



Centre 9-1-1 de Toronto - la suite



L'[édition précédente](#) rapportait la demande d'ajouter un quatrième volet principal (interventions sociales) aux activités du service 9-1-1 de Toronto, ainsi que de confier l'opération du service de réponse d'urgence 9-1-1 à un organisme indépendant du service de police.

La Ville de Toronto [a annoncé](#), le 2 février, que le conseil municipal a adopté une [résolution](#) à ce sujet. Cette dernière autorise, entre autres, la création de trois projets pilotes de réponse communautaires lors d'appels 9-1-1 pour des personnes en crise dans certains secteurs de la ville plus actifs à ce sujet (p. ex : santé mentale, toxicomanies, itinérance). Un quatrième projet pilote est constitué, afin de répondre aux besoins de la clientèle autochtone en collaboration avec cette dernière. Le directeur général de la ville a reçu le mandat de mener une consultation auprès de [groupes](#) concernés par ces projets.

La décision demande un examen des opérations actuelles du centre 9-1-1 et de faire rapport sur la possibilité que ce service ne relève plus du service de police, mais plutôt d'un autre service municipal. Enfin, le maire a demandé à la vérificatrice générale de prioriser la vérification prévue cette année des opérations du service 9-1-1.

D'autres administrations municipales, après Ottawa et Vancouver, étudient la possibilité de suivre l'exemple de la plus grande ville du pays. Ainsi, le Service de police de Windsor (ON) a annoncé travailler à offrir un [quatrième volet](#) à la réponse aux appels 9-1-1 pour des crises liées à la santé mentale, tout comme la [Ville de Laval](#). Ce qui est innovant, c'est que ce soit le centre d'urgence 9-1-1 qui fasse la répartition de ces appels auprès d'équipes spécialisées n'incluant pas de policiers, sauf s'il y a risque de violence.

Texto au 9-1-1 : état de situation

La liste des personnes inscrites auprès de leur fournisseur de service sans fil au service de [Texto au 9-1-1](#), réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou présentant un trouble de la parole n'atteignait, le 1^{er} février, que 4 639 per-

Texto au 9-1-1 : état de situation (suite)

sonnes au pays, dont seulement 779 au Québec* (soit 16 % du total national, alors que le poids de la population représente 22,5 %).

À titre comparatif, 683 personnes sont inscrites au service en Alberta, avec une population d'un peu plus de 50 % de celle du Québec. Le service ne semble pas bien rejoindre la clientèle concernée ici.

Le nombre d'abonnés à ce service transitoire a peu progressé au pays, depuis décembre 2018, alors qu'il totalisait 4 490 personnes. L'utilisation par la clientèle concernée du service de texto afin de communiquer au 9-1-1 demeure extrêmement rare au pays.

L'ajout du Service de relais vidéo, depuis septembre 2016, permet aux personnes qui utilisent une langue des signes pour communiquer de [joindre le 9-1-1](#), une alternative ou un complément qui semble plus apprécié de la clientèle cible. Des centaines d'appels 9-1-1 sont effectués annuellement grâce à ce service.

Dans le cadre du déploiement du service 9-1-1 de prochaine génération au Canada, le service de [messagerie texte 9-1-1](#), fondé sur le texte en temps réel (TTR), remplacera éventuellement le service de Texto au 9-1-1. Accessible à [tous](#) les usagers du service sans fil, sans formalité préalable autre que d'utiliser un appareil compatible, cette nouvelle façon de communiquer, plus conviviale et sécuritaire, sera offerte au cours des prochaines années dans le cadre du déploiement du service 9-1-1 PG.

* De ce nombre, 518 personnes (66 %) sont inscrites au service en français.

Centre, central ou centrale 9-1-1 ?

Office québécois
de la langue
française

Québec

Les médias utilisent indifféremment divers termes afin de désigner l'endroit où sont reçus et traités les appels d'urgence. Quel est le terme à privilégier ?

Nous avons consulté le [Grand dictionnaire terminologique](#) de l'Office québécois de la langue française (OQLF), dont les termes normalisés doivent être utilisés par l'administration publique québécoise*.

Centre, central ou centrale 9-1-1 ? (suite)

Un [central téléphonique](#) est le « lieu où s'effectue la commutation des lignes d'un réseau téléphonique ». Ainsi, Bell ou TELUS ont de nombreux centraux téléphoniques. Il n'y a donc pas de central 9-1-1 afin de répondre aux appels d'urgence.

Une [centrale](#) désigne un lieu de production d'énergie électrique, un regroupement de syndicats ou le poste principal d'un service de police. On utilise également l'expression « [centrale de télésurveillance](#) », soit un local de surveillance permanente appartenant à une organisation extérieure aux établissements protégés ou surveillés. Son personnel communique avec un service de sécurité ou un centre 9-1-1, afin de requérir les services d'urgence, lors de la réception de signaux d'alarme émis par des capteurs (détecteurs, caméras).

L'expression recommandée, depuis 2003, est [centre d'appels](#), qui désigne le « lieu où sont regroupés des agents qui utilisent des moyens de télécommunication et d'informatique pour recevoir ou faire des appels ».

On notera d'ailleurs que la [section II.1](#) de la [Loi sur la sécurité civile](#) est intitulée [Centres d'urgence 9-1-1](#) et que le [Règlement](#) d'application porte sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux [centres d'urgence 9-1-1](#) et à certains [centres secondaires d'appels d'urgence](#). Le règlement parle également de [centre](#) de relève.

Dans ses publications, le CRTC utilise le terme générique [centre d'appel de la sécurité publique](#) (CASP). Enfin, l'[Agence](#) et l'[ACUQ](#) utilisent le mot [centres](#) dans leurs raisons sociales.

Afin de désigner les installations et les activités, l'expression centre d'appels d'urgence serait donc à privilégier au Québec.

NENA : conférence 2021 et nouvelles publications

1. CONFÉRENCE 2021

CONFÉRENCE & EXPO
NENA 2021
JULY 24 - JULY 29 • COLUMBUS, OHIO

La National Emergency Number Association (NENA) [a annoncé](#), le 27 janvier, le report de quelques semaines de sa

NENA : conférence 2021 et nouvelles publications (suite)

[conférence annuelle](#) et de son salon professionnel 2021. L'événement est maintenant prévu du 24 au 29 juillet, à Columbus (Ohio). Le [programme](#), de même que la [liste préliminaire des sujets](#) des ateliers, sont offerts en ligne.

On notera qu'un atelier intitulé *Canada's PSAPs & Their Transition to NG9-1-1* est prévu le 27 juillet. Plus de détails suivront, compte tenu de la pandémie qui pourrait entraîner de nouveaux changements. Il est possible de [s'inscrire](#) dès maintenant.

2. NOUVEAUX DOCUMENTS D'INFORMATION



Les documents d'information suivants ont été publiés par NENA le 21 janvier :

- Le [document](#) intitulé *NENA NG9-1-1 Data Flow Standard* [37 pages]. Ce dernier aborde les éléments de transition du flux des données E9-1-1 et 9-1-1 PG. Si certains CASP peuvent traiter de cette question avec leurs fournisseurs d'équipements ou de systèmes, d'autres seront intéressés à connaître les enjeux. La note n° 1 indique que ce document tient compte de la réalité américaine, le contexte canadien pouvant différer à certains égards.
- Le [document](#) intitulé *NENA PSAP Readiness for Real-Time Text (RTT) Information Document* [46 pages]. Ce dernier décrit, dans un langage simple, ce qu'est le service de texte en temps réel (TTR) 9-1-1 PG, explique les différences avec les textos et présente les aspects technologiques et opérationnels à prévoir lors d'une communication au 9-1-1 par TTR. Là aussi, certaines différences pourraient exister avec le cadre réglementaire canadien.

FCC : projet de règles, diversion des frais 9-1-1

L'édition de [janvier 2021](#) rapportait la décision du Congrès américain de faire cesser la pratique décrite de l'utilisation, par certains États et juridictions, de frais perçus pour le financement du service 9-1-1 à d'autres fins.

Conformément au mandat confié par la nouvelle loi, la Federal Communications Commission (FCC) a [annoncé](#), le

FCC : projet de règles, diversion des frais 9-1-1 (suite)

17 février, l'adoption et la publication d'un [projet de règles](#), afin de lutter contre le détournement des frais 9-1-1 perçus auprès des abonnés. L'article 22 propose une définition des *dépenses acceptables* aux fins du service 9-1-1 avec ces fonds, alors que l'article 24 énumère des exemples de *dépenses non acceptables*.

Un processus de consultation est lancé, avec un [comité avisé](#), afin de recueillir les commentaires des intéressés et des parties prenantes et de soumettre un rapport au Congrès.

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