette fin (voir, par exemple, la page 14 du rapport, quant au 9-1-1), cette hypothèse est écartée en raison des inconvénients sur les usages actuels.

Le rapport, soumis à des comités du Congrès, recommande plutôt l'établissement d'un numéro national unique à trois chiffres et, à cette fin, d'initier un processus de consultation en vue de l'adoption d'un règlement. Le choix s'est porté sur le 9-8-8, ce dernier n'étant pas utilisé comme code régional nord-américain.

La FCC devrait lancer prochainement un processus de consultation à ce sujet. Il sera intéressant de savoir si le Canada emboîtera éventuellement le pas, si la mesure est adoptée aux États-Unis.

* National Suicide Hotline Improvement Act of 2018, Public Law 115-233

Index du volume 8

L'index du volume 8 (2018-2019) d'INFO 9-1-1 Québec est maintenant offert [en ligne](#), afin de repérer facilement un article sur un sujet qui vous intéresse.

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 au Canada : 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. 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