



Assemblée générale 2020 virtuelle de l'ACUQ



L'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ) tiendra son assemblée générale annuelle le jeudi 26 novembre, à 9 h.

Les membres pourront prendre connaissance des réalisations de leur association au cours de la dernière année, des projets envisagés pour l'avenir ainsi qu'échanger avec les administrateurs. Un lien de connexion leur sera envoyé.

Actualité 9-1-1 au CRTC

1. NOUVELLES ÉCHÉANCES POUR LE SERVICE 9-1-1 PG : OBSERVATIONS DÉPOSÉES



La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec (Agence, ACUQ, CAUCA) a soumis, le 19 octobre, ses [observations](#) auprès du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) en réponse à l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2020-326](#). *Appel aux observations – Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération.*

2. CONTRIBUTION AUX TRAVAUX DU FIT 90

La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec a déposé, le 21 octobre, la contribution [ESCO0667](#) intitulée *Les communications d'urgence dans le service 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1PG)*, dans le cadre des travaux du Formulaire d'identification de [tâche n° 90](#) (traduction : *Fiabilité, résilience et sécurité du réseau 9-1-1 PG*) du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU).

Le document [3 pages] propose de donner accès à différentes formes additionnelles de communications propres au traitement des appels d'urgence, d'en élargir éventuellement l'accès à l'ESInet et enfin, de documenter les besoins des centres d'appels de sécurité publique (CASP) dans le cadre du 9-1-1 PG. La discussion se poursuivra dans le cadre des travaux du [FIT n° 91](#), (traduction : *Considérations additionnelles sur les données du 9-1-1 PG*).

3. FAQ POUR LE SIG : ET DE TROIS!

Le document de type *foire aux questions* portant sur le système d'information géographique du service 9-1-1

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)



de prochaine génération au Canada, intitulé *Geographical Information Systems (GIS) and Common Addressing FAQ*, mentionné dans les éditions de [septembre](#) [v1] et d'[octobre](#) [v2] a été de nouveau modifié.

Des précisions ont été apportées à la suite de questions soulevées lors d'une présentation à un groupe de centres d'appel de la sécurité publique ontariens.

La [version 3 du 7 octobre](#) [9 pages] est également offerte sur le Portail Flex de Bell, section *Communications nationales*.

Même si un tel document est par définition évolutif, des changements rapprochés aussi fréquents sont rares, une fois les documents approuvés collectivement et publiés par le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU).

Consultations du Livre vert : le SPVM prône un service 9-1-1 provincial unifié

L'édition de [janvier 2020](#) faisait état de la publication par la ministre de la Sécurité publique, le 18 décembre 2019, du [Livre vert](#) intitulé *Réalité policière au Québec : modernité, confiance et efficacité*, afin de mener des consultations et une réflexion sur la réalité policière québécoise.

Le Service de police de la ville de Montréal (SPVM) a publié, le 28 octobre, le [rapport](#) intitulé *Réflexions du SPVM sur la réalité policière au Québec* [50 pages], soumis au comité consultatif chargé par la ministre de mener des consultations et de produire un rapport.

Parmi les recommandations d'améliorations formulées par le SPVM, la quatorzième (page 30) se lit comme suit : *Centralisation du 911, de la vérification des antécédents et des enquêtes d'habilitation sécuritaire. Faire en sorte que les activités du 911 et ceux (sic) de la vérification des antécédents judiciaires et des habilitations sécuritaires soient centralisées sous la gouverne du ministère de la Sécurité publique pour une meilleure efficacité dans la province du (sic) Québec* ».

Selon le SPVM, « *il existe présentement 28* centres d'appels 9-1-1 sur le territoire de la province. Or, le ministère de la Sécurité publique assure déjà un encadrement qui a pour objectif de*

Consultations du Livre vert : le SPVM prône un service 9-1-1 provincial unifié (suite)

normaliser les opérations des centres d'appels 9-1-1 partout au Québec. Il en va de même pour les entités qui œuvrent à la vérification des antécédents judiciaires ou aux enquêtes d'habilitation sécuritaire. La multiplication des points de service réduit les possibilités d'efficacité dans la livraison de ces services aux citoyens du Québec ».

Dans l'introduction de son rapport, le SPVM recommande en fait de mener des études de faisabilité pour la mise en commun de certains services, tels « *la gestion des appels urgents au 9-1-1, afin de contrer les enjeux liés aux ressources humaines et au financement* ». Le comité consultatif doit remettre ses recommandations à la ministre en mai 2021.

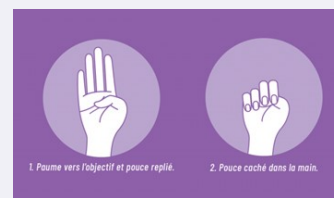
*27, depuis septembre 2020.

Violence au foyer - appel à l'aide par vidéo



FONDATION
CANADIENNE
DES FEMMES


L'isolement social découlant de la pandémie de COVID-19 peut compromettre la possibilité de demander de l'aide, pour les personnes à risque de subir des actes de violence au foyer.



La [Fondation canadienne des femmes](#) propose d'utiliser « l'appel à l'aide », un simple geste de la main à effectuer lors d'une communication vidéo, un appel classique au 9-1-1 n'est pas possible.

Par ce signe, l'appelante peut indiquer silencieusement avoir besoin d'aide, afin que l'on vérifie auprès d'elle de façon discrète (par téléphone, texto ou réseau social), si tout va bien et, au besoin, envoyer les secours. Les techniques, simples à utiliser, sont décrites sur le [site de l'organisme](#).

Stress post-traumatique : nouvelle présomption légale

 Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a présenté à l'Assemblée nationale, le 27 octobre, le [projet de loi n° 59, Loi modernisant le régime de santé et de sécurité au travail](#).

Parmi les changements proposés, entre autres, à la [Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles](#) et avec l'édiction d'un nouveau Règlement sur les maladies professionnelles, on note, selon certains critères d'admissibilité, l'établissement d'une nouvelle présomption légale de maladie professionnelle lors de l'établissement d'un diagnostic de Trouble de stress post-traumatique.

Afin de bénéficier de la présomption, serait considéré le fait d'avoir exercé un travail impliquant une exposition de manière répétée ou extrême à une blessure grave, à de la violence sexuelle, à une menace de mort ou à la mort effective, laquelle n'est pas occasionnée par des causes naturelles (article 238 du projet, section VII de l'annexe A).

Avec cet ajout, le Québec rejoindrait ainsi plusieurs autres provinces canadiennes, mais sans toutefois limiter cette nouvelle présomption légale à l'exercice d'activités professionnelles liées à la sécurité publique. Les travaux parlementaires se poursuivent et les textes pourraient être modifiés avant l'adoption finale, probablement en 2021.

Projet de formation sur la violence conjugale pour les préposé(e)s aux appels d'urgence abandonnés

L'édition de [mars 2020](#) faisait état d'un projet d'élaboration et de distribution d'une formation provinciale sur la violence conjugale, soumis en janvier dans le cadre du [programme de Sensibilisation en matière de violence conjugale](#).

Ce projet était destiné aux préposé(e)s aux appels d'urgence des centres 9-1-1 et des centres secondaires d'appels d'urgence de la sécurité publique (police municipale, centres de communication santé, Sûreté du Québec, etc.).

Le [Secrétariat](#) à la condition féminine a informé l'Agence, le 29 octobre, que le projet ne recevrait pas le financement demandé. Ce dernier, qui aurait pu bénéficier à près de 1 200 intervenants en première ligne, est donc abandonné à regret. Nos remerciements à tous nos partenaires qui ont soutenu cette initiative.

Améliorations de l'application IGO



L'Équipe 9-1-1 et des télécommunications d'urgence du ministère de la Sécurité publique a amélioré le contenu et la fonction de recherche de l'application [IGO-Urgence](#). Ainsi, plus de 150 couches d'informations géographiques ont été ajoutées depuis mai 2020.

Il s'agit, entre autres, des marinas, des quais et des rampes de mise à l'eau, des bornes d'incendie, des bornes-répères d'urgence en milieu isolé, des sentiers pédestres, des stations-services et des garages. Ces ajouts contribueront à améliorer la localisation des personnes en détresse et à réduire ainsi les délais d'intervention.

Comptant plus de 750 couches de renseignements géographiques et 3 500 utilisateurs, l'application représente un outil utile pour les municipalités et les services d'urgence du Québec. Afin d'y avoir accès sans frais ou pour plus de renseignements, communiquez au misp911@misp.gouv.q.ca.

NENA Ontario : ateliers virtuels accessibles



Les neuf ateliers virtuels du congrès 2020 de NENA Ontario tenu en septembre sont accessibles [en ligne](#) gratuitement.

Tours cellulaires vandalisés : atteintes à la sécurité nationale?



Credit photo : CTV Montréal

Le quotidien torontois [The Globe & Mail](#) révélait, dans son édition du 6 octobre, que les présidents de grandes entreprises de télécommunications nationales ont entrepris, en mai dernier, une démarche commune auprès des autorités politiques fédérales. Cette action survient à la suite d'une demi-douzaine d'attaques survenues au Québec contre des tours d'antennes de téléphonie sans fil, par l'incendie criminel des installations techniques. Des personnes anti-5G seraient en cause dans ces cas.

Les entreprises demandent que ces gestes soient traités comme des at-

Tours cellulaires vandalisées : atteintes à la sécurité nationale? (suite)

teintes à la sécurité nationale, en raison de la destruction d'infrastructures cruciales pour la sécurité publique susceptible, entre autres, d'empêcher de joindre le service 9-1-1 en cas d'urgence dans le secteur.

En cas de condamnation, cette nouvelle caractérisation des attaques pourrait conduire à des peines plus importantes que pour un simple incendie criminel. Le gouvernement ne s'est pas prononcé à ce sujet.

Actualité 9-1-1 américaine



L'organisme fédéral [911.gov](#) a publié, le 2 octobre, le [sommaire annuel](#) intitulé [Advancing 911 Across The Nation - 2020 Summary](#) [8 pages]. De nombreux hyperliens permettent d'approfondir les sujets présentés à nos voisins (COVID-19, financement et subventions, législation et réglementation, gestion des données).

Premier essai intercontinental d'interopérabilité



Illustration : [Roue libre](#)

L'Association américaine du numéro d'urgence 9-1-1 ([NENA](#)) et l'Association européenne du numéro d'urgence 112 ([EENA](#)) [invitent](#) les organisations et fournisseurs d'équipements intéressés à participer et à assister (virtuellement) aux premiers essais d'interopérabilité [intercontinentale](#) d'appels d'urgence de nouvelle génération (9-1-1 PG et 112 PG).

L'activité est prévue du 22 février au 5 mars 2021. Les essais se tiendront dans le cadre de la 9^e édition de l'[Industry Collaboration Event \(ICE 9\)](#) de la NENA et de la 4^e édition du [NG112 PlugTest \(NG112 PlugTest 4\)](#) de l'EENA, avec le soutien d'instituts technologiques sur chacun des continents.

Personnes avec un handicap : document actualisé



L'European Emergency Number Association (EENA) a publié, le 2 octobre, la version actualisée [V2] du [document](#) intitulé *Emergency Services Accessibility For Persons With Disabilities* [27 pages], dont la première version (2012) était citée dans l'édition d'[août 2020](#).

Bien que rédigé pour le contexte européen, on y trouve des éléments de réflexion, des idées et des solutions retenues ou proposées pour une clientèle avec des besoins particuliers. Il n'existe aucun document équivalent au Canada.

Vietnam : la réponse d'urgence maintenant unifiée



Le gouvernement du Vietnam [a instauré](#), le 29 septembre, un système unifié et modernisé de réponse aux appels d'urgence dans ce pays.

Plutôt que d'adopter un nouveau numéro unique comme le 112 (équivalent du 9-1-1 dans plusieurs régions du monde), les autorités ont jugé plus simple de conserver la possibilité d'utiliser comme équivalent n'importe lequel des anciens numéros d'urgence en usage dans ce pays : 113 (police), 114 (incendies) et 115 (ambulances).

Ainsi, peu importe le numéro composé, l'appel sera reçu et traité dans un centre d'appels d'urgence unifié. Sur la base des renseignements acheminés automatiquement, les préposées aux appels peuvent identifier le numéro de téléphone, localiser géographiquement l'appel, obtenir l'adresse de l'appelant, l'historique des appels et aussi contrôler et sanctionner les appels abusifs.

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 abonnement gratuit : info@agence911.org

Éditeur :

Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Comité de lecture :

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