



Nomination- Équipe 9-1-1 du MSP et certification pour Mascouche

Sécurité publique Québec

Madame Carole Bernard est, depuis le 13 juillet, chef de l'Équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique, chargée de l'inspection et de la certification de conformité des centres d'appels d'urgence. Elle assumait cette responsabilité de façon intérimaire depuis le début de mai. Nous lui offrons nos félicitations et l'assurons de notre collaboration dans l'accomplissement de son mandat.

Par ailleurs, la ministre de la Sécurité publique a, le 21 juillet, délivré au nouveau centre 9-1-1 de la Ville de Mascouche un premier certificat de conformité aux normes gouvernementales.

Nouveau centre 9-1-1 à Mont-Tremblant



La Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA) a **annoncé**, le 23 juillet, l'ouverture prochaine d'un nouveau centre d'appels d'urgence 9-1-1 à Mont-Tremblant.

Ce point de service s'ajoutera au centre d'appels d'urgence principal ainsi qu'au centre de relève de Saint-Georges. CAUCA est active dans plusieurs régions du Québec et souhaite ainsi améliorer sa capacité opérationnelle, sa flexibilité et sa résilience, notamment lors de phénomènes climatiques violents.

La Ville de Mont-Tremblant fermera son centre d'appels 9-1-1 et CAUCA prendra la relève, le 9 septembre. Les municipalités de la **MRC des Laurentides** s'ajouteront alors à celles déjà desservies dans la région.

CNESST : risques d'exposition à des événements traumatiques au travail

La Commission des normes, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) a publié, le 9 juin, la **Planification pluriannuelle en prévention-inspection 2020-2023**, un outil de gouvernance qui énonce ses priorités et structure les activités en matière de prévention et d'inspection.

CNESST : risques d'exposition à des événements traumatiques au travail (suite)



À l'issue de l'analyse du bilan lésionnel des dernières années, de la consultation auprès des partenaires ainsi que de travaux de recherche, la CNESST a établi quatre axes prioritaires en santé et sécurité du travail au cours des prochaines années. Quant aux **risques prédominants**, elle entend prioriser ceux portant sur l'ergonomie, la violence psychosociale, le harcèlement et **l'exposition à des événements traumatiques liés au travail**.

Conférence 2020 de NENA Ontario



La **conférence** annuelle de **NENA Ontario** aura cette année pour thème **Un nouveau monde**. En raison de la pandémie, les présentations seront offertes aux membres sous forme d'ateliers virtuels accessibles sur le site Web de l'association, à compter du 14 septembre. Le programme détaillé n'est pas disponible au moment de la publication.

SRV : rapport annuel 2019



Selon le **rapport annuel 2019** de l'Administrateur canadien du Service de relais vidéo (SRV), destiné aux personnes qui communiquent par une langue des signes (**ASL** ou **LSQ**), le nombre d'appels d'urgence 9-1-1 effectués par l'intermédiaire d'un interprète du SRV durant l'exercice est demeuré stable, soit environ 200 par trimestre, ou un peu plus de trois par jour.

Le nombre des abonnés au SRV a augmenté de 14 % en 2019, passant à 7 432 personnes. Près de 520 000 appels ont été acheminés, dont 32 % en langue des signes québécoise.

L'organisme sans but lucratif est **financé** grâce à un fonds géré par le CRTC. Les usagers déclarent avoir un taux de

SRV : rapport annuel 2019 (suite)

satisfaction élevé à l'égard des interprètes (91 %) et des aspects techniques du service (88 %).

La nouvelle **Loi fédérale sur l'accessibilité*** énonce que « *L'American Sign Language, la langue des signes québécoise et les langues des signes autochtones sont reconnues comme étant les langues les plus utilisées par les sourds au Canada pour communiquer* ».

* Lois du Canada 2019, ch. 10, paragraphe (2) de l'article 5.1

Colombie-Britannique : report du projet de loi sur le service 9-1-1



L'Union des municipalités de la Colombie-Britannique (**UBCM**) a **informé** ses membres, le 15 juillet, avoir été avisée par le gouvernement provincial qu'en raison de la pandémie de COVID-19, le dépôt prévu du projet de loi sur le financement, la gestion et les normes du service 9-1-1 serait reporté à une prochaine session de l'Assemblée législative.

Appels d'urgence pour les personnes handicapées : aperçu des normes américaines et européennes



Nous portons à votre attention des renseignements relatifs aux services d'appels d'urgence offerts aux personnes handicapées chez nos voisins du Sud ainsi que dans l'Union européenne, afin de pouvoir les comparer avec les pratiques québécoises.

Les changements démographiques, les nouvelles occasions d'innover offertes par la technologie et les exigences des citoyens nécessiteront, de plus en plus, de raffiner et de diversifier l'offre de service d'appels d'urgence offerte aux personnes vivant avec un handicap.



La clinique du droit de la technologie de la Faculté de droit de l'Université du Colorado (Boulder) a publié, le 14 mai, le **rapport** intitulé *911 and Accessibility: An Update* [19 pages]. Ce dernier actualise le **document** publié en 2015

Appels d'urgence pour les personnes handicapées : aperçu des normes américaines et européennes (suite)

intitulé *Summary of the Legal and Policy Landscape Surrounding Accessibility and 911* [16 pages]. Les auteurs présentent les obligations imposées aux États-Unis par la *Federal Communications Commission (FCC)*, ainsi que par le *Department of Justice (DOJ)*, responsable de l'application de l'*American with Disabilities Act (ADA)*. Le document aborde également le rôle complémentaire des normes des États. Le président de la FCC soulignait d'ailleurs, le 24 juillet, le 30^e anniversaire de l'ADA.



L'*European Emergency Number Association (EENA)* a présenté, le 30 juin, le webinaire intitulé

Ensuring Accessibility to Emergency Services, sur les exigences de la législation européenne, les pratiques de différents pays ainsi qu'un aperçu des défis auxquels sont confrontés les Européens vivant avec un handicap en matière d'accès aux services d'urgence [durée de 72 m].

On peut également consulter, en complément, le document opérationnel de l'EENA intitulé *112 Accessibility for People with Disabilities* (2012).

Appels 9-1-1 afin d'intimider : l'État de New-York agit - et au Canada?



L'édition de septembre 2018 traitait d'un projet de loi déposé à la législature de l'État de

New-York, voisin du Québec, afin de rendre passibles de sanctions pénales les appels au 9-1-1 tendancieux et sans fondement. Ces derniers sont souvent relatifs à des afro-américains menant pourtant une activité tout à fait normale dans un lieu public.

Ces appels malveillants peuvent, selon la nature des allégations, résulter en une intervention policière dangereuse pour la personne ciblée, comme on l'observe régulièrement chez nos voisins du Sud. Un événement récent, survenu à New-York, a d'ailleurs déclenché un outrage public et accéléré l'adoption d'une version révisée* du projet loi, entré en vigueur le 12 juin.

Après qu'un ornithologue amateur afro-américain lui ait signalé, gentiment, que son chien n'était pas attaché dans ce secteur de Central Park, contrairement au règlement, une femme blanche a composé le 9-1-1 afin de l'intimider. Elle a prétendu faussement à

Appels 9-1-1 afin d'intimider : l'État de New-York agit - et au Canada? (suite)

la police être menacée par un homme noir dans un endroit isolé. La scène avait toutefois été captée en vidéo. Diffusée sur les réseaux sociaux, son action a eu dans ce cas des conséquences fâcheuses pour la plaignante (près de 45 millions de visionnements, attention médiatique mondiale, perte d'emploi, une accusation de méfait).

La nouvelle loi offre aux victimes d'un usage tendancieux des services d'urgence, en raison d'un facteur lié à la race, à la couleur, à l'origine nationale, à l'ascendance, au sexe, à la religion, à l'âge, à un handicap ou à l'orientation sexuelle, la possibilité d'intenter un recours civil en dédommagement. D'autres législateurs d'États américains se proposent de faire adopter des lois semblables, comme en Californie. Les autorités peuvent de plus, agir également selon le droit pénal (méfait).

AU CANADA



Un événement récent survenu dans un sentier à Ottawa, semblable à l'incident de New York décrit plus haut, confirme qu'ici aussi, des personnes appellent le 9-1-1 dans le seul but, semble-t-il, d'intimider une personne noire se trouvant paisiblement dans un lieu public. La victime a d'ailleurs reçu des excuses du service de police et a demandé d'obtenir une transcription de l'appel 9-1-1, possiblement afin d'exercer un recours contre l'appelante.

Des corps de police de tout le pays participent actuellement au débat social plus vaste portant sur les interpellations et le racisme systémique.



Au Québec, le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) a publié, en octobre 2019, le rapport intitulé « *Les interpellations policières à la lumière des identités racisées des personnes interpellées* » [134 pages].

Les auteurs ont examiné, entre autres, les appels au 9-1-1 provenant de quartiers dont la composition ethnique est plus ou moins diversifiée, comme l'une des sources des interpellations de personnes appartenant plus particulièrement à certains groupes (noirs, autochtones ou arabes). Ce facteur pourrait augmenter ou diminuer la probabilité de l'interpellation sur la base de plusieurs autres éléments contextuels.

Dans la foulée de ce rapport et à la suite de consultations sur le sujet, le SPVM a adopté, le 8 juillet, sa Politique sur les interpellations policières [14 pages]. À compter de la mise en œuvre de cette dernière, à l'automne 2020, les

Appels 9-1-1 afin d'intimider: l'État de New-York agit Et au Canada? (suite)

fiches d'interpellation (article 4.3) devront indiquer si l'interpellation de membres des communautés ethnoculturelles ou appartenant à des minorités visibles ou Autochtones « a été initiée par le policier, si elle résulte d'un appel 9-1-1, d'un signalement d'un citoyen ou d'un autre policier ».

Le SPVM est la première organisation policière québécoise à se doter d'une telle politique.

Actualité 9-1-1 américaine

1. NENA : NOUVELLE NORME POUR LE TRAITEMENT DES APPELS 9-1-1



La *National Emergency Number Association (NENA)* a publié récemment la norme¹ intitulée *NENA Standard for 9-1-1 Call Processing* [26 pages] qui propose des pratiques exemplaires pour la gestion des appels d'urgence 9-1-1. Le document actualise et regroupe quatre normes antérieures².

Les normes de gestion des appels d'urgence de NENA servent de référence dans plusieurs États, ainsi que dans certaines provinces canadiennes. Elles y sont parfois utilisées devant les tribunaux ou lors d'enquêtes du coroner, à défaut de normes locales, afin de comparer la conduite des centres d'appels d'urgence lors d'incidents.

¹ NENA-STA-020.1-2020

² 56-001, 56-005, 56-006 & 56-501

2. SUICIDES : LE NUMÉRO 9-8-8 ÉTABLI

À la suite de la consultation publique menée par la *Federal Communications Commission (FCC)* conformément à une loi fédérale (voir l'édition de janvier 2020), l'organisme a adopté, le 16 juillet, l'ordonnance* désignant le numéro 9-8-8 pour les services de prévention du suicide et de crises liées à la santé mentale, y compris pour les vétérans.

Ce numéro sera facile à mémoriser comme le 9-1-1. La mesure a d'ailleurs reçu de nombreux appuis, dont celui de NENA. Ce nouveau mode d'accès simplifié au service pourrait diminuer le nombre d'appels 9-1-1 des personnes ignorant le numéro à dix chiffres à composer pour obtenir de l'aide.

Tous les fournisseurs de services de télécommunication auront l'obligation de modifier leurs réseaux afin qu'il soit

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

possible simultanément, à l'échelle nationale, de composer le 9-8-8 de partout aux États-Unis, le 16 juillet 2022 et ce, peu importe le type de service téléphonique (y compris les services VoIP). On pourra ainsi joindre directement l'un des quelque 170 centres d'appels régionaux de la [National Suicide Prevention Lifeline](#).

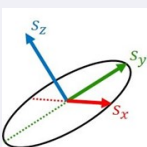
Enfin, malgré la demande formulée, la FCC a décidé, pour des motifs financiers et de compétence juridictionnelle, vu l'existence d'autres options, de ne pas imposer pour le moment l'obligation de fournir le service de Texto au 9-8-8 (par. 82° et 83° de l'ordonnance), ni d'ordonner l'établissement d'un service de relais vidéo 9-8-8 spécialisé (par. 84°).

Au Canada, l'organisme [The 988 Campaign for Canada](#) tente, depuis le début de l'année et sans succès jusqu'à maintenant, de convaincre le gouvernement fédéral d'établir le 9-8-8 comme numéro national pour les services de prévention du suicide et de crises liées à des problèmes mentaux.

Bell Canada, qui soutien [Bell Cause pour la cause](#), dont la mission porte sur la santé mentale au pays aurait, selon l'organisme, déclarée être ouverte à des discussions avec le CRTC et les autres parties prenantes sur l'établissement éventuel du 9-8-8 au Canada. À ce jour, aucune annonce n'a été faite à ce sujet.

*FCC 20-100, WC Docket N° 18-336 [69 pages]

3. NORMES DE LOCALISATION POUR L'AXE Z



La FCC a adopté, le 16 juillet, les [normes et exigences](#) révisées* de localisation des appels sans fil intérieurs dans l'axe vertical Z (± 3 mètres de précision, 80 % du temps).

Les délais de mise en œuvre (entre avril 2021 et avril 2025) pour les différents types de fournisseurs de service sans fil à l'échelle nationale et les marchés prioritaires à desservir sont précisés à l'annexe A (page 41).

Bien qu'elle reconnaisse l'avancée technologique et les limites actuelles, Mme la commissaire Rosenwerfel a émis des [réserves](#) sur le fait que l'information de localisation qui sera transmise par les fournisseurs de services sans fil aux centres d'appels d'urgence consistera en une série de nombres bruts, indiquant la hauteur au-dessus de l'ellipsoïde (mesuré à partir du centre de la Terre). Afin d'être intelligibles et utiles à la répartition, les données devront être converties au préalable.

Enfin, le service ne sera pas universel : seuls les téléphones « intelligents » mu-

Actualité 9-1-1 américaine (suite)

nis d'un baromètre, d'une application spéciale ou ayant fait l'objet d'une mise à jour logicielle pourront fournir des données, ce qui l'inquiète et dérange, selon elle, au principe du service 9-1-1 accessible pour tous, y compris ceux qui utilisent des appareils à bas coût ou plus anciens.

Toutefois, la technologie évolue. L'ordonnance mentionne, au paragraphe 19°, les travaux poursuivis par Google™ et Apple™ à ce sujet. Un dossier à suivre, pour décider d'une implantation éventuelle au Canada.

6^e version, FCC 20-98, PS Docket N° 07-114 [69 pages]

4. POLITIQUE AMÉRICAINE : FINANCEMENT FÉDÉRAL DU PASSAGE AU 911PG?



La Chambre des représentants a adopté (sur division), le 1^{er} juillet, le [projet de loi H.R. 2](#),

[Moving Forward Act](#) [2309 pages]. Ce dernier autoriserait un imposant programme de dépenses en transport et en infrastructures dont, entre autres, douze milliards de dollars seraient réservés afin de [soutenir financièrement le passage](#) au service 9-1-1 de prochaine génération, de 2021 à 2025 (voir les [articles 31601 à 31604](#)). Rappelons qu'un [rapport fédéral](#) de 2018 évaluait les coûts de transition au 9-1-1 PG dans ce pays entre 9,5 et 12,7 milliards \$.

Les observateurs sont toutefois d'avis que cette ambitieuse législation ne sera pas adoptée par le Sénat, pour des [motifs politiques](#) étrangers au soutien au 9-1-1 PG. Ce dernier élément pourrait donc, après les élections de l'automne, être intégré à un autre projet de loi plus consensuel. NENA [se réjouit](#) néanmoins que le sujet soit maintenant sur l'écran politique.

Au Canada, aucun soutien financier ou technique du gouvernement fédéral n'est toujours prévu pour la transition vers le service 9-1-1 PG.

Royaume-Uni : bien être et santé mentale des répondants d'urgence



Le [rapport](#) intitulé *Assessing the mental health and wellbeing of the Emergency Responder community in the UK** [148 pages] a été [publié](#), le 6 juillet, au King's College de Londres.

Selon les auteurs, si les incidents opérationnels traumatisants peuvent avoir des répercussions sur la santé mentale et le bien-être des répondants d'ur-

Royaume-Uni : bien être et santé mentale des répondants d'urgence (suite)

gence au Royaume-Uni (dont le personnel du service de réponse d'urgence 9-9-9), les facteurs de stress organisationnels auraient des conséquences plus importantes, y compris sur la vie familiale et les relations personnelles.

Des éléments tels que l'intensité de la charge de travail, la qualité du soutien et de la gestion, les pénuries de personnel et l'augmentation des responsabilités semblent constituer des facteurs de stress plus significatifs pour les répondants d'urgence que les événements traumatisants « typiques ».

Les auteurs recommandent, entre autres, de poursuivre la recherche sur certains éléments encore peu documentés et de mettre en place, entre les régions du pays, divers mécanismes de partage d'expérience et des pratiques exemplaires, au bénéfice de tous.

* Traduction libre : *Évaluer la santé mentale et le bien-être de la communauté des intervenants d'urgence au Royaume-Uni.*

Publié pour la communauté des personnes intéressées par le service 9-1-1 au Québec

Pour commentaires ou abonnement gratuit : info@agence911.org

Éditeur :
Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Comité de lecture :
Pierre Foucault, Richard Leblanc, Éric Leclerc, Johanne Tanguay

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