

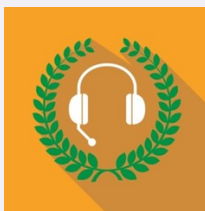


100^e numéro!

Ce numéro constitue la 100^{ième} édition mensuelle du bulletin *INFO 9-1-1 Québec*, publié par l'Agence depuis septembre 2010.

Publication unique au Canada, son objectif est de fournir de l'information sur l'actualité pouvant avoir des répercussions sur les activités des personnes œuvrant dans les services de réponse d'urgence, tout en suivant les avancées ailleurs au pays et dans le monde. Merci à nos fidèles abonnés de leurs commentaires enthousiastes.

Prix Appel méritoire 2019 de l'ACUQ et mentions spéciales



L'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ) a remis, le 7 novembre, le prix *Appel méritoire 2019* dans le

cadre de son congrès annuel tenu à Québec.



Mme Carole Raïche, présidente de l'ACUQ, Mme Catherine Cyr et M. Carl Dominique (lauréats), Mme Vicky Gionet, directrice du centre 9-1-1 de Saint-Eustache. Photo : Pat Collin pour l'ACUQ

Le prix soulignait la persévérance, malgré les nombreuses difficultés, ainsi que la débrouillardise dont ont fait preuve Mme Catherine Cyr et M. Carl Dominique, préposés du centre d'appels 9-1-1 de la Ville de Saint-Eustache, dans le traitement d'un appel interprovincial effectué en mars 2019 relatif à une menace de suicide.

De plus, une mention spéciale a été remise à Mme Sara Anna Bilotto, du centre 9-1-1 de la Ville de Montréal, pour sa gestion remarquable et sa maîtrise, durant près de 70 minutes, d'un appel reçu d'un homme en crise en août 2018.

Enfin, une seconde mention spéciale a été décernée collectivement à Mmes Marie-Ève Connelly, Sophie Desmarais, Manon Laframboise, Christelle Leblanc, Claudine Raby et Ginette Savoie, ainsi

Prix Appel méritoire 2019 de l'ACUQ et mentions spéciales (suite)

qu'à MM. Simon Guillemette, Marc Lefebvre et Yannick Rousseau du centre 9-1-1 de la Ville de Gatineau, pour leur gestion efficace des 830 appels consécutifs aux tornades destructrices du 21 septembre 2018 en Outaouais.

Plusieurs autres candidatures de qualité ont été soumises, et le choix s'est avéré fort difficile pour le jury. Ce premier concours sera assurément répété. Nos félicitations aux gagnants, ainsi qu'à tous les candidats.

Services préhospitaliers d'urgence : nouveau groupe de travail

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a créé, en septembre, un Comité national de transformation du système préhospitalier d'urgence, afin de repenser le fonctionnement du système pour les quinze prochaines années. Il n'y a toutefois eu aucune annonce officielle.

Formé de neuf membres, le comité aura pour mission d'optimiser le système préhospitalier d'urgence dans le but de renforcer sa contribution à la réduction de la mortalité et de la morbidité des personnes en situation de détresse au Québec. Les [centres de communication santé](#) feront partie des sujets examinés par le comité.

Ce comité sera le 2^e sur le sujet depuis 5 ans. Les 116 recommandations du [Rapport Ouellet](#) de 2014 (intitulé *Urgence d'agir*), sont demeurées lettre morte dans l'ensemble, le comité de mise en œuvre [annoncé](#) par le ministre de l'époque n'ayant jamais vu le jour.

M. Michel C. Doré agira à titre de président. Rappelons qu'il fut, entre autres, sous-ministre associé au ministère de la Sécurité publique, à l'époque de la préparation et de l'adoption du [Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence](#).

Le comité devrait remettre ses recommandations à la ministre à l'été 2020. Un dossier à suivre, alors que les centres de communication santé se doivent de respecter l'[échecancier](#) du passage au service 9-1-1 de prochaine génération établi par le CRIC.

MRC de Brome-Missisquoi : balises d'urgence



La [MRC de Brome-Missisquoi](#), en Montérégie, installera près de 2 000 balises d'urgence géolocalisées dans tout son territoire (1 651 km²). Celles-ci permettront aux nombreux randonneurs, adeptes de sports d'hiver, d'équitation ou de vélo de montagne d'indiquer au centre d'appels 9-1-1 le numéro de la balise la plus proche, lors d'un appel d'urgence, ce qui accélérera l'envoi des secours.

Déjà installées à Bromont, les balises le seront prochainement dans le territoire des 20 autres localités. Il restera à informer la population de leur existence et de l'[application Ondage](#), qui peut être téléchargée sur les appareils mobiles.

Winnipeg : étude afin de réduire les appels non urgents



Un projet d'étude de la ville de Winnipeg (Manitoba) a été retenu, en octobre, afin de participer à la [Bloomberg Harvard City Initiative](#), un programme de développement professionnel offert aux maires du monde entier par l'Université Harvard (Cambridge, Massachusetts). Cette année, le maire de la capitale manitobaine fait partie des [candidats retenus](#) afin de participer aux activités.

Dans le cas de Winnipeg, le projet soumis vise à déterminer les façons de réduire significativement le nombre d'appels non urgents reçus par la police chaque année. Selon la Ville, plus de la moitié des 600 000 appels reçus en 2018 n'étaient pas relatifs à un crime, à un délit ou à une urgence. C'est un constat semblable à celui de plusieurs autres villes canadiennes.

Environ 30 groupes et organismes diffèrents, dont les services de police et des incendies de la Ville, le Syndicat des policiers et des organismes de santé et d'autres parties prenantes seront invités à participer au projet mené par l'Université Harvard. La majorité des coûts de l'initiative est assumée par l'université américaine et [Bloomberg Philanthro-](#)

Winnipeg : étude afin de réduire les appels non urgents (suite)

pies, l'entité qui chapeaute les dons de bienfaisance de l'homme d'affaires Michael Bloomberg, ancien maire de New-York. Nous suivrons ce dossier.

CRTC : délais additionnels pour la production de rapports du GTSU



À la suite d'une demande formulée le 24 octobre par le président du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU), le Secrétaire général du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) l'a informé, par une [lettre](#) du 31 octobre 2019, que le CRTC acquiesçait aux demandes de reporter la production de rapports exigés par la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2027-182](#) (9-1-1 de nouvelle génération) comme suit : du 30 novembre 2019 au 15 mai 2020, pour ceux prévus au Formulaire d'identification de tâche ([FIT 85](#) (*Transition et passerelles vers le 9-1-1 PG**)), du 31 octobre 2019 au 10 avril 2020, pour ceux prévus au [FIT 90](#) (*Fiabilité, résilience et sécurité du 9-1-1 PG**) et, enfin, du 30 novembre 2019 au 15 juin 2020, pour les travaux du [FIT 91](#) (*Données additionnelles du 9-1-1 PG**).

Selon le CRTC, le GTSU disposera ainsi de plus de temps afin de mener les essais, tirer des conclusions, terminer les tâches et déposer les rapports. Le sursis permettra aux intervenants d'effectuer un examen plus complet des enjeux, afin de formuler des recommandations plus éclairées. Il ne devra cependant y avoir aucune incidence sur le calendrier des principaux jalons obligatoires du Conseil, notamment les essais des services et le lancement des services 9-1-1 PG par la voix et la messagerie texte.

* Notre traduction

Colombie-Britannique : demande de financement du service 9-1-1 par les abonnés sans fil



L'Union des municipalités de la Colombie-Britannique (UBCM) a [annoncé](#), le 20 novembre, avoir [confirmé au ministre](#) de la Sécurité publique et Solliciteur général qu'elle demandait qu'une loi soit adoptée, afin d'imposer un tarif

Colombie-Britannique : demande de financement du service 9-1-1 par les abonnés sans fil (suite)

sur les abonnements téléphoniques sans fil pour le financement du service 9-1-1 dans cette province.

Plus tôt cette année, le gouvernement provincial a invité l'Union à faire partie d'un comité directeur créé afin d'examiner les modifications à apporter au système provincial 9-1-1. Le système actuel est jugé obsolète, en plus d'éléments comme les sites de relèves et la résilience requise en cas de sinistre comme un tremblement de terre majeur, risque réel dans cette province. Le service nécessite des mises à niveau ainsi que de tenir compte également des coûts additionnels associés au passage au service 9-1-1 de prochaine génération.

L'Union demande que les sommes perçues par ce futur tarif soient versées à une entité de gestion distincte gérée par les municipalités (semblable au modèle québécois), plutôt qu'à la province.

Entente internationale



La National Emergency Number Association (NENA) a [annoncé](#), le 11 novembre, avoir conclu quelques jours plus tôt une



entente avec [APCO Canada](#), la [British Association of Public Safety Communications Officials \(BAPCO\)](#), ainsi qu'avec l'[Association européenne du numéro d'urgence](#)

(EENA), afin de travailler conjointement à la promotion des technologies, des normes et des pratiques exemplaires les plus récentes et les plus répandues.

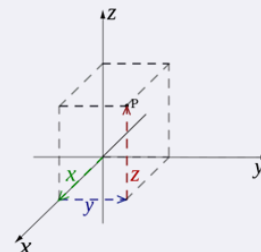
L'alliance va promouvoir des infrastructures de communication d'urgence de nouvelle génération basées sur les normes I3 pour le 9-1-1 PG en Amérique du Nord et la norme 1-1-2 PG en Europe. Les demandes d'aide d'urgence seront traitées, à l'avenir, dans un environnement multimédia basé sur le protocole Internet.

Parmi les éléments de l'entente, mentionnons une collaboration plus étroite dans l'élaboration des normes, une participation accrue aux événements des uns et des autres, ainsi qu'un partage des résultats de la recherche, du matériel de formation et des études de cas pouvant contribuer à améliorer la santé, le bien-être et la performance des professionnels des communications d'urgence, quel que soit le continent sur lequel ils œuvrent.

Actualité 9-1-1 américaine

1. Règles sur la localisation verticale (axe Z)

Après la consultation publique lancée en mars dernier (voir l'édition d'[avril 2019](#)), la [Federal Communications Commission \(FCC\)](#) a [annoncé](#) avoir adopté, le 22 novembre, les [règles sur la localisation verticale](#) (axe Z) pour les appels 9-1-1 sans fil. Cela sera particulièrement utile dans le cas d'appels provenant d'édifices en hauteur, lorsque l'appelant ne peut préciser à quel étage environ il se trouve.



Comme dans le projet publié en mars, la localisation verticale devra être précise à plus ou moins 3 mètres, pour au moins 80 % des appels sans fil. Cette technologie devra être déployée progressivement dans les 25 marchés les plus importants au plus tard le 3 avril 2021, et dans les 50 marchés les plus importants d'ici le 3 avril 2023.

Afin de protéger la vie privée des abonnés, les données de localisation, y compris celles de l'axe Z, ne pourront être utilisées qu'aux fins des appels 9-1-1 ou d'une fin permise par la loi.

La FCC recevra également des commentaires par un processus de consultation parallèle, sur la possibilité de resserrer les normes, selon l'évolution de la technologie ainsi que sur d'autres éléments techniques. Signalons que les principales associations américaines liées au service 9-1-1 ([sauf l'APCO](#)) ont [donné leur soutien](#) à cette mesure, à la suite de son annonce préalable.

Il faut souligner l'intéressante [dissidence](#) partielle exprimée par Mme la commissaire Rosenworcel. Elle aurait souhaité des normes plus exigeantes, et se désolait que les données qui seront fournies aux centres 9-1-1 seront en format [ellipsoïde](#), rendant ainsi difficile pour le préposé le repérage en altitude d'un appelant au 9-1-1. Les données transmises pour l'axe Z, lors d'un appel d'urgence sans fil, consisteront en une chaîne de chiffres représentant la hauteur brute au-dessus des données ellipsoïdales, ce qui reflète les coordonnées mesurées à partir des masses du centre de la Terre.

Selon elle, ces données devront être calibrées, transformées et retravaillées avant de pouvoir être utilisées pour l'envoi des secours. Aucun des quelque

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

6 000 centres d'appels d'urgence américains ne dispose présentement des équipements requis à cette fin; personne n'en connaît le coût ou la fonctionnalité. La Commissaire dissidente aurait également souhaité que la mesure s'étende dès le départ à tout le pays, et non seulement aux plus grandes agglomérations.

Au Canada, le dossier de la localisation verticale des appels sans fil devrait être abordé dans le cadre des travaux du Formulaire d'identification de [tâche 69](#) du GTSU, maintenant que la norme américaine est connue.

2. PÉNALITÉ POUR DES PANNES DU RÉSEAU 9-1-1

La FCC a [annoncé](#), le 4 novembre, avoir imposé une pénalité de 575 000 \$ aux entreprises CenturyLink et West Safety Communications, en raison d'une panne de leur réseau 9-1-1 d'environ 65 minutes, survenue le 1^{er} août 2018. Les entreprises se sont également engagées à mettre en œuvre un plan de conformité aux normes et pratiques exemplaires de la FCC, afin d'assurer la sécurité et la fiabilité du réseau 9-1-1. Bien que la panne ait été causée par un sous-traitant, les entreprises doivent en assumer la responsabilité.

L'incident a affecté plusieurs États et des douzaines de centres 9-1-1 : il a été causé par un technicien lors d'un changement de configuration erroné apporté à un système d'acheminement des appels de West Safety Services 911. Selon un [rapport](#) du gouvernement du Minnesota, la panne a empêché dans ce seul État, l'acheminement de 693 appels 9-1-1 à 70 centres d'appels d'urgences.

Actualité européenne



L'Association européenne du numéro d'urgence (EENA) a [publié](#), le 2 décembre, le [document](#) intitulé *Emergency services call for stronger cooperation with tech companies*.

L'EENA constate qu'entre autres, des montres, des assistants virtuels, des alarmes et des applications diverses offrent désormais l'envoi de messages automatiques aux centres d'appels de la sécurité publique. Il est toutefois inquiétant de constater qu'en l'absence d'ententes au préalable dans la plupart des cas, les centres d'appels d'urgence ne sont ni informés, ni prêts à gérer de telles communications (message envoyé dans un format inadéquat, absence de procédure, langue étrangère, etc.). Cette situation peut avoir de graves conséquences pour la sécurité des utilisateurs.

Sans nier l'intérêt des innovations offertes, les signataires du document (de 23 pays, dont le Canada et les États-Unis d'Amérique) appellent les entreprises technologiques à améliorer leur coopération avec les centres d'appels [avant](#) le lancement de toute nouvelle fonctionnalité de « sécurité ». Vu le nombre de pays européens, l'EENA offre de servir de facilitateur aux développeurs de nouvelles applications en sécurité publique.

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

Meilleurs vœux



Illustration : ©Vectoroons.com

Les administrateurs et l'équipe de l'Agence vous offrent leurs meilleurs vœux en cette période de célébration de fin d'année. N'oublions pas de penser aux personnes dévouées qui assureront le service 9-1-1 et veilleront sur la population durant ce temps.