

Pocket calls

Épidémie d'appels accidentels au 911



PHOTO SARAH MONGEAU-BIRKETT, ARCHIVES LA PRESSE Le centre 911 de Québec reçoit en moyenne 750 appels de poche déclenchés par l'option SOS urgence des téléphones iPhone et Android chaque jour.

« Avez-vous subi un accident ? » Voilà le message qui s'affiche sur l'écran de certains téléphones mobiles lorsqu'ils détectent un mouvement brusque. Après 20 secondes, si ce message est laissé sans réponse, un appel au 911 est déclenché. Ces appels involontaires, communément appelés *pocket calls*, engorgent le réseau des appels d'urgence du Québec.



PHILÉMON LA FRENIÈRE-PRÉMONT

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Le Service de police de la Ville de Québec déplore le phénomène des appels accidentels, communément appelés *pocket calls*.

Ils représentent 39 % des appels reçus par le service 911 de la Ville de Québec, soit quelque 750 appels par jour.

Le centre CAUCA, responsable du traitement des appels d'urgence de 560 municipalités, est victime du même phénomène.

Des activités comme le ski alpin ou un tour de montagnes russes peuvent déclencher un appel accidentel.

Les *pocket calls*, comme leur nom en anglais l'indique, surviennent le plus souvent lorsque les téléphones cellulaires sont dans la poche de leur propriétaire. Au centre d'appels d'urgence 911 du Service de police de la Ville de Québec (SPVQ), 39 % des appels reçus sont des appels accidentels, ce qui équivaut à 750 appels quotidiens, révèle un communiqué diffusé par la Ville. Ces plus de 22 000 appels par mois sont déclenchés par l'option « Détection d'accident » des derniers modèles des appareils iPhone, Android et Apple Watch.

Le son de cloche est similaire à CAUCA, un centre d'appels responsable du traitement des appels d'urgence de 560 municipalités du Québec, dont Saint-Hyacinthe et Drummondville. Depuis deux mois, 50 % des appels reçus sont des appels accidentels. Là aussi, cela représente quelque 750 appels quotidiens.

« Les conséquences de ces appels sont nombreuses et ont un impact réel sur le délai de prise d'appel des vraies urgences », a indiqué David Poitras, porte-parole du SPVQ, par voie de communiqué.

Des appareils sensibles

Des activités banales, telles qu'une descente en ski alpin ou un tour de montagnes russes, lorsqu'elles sont pratiquées avec un téléphone en poche ou une montre intelligente au poignet, peuvent déclencher l'option « Détection d'accident ». Cette option a été mise en place pour prévenir rapidement les autorités des accidents de voiture. Mais elle est aussi responsable de 1500 appels involontaires quotidiens vers les services 911 du SPVQ et de CAUCA.

Les appareils les plus capricieux seraient les Apple Watch, affirme la directrice des communications de CAUCA, Marie-Andrée Giroux. Contrairement aux téléphones iPhone et Android, qui composent le 911 lorsque l'appareil reçoit un choc brusque, les Apple Watch appellent les urgences lorsque l'assistant vocal Siri le décide. D'autres stimuli, comme du bruit, peuvent être suffisants pour que Siri déclenche un appel aux autorités.

« Une fois, il y a quelqu'un qui regardait la télévision. Dans le show, un personnage criait : "Call 911 !" Puis la montre a appelé le 911 ! », raconte M^{me} Giroux, exaspérée.

« Ne raccrochez pas ! »

Que faire lorsqu'on se rend compte qu'on a fait un appel accidentel ? « De grâce, si vous faites un *pocket call*, ne raccrochez pas ! implore Marie-Andrée Giroux. On doit rappeler 100 % des gens qui raccrochent. » En plus de laisser le service d'urgence dans le flou, l'action de raccrocher fait perdre encore plus de temps aux répondants. La meilleure solution est d'indiquer au répondant qu'il s'agit d'une fausse alerte, indique M^{me} Giroux.

En raison des appels accidentels, l'équipe de CAUCA doit répondre à deux fois plus d'appels. « On reçoit 600 000 appels par an. Ça veut dire qu'on pourrait éliminer 300 000 appels par année », explique M^{me} Giroux.

En attendant, les services d'urgence 911 doivent embaucher plus de personnel pour pouvoir répondre à tous les appels efficacement, une tâche difficile en période de pénurie de main-d'œuvre, selon M^{me} Giroux.

Éviter les appels involontaires

Tant au SPVQ qu'à CAUCA, on demande aux citoyens de désactiver l'option « Détection d'accident » dans les réglages de leur téléphone afin de prévenir les appels involontaires. Éviter de porter l'appareil lors d'activités intenses est aussi une option valable, ajoute M^{me} Giroux.

Le Service de police de la Ville de Montréal a remarqué la présence du phénomène des appels accidentels sur l'île de Montréal, mais ne l'a pas chiffré.

Les iPhone 14 et 14 Pro, avec la plus récente version du système d'exploitation iOS, et les Apple Watch Series 8, SE (2^e génération) et Ultra, avec la dernière version de watchOS, sont responsables d'appels accidentels au 911. Les nouveaux modèles Android sont également en cause.

Plus de 9 Canadiens sur 10 possèdent un téléphone cellulaire, selon un récent rapport de l'Observateur des technologies médias.

<https://www.lapresse.ca/actualites/justice-et-faits-divers/2023-06-08/pocket-calls/epidemie-d-appels-accidentels-au-911.php>