



## Actualité 9-1-1 au CRTC

### 1. PRÉVISIONS 2020-2021



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 13 mars, le document intitulé

[Prévisions](#) du CRTC pour 2021-2022, un complément au [Plan ministériel 2020-2021](#). Ces publications permettent d'avoir un aperçu de l'activité réglementaire prévue du CRTC pour les deux prochains exercices financiers, dont deux éléments traitent du service 9-1-1.

Dans la [section](#) *Poursuivre la mise en œuvre des services 9-1-1 de prochaine génération (PG)*, on peut lire que « grâce à la réglementation, le CRTC poursuivra la mise en œuvre des services de communications d'urgence 9-1-1 PG de l'industrie des télécommunications. Cela comprendra l'approbation et le mandat de nouveaux services 9-1-1 novateurs et des outils qui permettent d'exploiter les réseaux de communications modernes et d'autres technologies, ainsi que l'établissement de tarifs associés au déploiement du réseau 9-1-1 PG à l'échelle du Canada, ce qui profitera à tous les Canadiens et renforcera leur sécurité ».

Enfin, la [section](#) *Examiner le service de relais vidéo au Canada* énonce que « le CRTC conclura son instance en vue d'examiner le cadre réglementaire du service de relais vidéo au Canada qui sera lancé en 2020-2021, s'assurant ainsi que les Canadiens dont la langue première est l'American Sign Language (ASL) ou la Langue des signes québécoise (LSQ) peuvent (sic) pleinement tirer parti du système téléphonique au Canada, notamment faire des appels au 9-1-1 dans les situations d'urgence ».

### 2. FRAIS DE RÉSEAU 9-1-1 POUR 2017 ET 2018

Le paragraphe 75° de la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2017-182](#), *9-1-1 de prochaine génération – Modernisation des réseaux 9-1-1 afin de satisfaire aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique* énonce que pour accroître la transparence des coûts liés au 9-1-1, le CRTC a l'intention de recueillir et de publier, à compter de 2018, des renseignements sur les revenus provenant de la fourniture des réseaux et des services 9-1-1 et 9-1-1 PG sous forme de données globales dans son Rapport annuel de surveillance des communications.

## Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

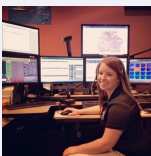
La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA), entre autres, avait demandé, lors de consultations publiques que ces données soient publiées. Ces sommes servent à financer les services communs aux utilisateurs raccordés au réseau 9-1-1 des fournisseurs de services téléphoniques (comme le raccordement des centres primaires et secondaires au réseau). Ces sommes proviennent, entre autres, du 0,12 \$ par mois perçu des abonnés filaires sur leur facture mensuelle et de sommes perçues des abonnés sans fil, distincts de la taxe municipale 9-1-1.

Le [Tableau 8.11](#) des données brutes [non détaillé comme tel dans la version PDF du [chapitre 8](#) du [Rapport de surveillance des communications 2019](#)] indique que pour 2017 et 2018, les revenus générés par les [frais de réseaux](#) 9-1-1 des fournisseurs totalisaient (en millions de \$) :

	2017	2018
Filaires	63,1	60,7
Sans fil	11,9	15,8
Total	75,0	76,5

C'est une information utile à connaître, compte tenu des discussions à venir sur le partage de certains coûts à la veille du déploiement du service 9-1-1 de prochaine génération. Si l'on connaît les revenus, aucune donnée n'est toutefois disponible sur l'utilisation effective de ces sommes.

## Semaine des télécommunicateurs d'urgence



La semaine des télécommunicateurs d'urgence 2020 aura lieu du 12 au 18 avril, dans un contexte social inhabituel. C'est l'occasion de reconnaître les professionnels qui accomplissent avec brio un travail exigeant, afin de venir en aide à des personnes qui vivent parfois des moments parmi les plus difficiles de leur vie, sans compter les inquiétudes actuelles liées à la pandémie de COVID-19.

[D'origine américaine](#), la semaine est maintenant soulignée au Canada par plusieurs provinces, corps policiers et associations.

## Retraite de M. Bernard Brabant

M. Bernard Brabant, expert-conseil 9-1-1 de renommée nord-américaine, a mis fin, le 31 mars, à sa collaboration régulière avec l'Agence, afin de profiter d'une retraite bien méritée.

Il participait et contribuait activement aux travaux des nombreuses tâches du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC, particulièrement intensifs depuis quelques années, dont, entre autres, le dossier de la migration vers le service 9-1-1 de prochaine génération. Il y veillait aux intérêts des centres d'appels d'urgence 9-1-1, des municipalités et de leurs services d'urgence. Il suivait également certains travaux du groupe de travail [Réseaux](#) du CRTC pouvant avoir des incidences sur le service 9-1-1. Son rapport de suivi périodique détaillé a constitué un outil indispensable aux travaux du Comité de veille technologique et réglementaire de l'Agence.

Après une carrière fructueuse chez Bell, où il a été l'un des responsables, entre autres, de la conception et de l'établissement des premiers services 9-1-1 locaux, puis du réseau 9-1-1 évolué au Québec et en Ontario, il a par la suite contribué aux travaux du GTSU à titre de citoyen intéressé. Il participe toujours à divers groupes de travail de [NENA](#) aux États-Unis et a même, récemment, été membre d'un groupe de travail de l'[EENA](#) (Europe) qui a produit un [rapport](#) sur la cybersécurité.

C'est le seul Canadien à avoir reçu la plus haute distinction de NENA aux États-Unis, le prix [William E. Stanton](#) de 2004. Ce dernier est attribué à une personne qui a non seulement excellé sur le plan professionnel, mais qui s'est aussi distinguée par son engagement et son dévouement dans les groupes de travail de l'organisation, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs.

Nous le remercions chaleureusement des services exceptionnels rendus à l'Agence et aux centres 9-1-1 du Québec. Son professionnalisme et son souci constant de la sécurité publique se sont conjugués au plaisir de travailler avec lui, nous permettant d'approfondir constamment nos connaissances et de bien positionner le Québec sur la scène nationale. Nous avons été privilégiés de bénéficier des services et des conseils d'un consultant d'une telle qualité, d'ailleurs unique au Canada, au cours des dernières années.

Bonne (vraie) retraite, M. Brabant!

### DEA répertoriés par les CCS – Québec, Nouvelle-Écosse et Ontario



**AU QUÉBEC**, aucune loi ou réglementation n'est en vigueur au sujet de l'enregistrement des défibrillateurs externes automatisés (DEA) accessibles au public. La [Fondation Jacques-de Champlain](#) maintient toutefois, depuis 2015, un [registre provincial](#) de 3 100 DEA inscrits et répertorie leur localisation dans des lieux publics participants, dont l'Agence 9-1-1.

La localisation des appareils inscrits peut être consultée sur [l'application mobile gratuite](#) DEA-Québec. La Fondation travaille de concert avec les services préhospitaliers d'urgence des différentes régions et les centres de communication santé. En présence de ce qui semble un ACR, le répartiteur médical d'urgence peut ainsi diriger rapidement l'appelant vers un DEA inscrit à proximité de la victime, en attendant l'arrivée de l'ambulance.

**EN NOUVELLE-ÉCOSSE**, les centres de communication santé ont répertorié les [DEA accessibles au public](#), afin de diriger les appelants pour des arrêts cardiorespiratoires (ACR) lorsqu'un appareil se trouve à proximité.

Un logiciel alerte le répartiteur de la présence de tout appareil [inscrit à la banque](#) de données localisé dans un rayon de 15 m de la personne qui nécessite des soins, afin de relayer l'information à l'appelant. Si deux personnes se trouvent avec la personne en détresse, le système fournit des données sur les appareils inscrits dans un rayon de 91 m. Les préposés aux appels indiquent comment pratiquer la réanimation cardio-vasculaire et utiliser l'appareil, en attendant l'arrivée de l'ambulance. Chaque minute perdue avant de prodiguer des soins diminue de 10 % les probabilités de survie.



Près de 1 100 appareils sont inscrits depuis 2017. Afin de guider les premiers intervenants, le logiciel tient compte des heures d'ouverture des lieux où se trouvent les DEA inscrits. Une [carte de la localisation](#) des DEA néo-écossais est offerte en ligne.

**EN ONTARIO**, le projet [de loi n° 141](#), *Loi de 2020 sur l'accès public aux défibrillateurs et leur enregistrement* est, au moment de la publication, en voie d'adoption finale à l'Assemblée législative (seconde étape de la troisième lecture), les travaux étant actuellement suspendus en raison de la pandémie. Cette loi exigera, lors de son entrée en vigueur, que les défibrillateurs installés dans certains lieux soient enregistrés

### DEA répertoriés par les CCS – Québec, Nouvelle-Écosse et Ontario (suite)

auprès du Registraire provincial dans les délais prescrits par une réglementation à venir, et que les personnes visées, dont les centres 9-1-1, aient accès à ces renseignements.

### COVID-19 : renseignements liés à la pandémie

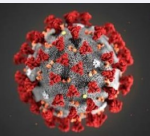


Illustration :

Associated Press

La pandémie actuelle de COVID-19 constitue un problème de santé publique qui présente de nombreux défis. Les équipes des centres d'appels d'urgence sont confrontées, depuis le début de la pandémie, à une multitude d'enjeux susceptibles de perturber les activités, particulièrement dans un secteur où le télétravail ne représente pas toujours une option réaliste. On pense, notamment, à la continuité des activités, ainsi qu'aux mesures préventives d'hygiène des personnes et des lieux de travail à observer de façon continue, compte tenu de l'obligation de fournir un lieu de travail sain et sécuritaire et de protéger la santé du personnel.

Il faut s'assurer de respecter les directives gouvernementales, d'établir un plan de contingence en cas de grand nombre d'absences, notamment pour cause d'isolement volontaire ou de quarantaine obligatoire. Enfin, les organisations doivent s'assurer de respecter les aspects liés à la vie privée et éviter toute discrimination à l'égard d'employés.

SOURCES DE RENSEIGNEMENTS (à jour lors de la publication) :

1. **GOVERNEMENT DU QUÉBEC** - Le gouvernement du Québec diffuse une [page Web](#) d'information sur la COVID-19, actualisée régulièrement. La [Loi sur la santé publique](#)<sup>\*1</sup> lui confère des pouvoirs spéciaux en cas d'épidémie déjà [exercés](#) en partie, et la [Loi sur la sécurité civile](#)<sup>2</sup> confère (notamment aux articles 88 et suivants) certains pouvoirs d'intervention exceptionnels, par exemple en cas de pandémie. Les centres d'appels d'urgence font partie des [services essentiels](#) (services de sécurité publique et services de soins de santé et de services sociaux prioritaires) identifiés par le gouvernement.

L'Institut national de la santé publique du Québec ([INSPQ](#)) a publié, le 27 mars, ses [recommandations](#) intérimaires quant aux mesures de prévention de la COVID-19 en milieu

### COVID-19 : renseignements liés à la pandémie (suite)

de travail pour les centres d'appels d'entreprises des services essentiels, dont les centres 9-1-1.

2. **GOVERNEMENT DU CANADA** - Le gouvernement fédéral diffuse une [page Web](#) sur le sujet, et dispose, entre autres, des pouvoirs conférés par la [Loi sur la mise en quarantaine](#)<sup>3</sup>, dont [certaines dispositions](#) ont déjà été utilisées, ainsi que de ceux de la [Loi sur les mesures d'urgence](#)<sup>4</sup> qui pourraient être utilisés au besoin.
3. **FISCALITÉ- TAXE 9-1-1** - Dans le cadre des mesures de soutien aux entreprises liées à la COVID-19, les gouvernements du [Canada](#) et du [Québec](#) ont annoncé, le 27 mars, que l'ensemble des déclarations de TPS/TVQ devant être produites à compter de cette date et ce, pour toute période de déclaration se terminant au plus tard le 30 avril 2020, sont reportées au 30 juin 2020.

La taxe municipale 9-1-1 est versée à Revenu Québec simultanément à ces taxes par les mandataires qui sont des fournisseurs de services de télécommunication. Bien que les remises mensuelles de la taxe 9-1-1 ne soient pas mentionnées comme étant reportées selon l'annonce provinciale, il est possible qu'elles le soient dans les faits.

Si avéré, cela pourrait avoir des répercussions importantes, jusqu'à la fin de l'été, sur les sommes remises mensuellement aux municipalités et à leurs centres d'appels 9-1-1. Aucune somme ne serait éventuellement perdue, mais un décalage dans les remises (minimales durant quelques mois) pourrait être constaté. Des vérifications sont en cours avec Revenu Québec, vu le caractère inusité de l'annonce gouvernementale. Nous communiquerons avec les intéressés.

4. **LE SERVICE DE RELAIS VIDÉO CANADIEN (SRV)**, pour les personnes utilisant une langue des signes pour communiquer, [a informé](#) ses utilisateurs, le 23 mars, qu'il mettait en place un projet pilote afin que certains interprètes visuels puissent travailler de leur domicile dans le cadre du confinement recommandé. Ces derniers ne recevront toutefois pas d'appels 9-1-1, car ceux-ci continueront à être acheminés vers un centre d'appel régulier du SRV et seront toujours considérés comme prioritaires.
5. **CHEZ NOS VOISINS AMÉRICAINS** - Les

## COVID-19 : renseignements liés à la pandémie (suite)

réputés *Centers for Disease Control and Prevention* ont publié des [recommandations](#) pour les centres de communication santé et les centres 9-1-1 américains sur la façon, lors d'appels d'urgence, de gérer les cas possibles ou avérés d'infection par la COVID-19. L'organisme gouvernemental [EMS.gov](#) offre aux centres d'appels d'urgence un [webinaire](#) en ligne ainsi qu'un [Powerpoint](#) sur le sujet.

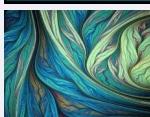
[NENA](#) a diffusé, le 25 mars, un [webinaire](#) intitulé *Navigating the COVID-19 Pandemic From the 9-1-1 Center*, qui peut être revu [sur demande](#). La présentation visuelle d'accompagnement peut être [téléchargée ici](#).

6. **L'ASSOCIATION EUROPÉENNE DU NUMÉRO D'URGENCE (EENA)** a tenu, le 27 mars, un [webinaire](#) afin de partager l'expérience des centres d'appels d'urgence européens qui ont vécu la pandémie en avance sur nous, parfois de façon dramatique pour la population. Un [tableau](#) de l'état de la situation au 24 mars accompagne la présentation, qui peut être visionnée en rappel [sur demande](#).

7. **L'AGENCE MUNICIPALE 9-1-1 DU QUÉBEC** a fermé son bureau le 24 mars, conformément aux directives sanitaires du gouvernement du Québec et nous sommes en mode télétravail. Nous sommes toujours être joints par courriel.

1° : RLRQ, chapitre S-2.2 / 2° : RLRQ, chapitre S-2.3 / 3° : L.R.C., ch. Q-1.1 / 4° : L.R.C., ch. E-4.5

## Cadre fédéral - troubles post-traumatiques



CADRE FÉDÉRAL RELATIF AU TROUBLE DE STRESS POST-TRAUMATIQUE (TSPT)

L'[Agence](#) de la santé publique du Canada a publié le [document](#) intitulé *Cadre fédéral relatif au trouble de stress post-traumatique (TSPT) - reconnaissance, collaboration et soutien* (102 pages). Ce dernier a été produit conformément à une [loi](#) fédérale adoptée en 2018\*.

Parmi les populations à risque élevé de développer un TSPT, le personnel de la sécurité publique [visé au document](#) comprend « le personnel des communications en sécurité publique (p. ex., le personnel du centre d'appels d'urgence et les réparateurs) ... Ces derniers peuvent, entre autres, être exposés à long terme à des communications ou du matériel dérangeant. Les sentiments de culpabilité et de honte peuvent également contribuer à l'appari-

## Cadre fédéral - troubles post-traumatiques (suite)

*tion des symptômes de TSPT, en particulier dans les situations où ils n'ont pas pu aider la victime, se sont identifiés à elle ou ont été dépassés par l'événement ».*

Le Cadre établit la vision, les principes directeurs et les mesures du gouvernement concernant le TSPT liés aux professions pour les trois domaines prioritaires énoncés par la loi :

- l'amélioration du suivi de l'évolution du taux d'incidence et des coûts économiques et sociaux liés à l'état de stress post-traumatique;
- l'établissement de lignes directrices concernant :
  - le diagnostic, le traitement et la gestion de l'état de stress post-traumatique,
  - la mise en commun, à l'échelle nationale, des pratiques exemplaires en matière de traitement et de gestion de l'état de stress post-traumatique;
- La création et la distribution de matériel didactique normalisé portant sur l'état de stress post-traumatique, à l'intention des fournisseurs de soins de santé au Canada, en vue de mieux faire connaître cet état à l'échelle nationale et d'en améliorer le diagnostic, le traitement et la gestion.

\* [Loi](#) sur le cadre fédéral relatif à l'état de stress post-traumatique (L.C. 2018, ch. 13)

## NENA: conférence & consultation

### 1. CONFÉRENCE ANNUELLE DE NENA

La conférence annuelle de la National Emergency Number Association ([NENA](#)) doit toujours, au moment de la publication, avoir lieu à Long Beach (CA), du 13 au 18 juin, accompagnée d'un salon professionnel d'envergure et ce, malgré l'épidémie de COVID-19 qui frappe la Californie et la fermeture actuelle des frontières à certains étrangers dont, entre autres, les Canadiens.

Le programme et l'inscription sont offerts [en ligne](#), mais il conviendra pour les intéressés de bien s'assurer du maintien de l'événement aux dates prévues et de la levée des restrictions aux voyages.

### 2. CONSULTATION – NORME POUR L'INTERNET DES OBJETS ET LES APPLICATIONS

NENA a publié, le 10 mars, le projet de [norme](#) intitulé *Impact of IoT devices and emergency calling applications* (35 pages), afin de recueillir les commentaires des intéressés avant son adoption finale.

Le document traite des dispositifs éven-

## NENA: conférence & consultation (suite)

tuellement reliés au 9-1-1 par l'Internet des objets (IoT), comme les systèmes d'alarme et détecteurs divers, les enceintes vocales, la télématique ainsi que des diverses applications pour téléphones intelligents pouvant effectuer des appels d'urgence de façon autonome. Le projet énumère les éléments dont les développeurs de tels dispositifs doivent tenir compte, dès les phases de conception et de développement de leurs produits, afin de les rendre efficaces pour le travail des centres 9-1-1.

Les intéressés peuvent [soumettre](#) leurs commentaires en ligne, jusqu'au 24 avril 2020.

## Report de la conférence annuelle de l'EENA

En raison de l'épidémie causée par la COVID-19, l'Association européenne du numéro d'urgence ([EENA](#)) a [annoncé](#) le report du 9 au 11 décembre à Riga (Lettonie) de sa [conférence annuelle](#) qui devait originellement se tenir du 1<sup>er</sup> au 3 avril.

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 au Canada : 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ :  
CP 89022 – CSP Malec  
Montréal (Québec) Canada H9C 2Z3  
[info@acuq.qc.ca](mailto: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