



Lumière sur le travail des centres d'appels 9-1-1

1. BALADOS « URGENCE SUR LA LIGNE »



La station ICI Première de Radio-Canada à Québec a, récemment, mis en ligne une [série de balados](#) intitulée *Urgence sur la ligne*. Le journaliste Yannick Bergeron offre une incursion dans le quotidien de préposé(e)s aux appels d'urgence qui racontent certaines interventions ayant marqué leur carrière. À ce jour, quatre épisodes réalisés au centre 9-1-1 de la Ville de Québec sont diffusés (durée de 12 à 22 minutes).

Illustration : Radio-Canada

2. « PREMIÈRE LIGNE : CHAQUE SECONDE COMPTE »

La série « [Première ligne: chaque seconde compte](#) » est diffusée depuis le mardi 18 février, à 22 h, sur la chaîne spécialisée *Moi & Cie*. Elle braque les projecteurs sur les employé(e)s des centres d'appels 9-1-1 des villes de Laval, de Québec et de Sherbrooke, ainsi que sur les enjeux liés à leurs interventions. La série de quinze épisodes sera rediffusée cinq fois par semaine.

Illustration : © Groupe TVA Inc.

Projet de nouvelle formation : violence conjugale



Les appels d'urgence pour des cas de violence conjugale font malheureusement partie de la réalité quotidienne. L'actualité nous rappelle la gravité et la fréquence du phénomène, qui va parfois jusqu'au meurtre.

Les préposé(e)s aux appels d'urgence sont les intervenants de première ligne. Ils doivent obtenir rapidement les renseignements nécessaires pour l'intervention des policiers et conseiller les appelants, tout en assurant une présence réconfortante après des victimes en attendant l'arrivée des secours. Il s'agit souvent de situations délicates ou dangereuses, qui font partie des *appels difficiles* à traiter sur le plan émotif et qui peuvent parfois ébranler. Ils nécessitent une capacité d'adaptation, de réaction et de communication de haut niveau, régulièrement démontrée dans les centres 9-1-1 du Québec.

Projet de nouvelle formation : violence conjugale (suite)

Rappelons qu'un comité sur les appels difficiles pour les préposés avait été mis sur pied, à la suite d'un sondage effectué il y a quelques années, afin d'en dresser une liste à la suite d'un sondage. La violence conjugale en fait partie. Le comité regroupe divers partenaires (Agence, ACUQ, MSP et des formateurs et gestionnaires de centres 9-1-1). Son mandat, depuis 2015, est d'élaborer, de valider et de diffuser des formations pour les préposé(e)s aux appels des centres 9-1-1. Celles-ci proviennent souvent d'outils de formation qui sont partagés avec les collègues.

Le Secrétariat à la condition féminine du Québec (SCF) a publié [un appel de propositions](#) pour 2020-2021, dans le cadre du [Plan d'action gouvernemental 2018-2023](#) sur la violence conjugale (voir l'édition de [septembre 2018](#)).

L'Agence a déposé un projet et une demande de contribution financière pour l'élaboration d'une formation actualisée sur les appels d'urgence relatifs à de la violence conjugale. Le conseil d'administration de l'Agence a, de plus, autorisé une participation financière et technique afin d'appuyer le projet. L'ACUQ, ainsi que l'Équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique, ont aussi confirmé leur participation.

Si la demande de financement est acceptée, un comité de pilotage sera constitué. Son but sera d'élaborer, sur une période d'un an, une formation qui reflète les nouvelles réalités sociales et réponde aux besoins des préposés aux appels. Une invitation sera lancée auprès des intéressé(e)s à participer. Des praticiens expérimentés, des intervenants et des experts de divers horizons et organisations seront invités à contribuer, afin de bénéficier d'un large spectre d'expertises et de préoccupations.

En plus des préposés aux appels des centres 9-1-1, il est prévu que la formation sera également accessible aux préposés des services de police municipaux desservis par un centre 9-1-1 externe, à ceux de la Sûreté du Québec, ainsi qu'à ceux des centres de communication santé, vu la contribution gouvernementale au projet. Si elle se réalise, la formation sera captée sur vidéo pour distribution et utilisation future.

Une réponse du SCF est attendue au cours des prochaines semaines.

Illustration : La maison des femmes.fr

Marché du travail au Québec

1. PORTRAIT 360° DE LA MAIN-D'OEUVRE



Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a [dévoilé](#), le 17 février les résultats de l'intéressante étude de la Commission des partenaires du marché du travail intitulée [Portrait 360° sur les aspirations de la main-d'œuvre](#). Le document décrit les leviers d'attraction et de rétention ainsi que divers constats quant au marché du travail au Québec. Il aborde également les thèmes de la rareté de la main-d'œuvre et des attentes de cette dernière quant au développement des compétences.

L'étude a été produite sur la base d'un sondage auprès de plus de 6 290 travailleurs, 502 employeurs et 500 jeunes de 15 à 17 ans effectué en 2019. Il s'agirait de la plus grande étude sur la main-d'œuvre réalisée au Québec à ce jour.

2. ÉTAT DU MARCHÉ DU TRAVAIL À COURT ET À MOYEN TERMES

Le ministre a également [annoncé](#), le 13 février, la publication de l'édition 2019 du rapport intitulé [l'État d'équilibre du marché du travail à court et à moyen termes : Diagnostics pour 500 professions](#). Le court terme correspond à 2020 et le moyen terme à 2023. Selon les prévisions, 1,4 million d'emplois seront à pourvoir au Québec au cours de la période 2019-2028.

Le rapport estime que la [majorité des professions](#), soit 289 sur 500, sont en [équilibre](#) de main-d'œuvre disponible, ce qui comprend la catégorie « réparti-teurs/répartitrices » (*mais sans précision quant au domaine de la sécurité publique*). Enfin, [27 professions](#) sont en déficit, [90](#) en léger déficit, alors que [17 sont en surplus](#) ou léger surplus de main-d'œuvre.

Ontario : préparation du passage au 9-1-1 PG



L'Association des chefs de police de l'Ontario [a rapporté](#), le 7 février, la tenue d'une rencontre récente du Groupe consultatif sur le 9-1-1 de prochaine génération (PG) en Ontario.

Ontario : préparation du passage au 9-1-1 PG (suite)

Ce **groupe**, constitué en mars 2019, est formé de représentants d'associations ontariennes (chefs de police (**OACP**), chefs de service d'incendie (**O AFC**), chefs paramédics (**OAPC**), municipalités (**AMO**), Commissions des services policiers [Police Boards] (**OAPSB**), ainsi que du ministère du **Solliciteur général**.

Il a déposé récemment ses recommandations sur, entre autres, la mise en œuvre, la gouvernance et le financement du service 9-1-1 PG, ainsi que sur l'information auprès de la population. Le ministère a également mené des consultations avec d'autres provinces. La suite relève du gouvernement.

Urgences médicales : les assistants vocaux ne remplacent pas un appel au 9-1-1



Illustration : Dailytechmonde.blogspot.com

Des chercheurs* de l'Université de l'Alberta ont publié, le 7 janvier, l'**étude** intitulée *Can Alexa, Cortana, Google Assistant and Siri save your life? A mixed-methods analysis of virtual digital assistants and their responses to first aid and basic life support queries*.

Les assistants vocaux peuvent être utilisés afin de formuler verbalement diverses demandes de renseignement, équivalent à une recherche en ligne traditionnelle assistée par l'intelligence artificielle. Étant donné la popularité grandissante de ces produits, les chercheurs ont décidé de vérifier quel type d'aide ou de conseil ces derniers pouvaient apporter dans une situation d'urgence.

L'étude, réalisée en mars 2018, portait sur les appareils Alexa^{MC}, Cortana^{MC}, Home^{MC} et Siri^{MC}. Il s'agissait de la première étude sur l'évaluation des assistants vocaux, sous l'angle des premiers soins et de la survie, afin de déterminer le potentiel de cette technologie pour communiquer des instructions vitales et de recommander, au besoin, d'effectuer un appel d'urgence.

Les chercheurs ont posé 123 questions aux appareils sur 39 sujets de premiers soins, allant des vomissements et du surdosage d'opioïdes à la crise cardiaque. Leurs interactions comprenaient des requêtes et des commentaires, comme « *comment savoir si quelqu'un a une crise cardiaque* »,

Urgences médicales : les assistants vocaux ne remplacent pas un appel au 9-1-1 (suite)

« *que dois-je faire si quelqu'un a une crise cardiaque* » et « *je fais une crise cardiaque* ». Les réponses rapportées ont parfois été étonnantes, comme de proposer de diffuser une chanson comprenant le mot utilisé. Des systèmes ont aussi donné des instructions claires et adéquates, recommandant même d'appeler le 9-1-1 dans certains cas.

Les meilleurs résultats auraient été fournis par Google Home et Alexa, alors que Cortana et Siri auraient faiblement performé. Depuis la réalisation de l'étude, les manufacturiers ont effectué un suivi et ces systèmes continuent de s'améliorer, mais la conclusion claire est qu'en cas d'urgence médicale, il vaut toujours mieux composer le 9-1-1.

* Picard C, Smith KE, Picard K et Douma JD, dans *BMJ Innovations*, 2020, Published Online First: 07 January 2020. doi: 10.1136/bmjinnov-2018-000326

Actualité 9-1-1 américaine

1. SERVICE 9-1-1 : ATTENTES DES AUTOMOBILISTES



L'organisme fédéral 911.gov a publié, en janvier 2020, les **résultats** d'un sondage réalisé auprès de 5 410 automobilistes en 2016-2017. Ils révèlent que les automobilistes appellent surtout le 9-1-1 afin de signaler des collisions ou des accidents (62 %), des conducteurs agressifs (31 %), des conducteurs ivres ou intoxiqués (29 %), des véhicules en panne (26 %) et pour d'autres raisons (33 %). Le total excède 100 %, plus d'une raison pouvant être mentionnée.

Lors de collisions ou d'accidents, les automobilistes appellent le 9-1-1 d'abord pour des services ambulanciers ou de secouristes (54 %), la police (45 %) et, enfin, les pompiers (10 %).

Lors d'appels pour des services ambulanciers, 91 % des participants au sondage ont indiqué qu'ils s'attendaient à recevoir de leur interlocuteur au service 9-1-1 des instructions sur ce qu'il fallait faire avant l'arrivée de l'ambulance. Si, au Québec, les centres de communication santé prennent en charge ce volet lors de leur réception de l'appel d'urgence, ce n'est toutefois le cas que pour 39 % des appels 9-1-1 aux États-Unis, une évidente piste d'amélioration pour eux.

Enfin, 69 % des répondants américains accepteraient de payer davantage de frais pour le service 9-1-1, si cela permettait d'améliorer la capacité de

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

localisation des appels sans fil. En cas de débordement du centre d'appels 9-1-1, 21 % envisageraient alternativement l'envoi d'un texto au 9-1-1 offert en principe à toute la population aux États-Unis. Toutefois, selon des données de juin 2019, seulement 29 % des centres d'appels de la sécurité publique américains sont en mesure de traiter les textos au 9-1-1.

2. MISE À JOUR - NORMES AUDITIVES

NENA La National Emergency Number Association (**NENA**) a publié, le 7 février, la nouvelle édition des **normes auditives** minimales recommandées pour les télécommunicateurs d'urgence*.

Ce document pourrait inspirer les gestionnaires des centres d'appels d'urgence québécois, afin d'établir leurs propres exigences minimales auditives lors d'examen médicaux d'embauche ou de suivi.

L'**article 21** du **règlement** québécois sur les normes applicables aux centres 9-1-1 énonce que l'examen médical d'embauche ou de suivi doit vérifier si la personne candidate ou en fonction possède les capacités requises pour occuper un tel emploi...dont l'acuité auditive, mais sans autre précision.

* *Hearing Standards for Public Safety Telecommunicators*, **NENA-STA-007.3-2020**, 14 pages.

3. GESTION DES DONNÉES – SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE

NENA a publié, le 7 février, un **document d'information** pour la gestion des données du système d'information géographique (SIG) pour le 9-1-1 de prochaine génération*.

L'objectif est de soutenir le développement d'ensembles complets de données du SIG, précis et à jour, utilisés dans les systèmes 9 1 1 PG. Ces données serviront afin de valider les renseignements de localisation des appels, d'acheminer les appels vers le centre d'appels d'urgence approprié et d'afficher la localisation aux fins de la gestion des appels.

* *NENA Information Document for GIS Data Stewardship for Next Generation 9-1-1*, **NENA-INF-028.1-2020**, 51 pages.

4. COMMISSION DE SURVEILLANCE DE L'INTEROPÉRABILITÉ

NENA a annoncé, le 7 février, la mise sur pied d'une **commission de surveillance de l'interopérabilité** pour l'environnement i3 (norme du 9-1-1 PG, également adoptée au Canada). Il s'agit d'un organisme indépendant, créé afin d'encourager plus d'interopérabilité dans les systèmes 9-1-1 de prochaine génération et de regrouper toutes les parties prenantes (autorités 9-1-1, four-

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

nisseurs commerciaux, groupes d'élaboration des normes, autorités politiques et opérateurs 9-1-1). Un [règlement](#) explique les objectifs et le mode de fonctionnement de ce groupe de travail, incluant la [présence](#) de représentants canadiens, dont du CRTC.

L'ensemble des normes I3 de NENA pour le service 9-1-1 PG exige certaines fonctions d'interopérabilité de base pour les systèmes 9-1-1 PG, tant aux États-Unis qu'au Canada.

D'abord, il faut établir les normes de sécurité et de niveau de confiance requises pour l'accréditation des centres d'appels d'urgence et des autres parties prenantes pour le 9-1-1 PG.

Le deuxième volet traite du guide de routage des communications basé sur la localisation de l'appelant, destiné au serveur de localisation de niveau supérieur [appelé *Forest*]. Ce dernier agit comme nœud de routage pour une grande région, par exemple à l'échelle d'un pays. Ce guide de routage pourrait fournir de l'assistance lorsqu'un serveur local ou régional de localisation ne peut déterminer quel est le centre d'appels pour un lieu donné.

La nouvelle commission supervisera le développement et le fonctionnement des deux services, y compris les budgets, les politiques, les procédures de gestion et les questions d'honoraires.

5. LOCALISATION VERTICALE : PRÉCISIONS DEMANDÉES PAR L'APCO



L'APCO* a déposé, le 7 février, une [requête pour précisions](#) auprès de la *Federal Communications Commission (FCC)*. Cette dernière demande de clarifier certains éléments de l'[ordonnance](#) du 25 novembre 2019 sur la localisation verticale [axe Z] des appels sans fil au 9-1-1 (voir l'édition de [décembre 2019](#)).

Parmi les questions intéressantes soulevées : pour les consommateurs, quels sont les appareils sans fil en mesure de fournir des renseignements de localisation verticale lors d'appels 9-1-1? Comment les fournisseurs de services sans fil doivent-ils s'assurer d'avoir déployé la technologie de l'axe Z avec la précision démontrée lors du banc d'essai? Quand les fournisseurs sans fil devront-ils fournir des renseignements sur l'étage exact où se trouve l'appelant au 9-1-1, et non seulement son altitude?

Rappelons que l'APCO avait déjà fait part de ses [réserves](#), en novembre

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

2019, sur le fait que les règles de la FCC exigeront de fournir au centre 9-1-1 une hauteur au-dessus de l'ellipsoïde (HAE), un format technique brut pour l'altitude. Un répartiteur 9-1-1 recevrait donc une donnée comme « 101, rue Principale; 76 m, ± 3 m HAE » au lieu de ce qui serait nettement préférable : « 101, rue Principale, 7^e étage » ou « 101, rue Principale, app. 702 ». Nous suivons le dossier.

* Association of Public-Safety Communications Officials International, Inc.

6. ABANDON DE LA NEAD



Par une [lettre](#) laconique déposée le 14 février à la *Federal Communications Commission (FCC)*, l'organisme [NEAD](#) (*National Emergency Address Database*), constitué par les fournisseurs de services sans fil, a avisé l'organisme de réglementation de l'abandon du projet d'établissement d'une banque nationale de données d'adresses d'urgence et de la fin de ses activités, en raison des nombreuses difficultés constatées lors d'essais et du nombre de tiers en cause.

La NEAD devait fournir aux centres d'appels de la sécurité publique, dans certains cas, les données de localisation intérieure des appelants au 9-1-1 avec un appareil sans fil. À cette fin, le système devait répertorier et utiliser l'[adresse MAC](#) (par exemple, de bornes Wi-Fi) et les adresses Bluetooth^{MC} publiques dans un bâtiment, correspondant à des adresses civiques (voir l'édition de [décembre 2017](#)).

L'[APCO](#) a, le 18 février, [déploré](#) l'abandon de ce projet et l'absence de proposition de solution alternative, ce qui lui semble un recul important dans l'amélioration de la localisation des appels 9-1-1 sans fil aux États-Unis. Pour sa part, NENA a émis une [déclaration](#), le même jour, prenant acte sans surprise de la décision, le projet lui ayant semblé peu réaliste dès le début, malgré l'intérêt de l'objectif poursuivi.

Toujours pas de numéro d'urgence unique en Israël



À la suite d'événements météorologiques violents récents où plusieurs appels d'urgence seraient demeurés sans réponse, des [médias](#) israéliens se sont s'interrogés sur le fait que le pays, l'un des leaders mondiaux des soins de santé et des soins d'urgence, n'ait toujours pas un

Toujours pas de numéro d'urgence unique en Israël (suite)

système de réponse et de répartition centralisé pour tous les intervenants d'urgence, y compris la police, les pompiers et les services médicaux d'urgence. Il existerait, actuellement, quatorze numéros d'urgence en Israël.

Bien qu'un projet de loi d'unification du service de réponse d'urgence ait été déposé à la Knesset (parlement) en 2004, suivi d'un autre en 2012, l'opposition du service officiel d'ambulance et de don du sang [Magen David Adom](#), membre de la Fédération internationale de la Croix-Rouge, bloquerait toujours, selon certains, le projet pour diverses raisons (organisation, financement).

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 :
CP 89022 - CSP Malec
Montréal (Québec) Canada H9C 2Z3
info@acuq.qc.ca
Téléphone : 1-844 844-2287

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