



### Webinaire : système d'information géographique du 9-1-1 PG



Tel qu'annoncé dans l'[édition](#) précédente, l'entreprise [ESRI Canada](#) invite les centres d'appels d'urgence et les personnes intéressées à assister, le **jeudi 18 février à 11h**, à un webinaire gratuit en français intitulé « *Le 9-1-1 de prochaine génération met les SIG sur la carte* ». Le contenu est conçu pour les spécialistes des SIG municipaux et régionaux, les spécialistes des communications et des technologies de la sécurité publique, ainsi que ceux des services d'urgence.

Il faut s'inscrire au préalable, en suivant cet [hyperlien](#). Le tout sera présenté par M. Alain Dombrowski et Mme Marissa Skinner, avec la collaboration de M. Robert Harris, responsable provincial de la géomatique 9-1-1 PG au Nouveau-Brunswick ([Bureau NB 911](#)).

Parmi les sujets abordés :

- survol du 9-1-1 PG;
- le besoin de données précises et à jour;
- les normes de la *National Emergency Number Association* (NENA) applicables au Canada;
- exemples de travaux reliés au 9-1-1 PG de diverses municipalités canadiennes;
- options afin de vous préparer.

Vous êtes invités à consulter, au préalable, la [Foire aux questions](#) portant sur le système d'information géographique (SIG) du service 9-1-1 PG (26 paragraphes), en ligne sur le site Web d'ESRI Canada. Il s'agit d'une traduction du document malheureusement unilingue du Groupe de travail Services d'urgence du CRTC.

### L'ACUQ a 20 ans!

L'Association des centres d'urgence du Québec ([ACUQ](#)) célébrera, le 9 mars, le 20<sup>e</sup> anniversaire de sa constitution. Issue d'un regroupement de centres 9-1-1 soucieux de prendre part au débat sur leur avenir, l'ACUQ s'impose au fil des ans dans l'écosystème des services d'urgence.

Créée initialement sous le nom d'*Association des centres d'urgence 9-1-1 du Québec*, elle modifie son nom, en 2009, pour devenir l'*Association des centres d'urgence du Québec*, dans le but de

### L'ACUQ a 20 ans! (suite)

représenter également les centres de communication santé (CCS) et centres d'appels d'urgence secondaires. Cela permettait de mieux de refléter la réalité de l'ensemble des centres d'appels d'urgence de la province.

Afin de souligner cet anniversaire, un événement virtuel est prévu le 9 mars.

### Actualité 9-1-1 au CRTC

#### 1. FIT 94 : PRÉPARER LE PASSAGE AU 9-1-1 PG - RÉGIONS AVEC SERVICE 9-1-1 DE BASE



Le Groupe de travail Services d'urgence ([GTSU](#)) vient de lancer les travaux du nouveau formulaire d'identification de tâche ([FIT](#)) n° 94, [notre traduction] : *Livrer un plan pour l'introduction de certaines fonctionnalités dans les zones desservies par le service 9-1-1 de base (B9-1-1), en vue de la mise en œuvre future du service 9-1-1 de prochaine génération.*

Les travaux porteront sur les régions où seul le service 9-1-1 de base est actuellement offert, sans toutes les fonctionnalités du 9-1-1 évolué (principalement, la province de Terre-Neuve-et-Labrador et les territoires du Yukon et du Nord-Ouest). Nous suivrons ce dossier, dont certains éléments pourraient s'avérer éventuellement utiles au contexte du Nord du Québec, en raison de défis similaires.

#### 2. DÉLAIS DU 9-1-1 PG ET ACHEMINEMENT DES APPELS PAR DÉFAUT : RÉPLIQUE DÉPOSÉE

Tel qu'évoqué dans l'édition de [janvier 2021](#), la *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* (Agence, ACUQ, CAUCA) a déposé au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes ([CRTC](#)), le 15 janvier, une [réplique](#) aux renseignements complémentaires fournis par Bell dans l'[instance](#) sur les nouvelles échéances de la transition vers le service 9-1-1 PG.

Le 10 décembre, le CRTC avait adressé des [questions supplémentaires](#) aux fournisseurs de l'ESInet et aux autres intéressés. Celles-ci portaient, entre autres, sur des précisions quant au traitement proposé des appels [par défaut](#) qui ne pourraient être localisés correctement automatiquement par les systèmes du réseau, afin d'être achem-

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

inés directement au centre 9-1-1 approprié, ainsi que sur certains délais requis par les fournisseurs. Certaines défaillances catastrophiques étaient également abordées.

La Coalition ne commente que la réponse de Bell, avec laquelle nous sommes généralement d'accord, bien que de nombreux renseignements importants soient caviardés. Bell propose d'établir deux centres pour la prise des appels par défaut afin de les réacheminer au centre 9-1-1 approprié, soit l'un à Montréal et l'autre à Moncton (N.-B.), capables de gérer, au départ, jusqu'à 5 % du volume total des appels 9-1-1. Ce nombre semble prudent et faire consensus au GTSU.

Nous signalons certains éléments propres au contexte québécois que le CRTC devrait, selon nous, considérer et exiger clairement pour ces centres de réponse par défaut.

Le CRTC devrait se prononcer prochainement.

#### 3. PRÉSIDENTIE DU GTSU

Lors de sa séance plénière du 14 janvier, le Groupe de travail Services d'urgence ([GTSU](#)) a renouvelé, unanimement, le mandat de M. [Chris Kelleff](#) (Alberta et Colombie-Britannique) comme président pour 2021, conformément aux [Lignes directrices](#) administratives du Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC ([CDCI](#)). Il assume ce rôle depuis 2009. Félicitations et merci pour son travail et sa collaboration appréciés.

### Services en santé psychologique et physique pour les métiers d'urgence



Le Centre interdisciplinaire de soins pour les métiers d'urgence et leurs familles Inc. ([CISMUF](#)) offre, depuis mars 2020, des services en santé psychologique et physique aux intervenants d'urgence, dont les répartiteurs 9-1-1, les pompiers, policiers et paramédics, ainsi que leurs familles. Les services sont offerts dans l'ensemble du Québec, en mode virtuel au besoin.

### Services en santé psychologique et physique pour les métiers d'urgence (suite)

Formé d'une équipe multidisciplinaire de professionnels(les) de la santé familiaux(ères) avec la culture et la complexité des services d'urgence, le CIS-MUF offre des services de soins thérapeutiques individuels, ainsi que des services-conseils aux gestionnaires et aux organisations de travail.

### L'intelligence artificielle au service des CCS ?



Illustration: Société Radio-Canada

L'édition du 17 janvier de l'émission scientifique *Découverte*, diffusée sur ICI Radio-Canada Télé, a présenté un [reportage](#) (durée de 06:11) de M. Danny Lemieux intitulé *L'intelligence artificielle au service du 9-1-1*. Le reportage porte sur les travaux de recherche M. [Luc de Montigny](#), de l'Université McGill, en cours chez [Urgences-Santé](#) pour le triage et l'aide à la prise de décision lors d'appels pour des services préhospitaliers d'urgence.

Nous vous référons aux éditions de [mars 2017](#) et de [février 2018](#) au sujet de l'intelligence artificielle dans les centres d'appels d'urgence.

### Retirer le service 9-1-1 de la responsabilité du Service de police de Toronto ?



Photo : © La Presse canadienne  
Graham Hughes

Depuis la mort d'un Afro-Américain par asphyxie causée par un policier à Minneapolis (MN) en mai dernier, les protestations contre les violences policières et raciales se multiplient dans certaines villes en Amérique du Nord. Elles rassemblent des citoyens et des groupes sous le vocable *DefundPolice*. Certains proposent même de démanteler certains services de police américains jugés violents et racistes, impossibles à réformer selon eux. Un [mouvement national](#) similaire existe également au Canada.

### Retirer le service 9-1-1 de la responsabilité du Service de police de Toronto ? (suite)

Un regroupement de 23 organismes ontariens a publié, le 4 janvier, le [rapport](#) intitulé *Rethinking Community Safety - A Step Forward For Toronto* [24 pages]. Ce dernier propose de repenser la sécurité communautaire par des initiatives sociales, plutôt que par des interventions policières seulement. Parmi les recommandations, une section porte sur le service de réponse 9-1-1 de Toronto (pages 21 à 24).

Selon les auteurs, une proportion relativement faible des appels au 9-1-1 requièrent vraiment l'intervention de la police pour des crimes ou des urgences. Ils recommandent donc que le service 9-1-1 de Toronto ne relève plus du service de police, ce dernier ayant tendance, à leur avis, à faire intervenir d'abord des policiers dans tous les cas.

Le document propose que des premiers répondants provenant de ressources spécialisées, moins coûteuses et mieux adaptées aux besoins de la communauté (par exemple, en santé mentale, toxicomanies, itinérance) puissent utiliser une partie des ressources provenant du budget de la police de façon plus efficace, s'il n'y a pas de risque de violence.

Le rapport recommande de réduire le budget du Service de police d'environ 340 M \$ et d'affecter plutôt ces ressources aux services communautaires d'intervention. En outre, le service de réponse d'urgence 9-1-1 de Toronto ne devrait plus, à l'avenir, relever du Service de police, mais être plutôt confié à un organisme indépendant redevable au public. Son mandat serait d'assigner, lors d'appels d'urgence, les ressources les plus appropriées dans chaque cas.

Le maire de Toronto a réagi en soulignant qu'il fallait réfléchir soigneusement à ces propositions, en s'assurant de préserver la sécurité du public. De son côté, le chef de police de Toronto a indiqué aux [médias](#), lors de la présentation du [budget](#) 2021 du service, qu'environ quatre travailleurs spécialisés en gestion de crise intégreront le centre 9-1-1. Ceux-ci dirigeront les appels où l'intervention de la police n'est pas requise vers un organisme communautaire. Ce programme devrait être mis en place en 2022, selon un [rapport](#) du 13 janvier soumis au comité exécutif de Toronto par la direction générale de la ville recommandant d'instaurer un projet pilote. La police d'Ottawa a [entamé une réflexion](#) similaire à ce sujet.

En complément sur ce thème, l'édition de [décembre 2019](#) annonçait la sélection de la Ville de Winnipeg, afin de participer à un projet d'étude de la

### Retirer le service 9-1-1 de la responsabilité du Service de police de Toronto ? (suite)

[Bloomberg Harvard City Initiative](#). L'objectif était de trouver des façons de réduire l'envoi de policiers en réponse à des appels 9-1-1 ne comportant aucun élément criminel (47 % des cas en 2019). Les coûts générés sont importants et les ressources policières limitées.

À la suite des travaux, un [rapport](#) de recommandation [45 pages] a été déposé en novembre 2020 aux autorités municipales de Winnipeg. Il recommande d'ajouter un quatrième volet aux activités du centre 9-1-1 pour les appels « non-urgents », en plus des trois plus traditionnels (police, pompiers et ambulances) : la répartition à des services communautaires ou spécialisés pour les problématiques sociales, comme le [service 211](#).

Enfin, rappelés que dans le cadre de la [réflexion en cours](#) sur la réalité policière au Québec, plusieurs corps policiers et intervenants ont eux-mêmes souligné, dans leur [mémoire](#), le volume important de demandes d'intervention lors d'appels d'urgence pour des problématiques sociales qui ne relèvent pas, strictement, du travail policier et du profil de compétence des agents, ainsi que le besoin de ressources d'intervention mieux adaptées.

### ACCP : webinaire sur le 9-1-1PG



L'Association canadienne des chefs de police (ACCP) présentera, le 24 mars, le [webinaire](#) intitulé *NG9-1-1 – Your Efforts to Ensure 9-1-1 Continuity & Innovation in Your Community* [traduction : 9-1-1 PG : Vos efforts afin d'assurer la continuité et l'innovation des services 9-1-1 dans votre collectivité], de 13 h 30 à 15 h 30. Le coût de [l'inscription](#) est de 100 \$, plus taxes. L'événement sera tenu en langue anglaise.

### Appels 9-1-1 et incidents avec armes à feu



La [National Police Foundation](#) a publié, le 25 novembre, [l'étude](#) intitulée *Origins of officer-involved shootings: Analysis of data reported to police via 911* [calls reveal opportunities to reduce violent outcomes](#), basée sur deux publications scientifiques ré-

## Appels 9-1-1 et incidents avec armes à feu (suite)

centes\*.

Réalisée avec les données de plus de 50 des plus grands services de police canadiens et américains pour la période 2015-2018, l'étude révèle que dans plus de la moitié des cas où un officier de police est impliqué dans une fusillade, l'incident d'origine a d'abord été signalé au 9-1-1. La perception générale serait pourtant que les fusillades impliquant des agents surviennent, le plus souvent, lors de rencontres fortuites, comme un contrôle routier ou sur une scène de crime active.

Les données statistiques indiquent des écarts significatifs entre les faits réels constatés et les situations déclarées par les appelants lorsqu'une arme est en cause. Les préposés aux appels d'urgence n'ont toutefois aucun moyen de savoir si un appelant rapporte précisément toutes ses observations, même si les renseignements seraient très utiles aux agents qui se rendent sur les lieux.

\* *How 911 callers and call-takers impact police encounters with the public: The case of the Henry Louis Gates Jr. arrest*, par Jessica W. Gillooly, in [Criminology and Public Policy](#), Volume 19, n° 3, août 2020, pages 787 à 804, et *Dispatch Priming and the Police Decision to Use Deadly Force*, par Paul L. Taylor, in [Police Quarterly](#), 2020, Volume 23, n° 3, pages 311 à 332.

## Tesla : l'auto pour prendre la relève du réseau cellulaire?



Le président du manufacturier automobile [Tesla](#)™, M. Elon Musk, a réagi favorablement à la suggestion d'un propriétaire de véhicule. Celui-ci n'avait pu appeler le 9-1-1 avec son téléphone cellulaire, vu l'impossibilité de capter le réseau sans fil là où il se trouvait. Il avait toutefois noté que son véhicule connecté [Model 3](#) était, lui, toujours en mesure de [communiquer](#). Il a suggéré de pouvoir, à l'avenir, utiliser la connexion du véhicule afin d'effectuer un appel d'urgence au besoin. La réponse de M. Musk par un [Tweet](#) du 28 décembre : *Absolument*.

Plusieurs internautes ont commenté et se sont réjouis, certains rappelant que Tesla équipe déjà ses véhicules vendus en Europe du [système télématique e-Call](#), comme requis par la [législation](#) depuis le 31 mars 2018.

Il n'y a toujours aucune norme nord-américaine à ce sujet.

## Actualité européenne

### 1. SERVICE 112 – ÉTAT DU RESPECT DE LA LÉGISLATION



Les [États membres](#) de l'[Union européenne](#) (UE) devaient, au plus tard le 21 décembre,

transposer les règles européennes en matière de télécommunications dans leur droit national.

Certains États n'ont pas respecté cette obligation et risquent des sanctions. Conformément au [Code des communications électroniques européen](#) (CCEE), la [Commission européenne](#) a publié, le 21 décembre, un [rapport](#) au parlement européen et au conseil de l'Europe [21 pages] sur l'efficacité de la mise en œuvre du numéro d'urgence unique européen « 112 » par les États membres, en plus de renseignements sur l'[Islande](#) et la Norvège.

Le rapport présente des données sur le traitement des communications d'urgence dans chacun des États, ainsi que sur la manière dont le CCEE a été mis en œuvre par ces derniers. En outre, le CCEE requerrait les États membres de mettre en œuvre une technologie permettant de fournir aux services d'urgence la [localisation dérivée](#) du combiné de l'appelant et de garantir que les personnes handicapées bénéficient d'un accès équivalent aux services d'urgence.

L'European Emergency Number Association ([EENA](#)) [offre sa collaboration](#) aux États qui désirent se conformer aux normes.

### 2. ÉLÉMENTS POUR L'AMÉNAGEMENT D'UN CASP



L'EENA a publié, le 20 janvier, le [document](#) intitulé *Exchange of best practices - Designing a PSAP* [5 pages].

En plus des normes réglementaires, de nombreux éléments doivent être pris en compte lors de la conception de l'aménagement et de l'organisation d'un centre d'appel de la sécurité publique (CASP).

Les CASP qui ont participé à cette première édition abordent plusieurs aspects pratiques, comme les conditions de travail des préposés aux appels, l'intégration et le fonctionnement de la technologie, la hauteur idéale du plafond, l'utilisation de murs vidéo, la configuration générale du CASP et certains éléments appris pendant la mise en œuvre.

## 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](mailto: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](mailto: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](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