
« Travaillons ensemble pour bâtir un Nouveau-Brunswick plus sûr »

Directives sur les méthodes opérationnelles

TABLE DES MATIÈRES

SECTIONS

A Introduction

B Conformité

C Modalités d'appel au NB 911

- C-1** De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)
- C-2** Du téléphoniste du CPASP au répartiteur du fournisseur de services d'urgence (FSU)
- C-3** CPASP incapable de communiquer avec le FSU principal
- C-4** Intervention de plusieurs FSU
- C-5** Appels multiples au 911 pour signaler le même incident
- C-6** Collisions de véhicules à moteur (CVM)
- C-7** CPASP incapable de communiquer avec l'appelant – appels provenant de téléphones conventionnels
- C-8** CPASP incapable de communiquer avec l'appelant – appels provenant de téléphones cellulaires
- C-9** Appels non urgents au 911
- C-10** Appels d'un CPASP de l'extérieur de la province acheminés vers NB 911
- C-11** Échanges avec les organismes externes
- C-12** Appelants handicapés de l'ouïe et de la parole (TTY/ATME)
- C-13** Urgences aériennes et maritimes
- C-14** «Language Line»

D Responsabilités des CPASP

- D-1** Besoins d'un service bilingue
 - D-2** Critères de formation des téléphonistes du 911
 - D-3** Communication entre deux CPASP
 - D-4** Données et enregistrements de conversation des CPASP
 - D-5** Méthodes du CPASP d'appoint
 - D-8** Codes d'utilisateur (LOGIN)
-

D-9 Méthodes d'appoint du Centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) visant à assurer la permanence des services de réparation

E Responsabilités des FSU

E-1 Conformité du FSU

E-2 Du répartiteur du FSU au CPASP

E-3 Communication entre le FSU et le CPASP

E-4 Secteur d'intervention du FSU

E-5 Méthodes du FSU relatives aux services d'alarme

F Opérations de NB 911

F-1 Accès aux données de NB 911, tenue des dossiers et présentation de rapports

F-2 Vérification du CPSAP de NB 911

F-3 Présentation des rapports d'incident au Bureau de NB 911

F-4 Demande de modification du FSU

F-5 Marche à suivre pour les appels d'essai

F-6 Exercices d'urgence planifiés

G Glossaire

Annexe A Rapport d'incident

Annexe B Demande de modification d'une DMO

Annexe C Rapport de transfert après cinq sonneries

Annexe D Liste des tâches de répartition des CPASP

Annexe E Demande de modification du mode de notification du service d'incendie

Annexe F Demande de modification du fournisseur de services d'urgence

Annexe G Système de répartition régional des services d'incendie – Normes minimale

Annexe H Avis d'exercice planifié

Introduction

Le service 911 au Nouveau-Brunswick est un service téléphonique provincial pour signaler les situations d'urgence aux fournisseurs de services d'urgence par l'entremise d'un centre de prise d'appels pour la sécurité du public. Le Bureau de NB 911 gère le service d'urgence 911 à l'échelle provinciale sous l'autorité législative du ministre de la Sécurité publique et en vertu de la *Loi sur le service d'urgence 911*. Le projet NB 911 a été lancé en octobre 1994. Le service d'urgence 911 a été activé dans l'ensemble de la province en septembre 1997. Le Nouveau-Brunswick était alors la deuxième province au Canada et la quatrième en Amérique du Nord à établir un système 911 amélioré à l'échelle provinciale ou d'un État.

À la suite de la régionalisation des services de réception et d'acheminement des appels au 911 en 2005-2006, tous les services provinciaux relatifs au 911 sont maintenant offerts par six centres de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) municipaux :

- Bathurst
- Edmundston
- Fredericton
- Miramichi
- Codiac
- Saint-Jean

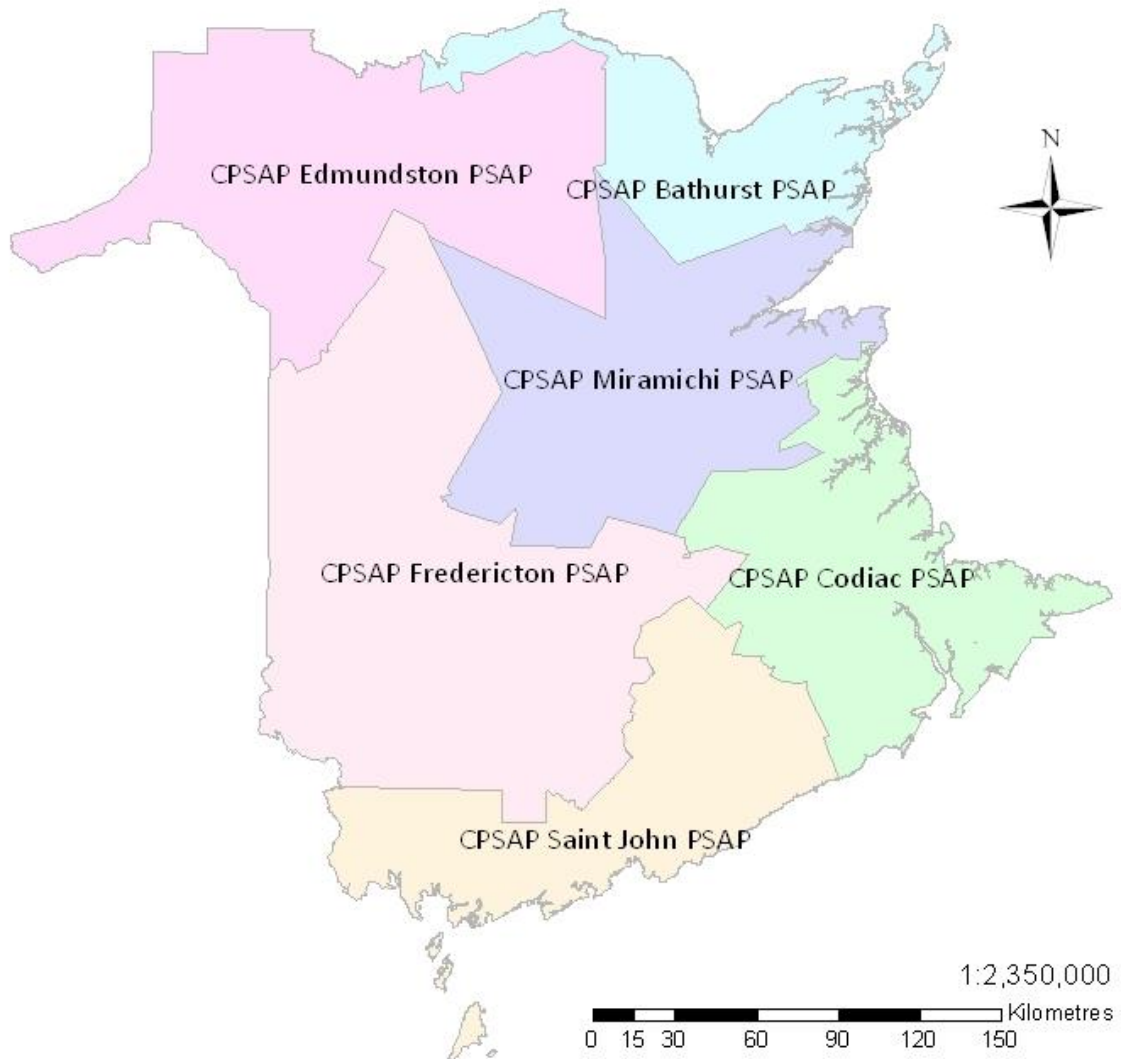
Les services d'urgence sont offerts par les services de police, d'incendie et d'ambulance, et les centres antipoison.

Les Directives sur les méthodes opérationnelles ci-énoncées ont pour but d'offrir un niveau de service uniforme à tous les citoyens du Nouveau-Brunswick. Établies en consultation avec des représentants des CPASP et des fournisseurs de services d'urgence, elles visent à orienter la prestation des services reposant sur un service à la clientèle et la sécurité.

Le présent document est publié sous la direction du directeur du Bureau de NB 911 et en vertu de la *Loi sur le service d'urgence 911*.

« Travaillons ensemble pour bâtir un Nouveau-Brunswick plus sûr »

Limite des CPASP au Nouveau-Brunswick



Conformité

- Le Bureau de NB 911 compte sur le maintien de l'intégrité technique et fonctionnelle en tout temps. On s'attend à ce que toute dérogation soit réglée dans le cours normal des événements à l'aide du processus de rapport d'incident. *Rapport d'incident* (annexe A)
- Les centres de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) et les fournisseurs de services d'urgence (FSU) doivent respecter les Directives sur les méthodes opérationnelles de NB 911. Les améliorations ou les modifications recommandées devraient être soumises au Comité d'étude des DMO à l'aide de la *Demande de modification d'une DMO* (annexe B) jointe au présent document.
- Le défaut de respecter les critères énoncés dans les Directives sur les méthodes opérationnelles du Nouveau-Brunswick entraînera la rédaction d'un rapport écrit ou verbal décrivant les écarts et les mesures de redressement à prendre.
- Toute personne qui enfreint ou omet de respecter les dispositions du Règlement 96-104 commet une infraction punissable en vertu de la partie II de la *Loi sur la procédure applicable aux infractions provinciales*, qui est une infraction de catégorie B.

**Objet : De l'appelant au 911 au centre de prise
d'appels pour la sécurité du public (CPASP)**

Directive : Tous les appels au 911 doivent être pris dans les deux langues officielles. L'appelant doit pouvoir utiliser la langue officielle de son choix.

Autorité : *Loi sur les langues officielles*
Loi sur le service d'urgence 911

Marche à suivre : *Le téléphoniste du CPASP :*

Répondre dans les deux langues officielles Répondra à la ligne téléphonique de NB 911 en utilisant une formulation bilingue :

**« Neuf-un-un, où est votre urgence?
Nine-one-one, where is your emergency? »**

Téléphones conventionnels

Téléphones conventionnels

Confirmer le lieu de l'urgence

- Confirmera l'information de l'enregistrement automatique de l'emplacement (EAE) en demandant l'adresse d'urgence et le nom de la municipalité si ceux-ci n'ont pas déjà été donnés;

Nota : Il faut éviter de faire état de renseignements sur l'adresse à moins que l'appelant ne puisse communiquer clairement les renseignements ou que ceux-ci ne correspondent pas à l'EAE.

Confirmer le numéro de téléphone

- Confirmera l'information de l'enregistrement automatique du numéro de téléphone (EAN) en demandant à l'appelant d'indiquer le numéro d'où il appelle;

Déterminer la nature de l'urgence

- Déterminera la nature de l'urgence;

*Déterminer les
fournisseurs de services
d'urgence requis*

- Déterminera les fournisseurs de services d'urgence (FSU) requis. Les FSU seront contactés par ordre de priorité selon la connaissance par le téléphoniste du CPASP de l'urgence décrite par l'appelant.

*Recherche inversée à
partir de l'EAE*

- Si nécessaire, le téléphoniste du CPASP peut demander de façon manuelle le registre EAE de toute ligne téléphonique fixe ou de tout service VoIP mobile, peu importe si un appel 911 est en cours ou non relativement au service.

*Nota : L'accès aux données 9-1-1 est autorisé uniquement pour les appels 9-1-1 immédiats ou des situations d'urgence qui constituent une menace immédiate ou imminente à la vie et à la sécurité publique. Les données ne peuvent pas être utilisées à des fins d'enquête et pour des situations non reliées au 9-1-1. **Tout abus de cette fonctionnalité doit être signalé au Bureau NB 9-1-1.***

VIP

Remarque : Les appels de type VIP ont sensiblement les mêmes caractéristiques que les appels effectués sur des téléphones conventionnels. L'appel est catégorisé sous « VIP », l'EAN et l'EAE apparaissent et les touches directes peuvent être employées pour acheminer l'appel. Les appels de type VIP ne présente toutefois pas de fonctions de mise en attente ou de rappel des appels abandonnés.

Téléphones cellulaires

Téléphones cellulaires

*Confirmer
l'emplacement et le
numéro de téléphone*

- Confirmera l'emplacement et le numéro de téléphone cellulaire de l'appelant;

*Demander le nom de la
municipalité*

- Demandra à l'appelant le nom de la municipalité la plus près ou dans laquelle il se trouve;

*Déterminer la nature de
l'urgence*

- Déterminera la nature de l'urgence;

*Déterminer les
fournisseurs de services*

- Déterminera les fournisseurs de services d'urgence requis (FSU) et communiquera avec les FSU par ordre de priorité,

d'urgence requis

selon sa connaissance de la situation d'urgence décrite par l'appelant;

Utiliser la table des correspondances pour acheminer l'appel

- Acheminera l'appel au FSU pertinent à l'aide de la table des correspondances ou des cartes électroniques ou papier fournies par NB 911 comme référence.
- S'il a besoin d'aide pour déterminer le lieu de l'urgence, communiquera avec un autre CPASP, sans toutefois mettre l'appelant en communication avec ce CPASP;

Mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants

- Si nécessaire, et la fonctionnalité existe, le téléphoniste du CPASP peut demander de recevoir des renseignements sur le nouvel emplacement d'un appelant qui se déplace pendant un appel en cours.

Nota : Cette fonctionnalité a été conçue de façon qu'une demande puisse seulement être faite par un CPASP principal ou d'appoint toutes les 35 secondes.

- Une fois qu'un téléphoniste du CPASP transfère l'appel au CPASP principal ou d'appoint, ce dernier devient responsable de demander des Mises à jour supplémentaires si requis. Au moment de transférer l'appel à un fournisseur de services d'urgence (sans EAN/EAE), le téléphoniste du CPASP peut choisir de rester en ligne afin d'obtenir des renseignements mis à jour sur l'emplacement et de les communiquer au fournisseur.

Dans le cas où des informations de Mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants ne fournissent pas des résultats avec succès, le téléphoniste du CPASP peut contacter les centres de dépistage d'appel pour abonnés des téléphones cellulaires au numéro de téléphone indiqué dans la Directive sur les méthodes opérationnelles D-6.

Appels de téléphones cellulaires de l'extérieur

Appels de téléphones cellulaires de l'extérieur de la province (Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Maine

de la province

et Québec)

Confirmer
l'emplacement et le
numéro de téléphone

- Confirmera l'emplacement et le numéro de téléphone cellulaire de l'appelant;

Acheminer l'appel

- Acheminera l'appel des DMO vers l'organisme extérieur pertinent déterminé dans la table des correspondances.

Texto au 9-1-1 (T9-1-1)

Appels Texto au 9-1-1 (T9-1-1)

Le téléphoniste du CPASP :

Confirmer qu'une
catégorie TXE/TXF
s'affiche

- Déterminera que l'appel provient d'une personne inscrite au service T911 (TXE/TXF).

Nota : Les appels T911 se présenteront de la même façon qu'un appel d'un téléphone cellulaire. La catégorie de service affichée sera « TXE » ou « TXF », l'EAN et l'EAE apparaîtront et les touches de raccourci ne pourront pas être utilisées pour acheminer l'appel.

Lancer l'application
Agent511 du CPASP

- Tentera de communiquer avec l'appelant par texto à l'aide de l'application Agent511 du CPASP.
- Gardera la ligne ouverte pour écouter le bruit de fond qui pourrait être une indication de ce qui se passe.

Remarque : L'opérateur sera encore en mesure de communiquer vocalement au besoin.

Confirmer
l'emplacement

- Confirmera l'emplacement de l'incident.

Demander le nom de la
municipalité

- Demandra à l'appelant le nom de la municipalité la plus près ou dans laquelle il se trouve;

Déterminer la nature de

- Déterminera les FSU requis. Les FSU seront contactés par ordre de priorité selon la connaissance par le téléphoniste

l'urgence

du CPASP de l'urgence décrite par l'appelant;

*Rester en ligne avec
l'appelant*

- Restera en ligne avec la personne qui appelle TXE/TXF et transmettra tout renseignement pertinent reçu. L'appel ne sera pas transféré.
- Communiquera avec le FSU pertinent à l'aide de la table des correspondances ou des cartes électroniques ou papier fournies par NB 911 comme référence;
- S'il a besoin d'aide pour déterminer le lieu de l'urgence, communiquera avec un autre CPASP, sans toutefois mettre l'appelant en communication avec ce CPASP.

*Incapable de déterminer
la nature de l'urgence*

- S'il ne peut pas déterminer s'il y a urgence, communiquera au service de police chargé du secteur toute information disponible en mentionnant qu'un appel T911 a été reçu.

*Transmettre toute autre
information pertinente
au FSU*

- Fournira le numéro de téléphone cellulaire, l'emplacement de la tour et les coordonnées X, Y et communiquera toute observation au FSU.

Nota : Il est possible d'obtenir de l'information additionnelle sur la facturation auprès du fournisseur de services sans fil approprié, au besoin.

VoIP (voix sur IP)

Appels VoIP :

Le téléphoniste du CPASP :

*Confirmer
l'emplacement et le
numéro de téléphone*

- Parlera à l'appelant et confirmera l'endroit de l'urgence;
- Confirmera le numéro de téléphone de l'appelant;

*Déterminer la nature de
l'urgence*

- Déterminera la nature de l'urgence;

Déterminer quels

- Déterminera les fournisseurs de services d'urgence requis

*fournisseurs de services
d'urgence sont requis*

(FSU) et communiquera avec eux par ordre de priorité selon sa connaissance de la situation d'urgence décrite par l'appelant;

*Utiliser la table des
correspondances pour
acheminer l'appel*

- Acheminera manuellement l'appel au FSU pertinent à l'aide de la table des correspondances ou des cartes électroniques ou papier fournies par NB 911 comme référence;

Remarque : Les touches directe ne peuvent pas servir à acheminer un appel VoIP à un fournisseur de services d'urgence (FSU).

- S'il a besoin d'aide pour déterminer le lieu de l'urgence, communiquera avec un autre CPASP, sans toutefois mettre l'appelant en communication avec ce CPASP.

Si l'appelant du 911 n'est pas en ligne :

Le téléphoniste VoIP :

*Indiquer que la
communication a été
perdue*

Indiquera au téléphoniste du CPASP que l'appel a été coupé, que l'on a raccroché ou qu'il était impossible d'établir la communication;

*Fournir le numéro de
téléphone et l'adresse*

- Fournira au téléphoniste du CPASP le numéro de téléphone et l'adresse de service inscrite de l'appelant VoIP.

Le téléphoniste du CPASP :

Rappeler

- Rappellera l'appelant VoIP et déterminera la raison de l'appel initial;

*Confirmer le lieu de
l'urgence*

- Confirmera l'endroit de l'urgence et après avoir déterminé la nature de l'urgence, acheminera l'appel au FSU pertinent si la communication est établie;

*Appel non urgent ou
aucune communication
établie*

- Acheminera l'appel vers le service de police responsable du secteur si l'appelant mentionne qu'il n'y a pas d'urgence;
- Communiquera avec le service de police responsable du secteur pour indiquer que l'adresse est l'adresse de service inscrite de l'appelant VoIP, s'il est impossible d'établir la communication avec l'appelant.

**Directives
connexes :**

- C-2 DMO Du téléphoniste du CPASP au répartiteur du fournisseur de services d'urgence (FSU)
- C-3 DMO CPASP incapable de communiquer avec le FSU principal
- C-4 DMO Intervention de plusieurs FSU
- C-5 DMO Appels multiples au 911 pour signaler le même incident
- C-6 DMO Collisions de véhicules à moteur
- C-7 DMO CPASP incapable de communiquer avec l'appelant – appels provenant de téléphones conventionnels
- C-8 DMO CPASP incapable de communiquer avec l'appelant – appels provenant de téléphones cellulaires
- C-9 DMO Appels non urgents au 911
- C-10 DMO Appels de l'extérieur de la province reçus au CPASP acheminés vers NB 911
- C-11 DMO Modalités des CPASP dans les échanges avec des organismes externes
- C-12 DMO Appelants handicapés de l'ouïe et de la parole (TTY/ATME)
- D-1 DMO Besoins d'un service bilingue
- D-6 DMO Rapport de problèmes d'équipement téléphonique au CPASP
- E-2 DMO Du répartiteur du FSU au CPASP
- F-3 DMO Présentation des rapports d'incident au Bureau de NB 911

Objet : Du téléphoniste du CPASP au répartiteur du
fournisseur de services d'urgence (FSU)

Directive : Le CPASP doit acheminer l'appel aux FSU et transmettre toute l'information pertinente. Il n'a pas le pouvoir d'annuler, d'améliorer ou de réduire l'intervention du fournisseur de services d'urgence.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

Marche à suivre : *Le téléphoniste du CPASP :*

*Indiquer
l'acheminement de
l'appel*

- Indiquera à l'appelant que son appel est acheminé;

Acheminer l'appel

- Acheminera l'appel au répartiteur du FSU.

Identifier le CPASP

- S'identifiera au FSU comme le CPASP _____;

*Communiquer le lieu de
l'urgence et le numéro
de téléphone*

- Communiquera l'information concernant la nature et le lieu de l'urgence, y compris le nom de la municipalité et le numéro de rappel pertinent. Le répartiteur du FSU doit alors indiquer au CPASP si le FSU n'est pas l'intervenant pertinent;

Nota : Au moment du transfert de l'appel au CGCM et à la Division « J » de la GRC, confirmera que l'EAE et l'EAN ont été fournis et vérifiés.

*Communiquer toute
autre information*

- Communiquera toute autre information pertinente reçue;

*Indiquer le statut du
FSU*

- Indiquera au FSU que d'autres FSU ont été ou seront contactés;

*Confirmer la
communication entre
l'appelant et le FSU*

- Indiquera à l'appelant qu'il est maintenant en communication avec le FSU;

Aucun appelant

- S'il n'y a aucun appelant, expliquera la situation au FSU;

Raccrocher

- Raccrochera dès que le FSU et l'appelant parlent ensemble.

Nota : À ce moment-là, l'appel devient la responsabilité du FSU. Dans certains cas, le téléphoniste devra surveiller l'appel en silence pour s'assurer que toute l'information requise est communiquée avant de raccrocher.

**Directives
connexes :**

- C-1 DMO De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)
- C-3 DMO CPASP incapable de communiquer avec le FSU principal
- C-4 DMO Intervention de plusieurs FSU
- C-6 DMO Appels multiples au 911 pour signaler le même incident
- C-6 DMO Collisions de véhicules à moteur
- C-10 DMO Appels d'un CPASP de l'extérieur de la province acheminés vers NB 911
- C-11 DMO Modalités des CPASP dans les échanges avec les organismes externes
- E-1 DMO Conformité du FSU
- E-2 DMO Du répartiteur du FSU au CPASP
- E-3 DMO Communication entre le FSU et le CPASP
- E-4 DMO Secteur d'intervention du FSU

Objet : CPASP incapable de communiquer avec le
FSU principal

Directive : Si le CPASP ne peut pas entrer en contact avec le FSU principal,
l'appel sera acheminé vers le FSU d'appoint désigné.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** *Le téléphoniste du CPASP :*

*Tenter de joindre le
FSU principal*

- Tentera de joindre le FSU principal en laissant sonner cinq fois;

*Acheminer l'appel
manuellement*

- Pour la Division « J » de la GRC et le CGCM qui n'ont aucun service d'appoint, demeurera en ligne pendant environ une minute (10 sonneries). Si le FSU n'a pas répondu, gardera l'appelant en ligne, en appuyant sur la touche de transfert, tandis qu'un autre téléphoniste tentera de prendre contact avec la Division « J » de la GRC ou le CGCM sur une autre ligne ou une ligne d'appoint et remplira le *Rapport de transfert après cinq sonneries* (Annexe C) s'il y a plus de cinq sonneries;
- Pour tous les autres FSU, après cinq sonneries, mettra l'appelant manuellement en communication avec le FSU d'appoint désigné à l'aide de la table des correspondances des FSU. S'il ne peut établir le contact avec le FSU principal, remplira un *Rapport d'incident* (Annexe A) et le fera parvenir au Bureau de NB 911;

*Indiquer la situation au
FSU d'appoint*

- Indiquera au FSU d'appoint qu'il a été contacté au lieu du FSU principal (référence : E-2 DMO – Du répartiteur du FSU au CPASP).

**Directives
connexes :**

- C-1 DMO De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)
- C-3 DMO CPASP incapable de communiquer avec le FSU principal
- C-4 DMO Intervention de plusieurs FSU
- C-5 DMO Appels multiples au 911 pour signaler le même incident
- C-6 DMO Collisions de véhicules à moteur
- C-7 DMO CPASP incapable de communiquer avec l'appelant – appels provenant de téléphones conventionnels
- C-8 DMO CPASP incapable de communiquer avec l'appelant – appels provenant de téléphones cellulaires
- C-11 DMO Modalités des CPASP dans les échanges avec des organismes externes
- E-1 DMO Conformité du FSU
- E-2 DMO Du répartiteur du FSU au CPASP
- E-3 DMO Communication entre le FSU et le CPASP
- F-3 DMO Présentation des rapports d'incident au Bureau de NB 911

Objet : Intervention de plusieurs FSU

Directive : Le CPASP doit aviser tous les FSU pertinents.

Autorité : Loi sur le service d'urgence 911

Marche à suivre : Le téléphoniste du CPASP :

*Communiquer avec le
FSU principal*

- Communiquera d'abord avec le FSU principal;

*Communiquer
l'information pertinente*

- Communiquera toute l'information pertinente sur l'urgence;

*Aviser le FSU des
autres FSU qui seront
contactés*

- Avisera le FSU des autres FSU qui ont été ou qui seront contactés;

*Communiquer avec les
autres FSU*

- Communiquera avec les autres FSU dont les services sont requis et les avisera des autres FSU qui ont été ou qui seront contactés.

**Directives
connexes :**

- C-1 DMO De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)
- C-2 DMO Du téléphoniste du CPASP au répartiteur du fournisseur de services d'urgence (FSU)
- C-3 DMO CPASP incapable de communiquer avec le FSU principal
- C-5 DMO Appels multiples au 911 pour signaler le même incident
- C-6 DMO Collisions de véhicules à moteur
- C-11 DMO Modalités des CPASP dans les échanges avec des organismes externes
- E-2 DMO Du répartiteur du FSU au CPASP
- E-3 DMO Communication entre le FSU et le CPASP
- E-4 DMO Secteur d'intervention du FSU

Objet : **Appels multiples au 911 pour signaler le
même incident**

Directive : Le CPASP doit transmettre tous les détails pertinents au FSU, lui
fournissant l'information pertinente à jour.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** *Le téléphoniste du CPASP :*

*Vérifier l'information
additionnelle*

- Confirmera que l'appelant signale le même incident;

*Déterminer les détails
appropriés pour le FSU*

- Déterminera les détails appropriés sur l'appel, y compris
toute autre information pertinente;

*Transmettre toute autre
information pertinente
au FSU*

- Transmettra toute autre information pertinente au FSU en
transférant l'appelant au répartiteur du FSU ou en informant
ce dernier.

**Directives
connexes :** C-1 DMO De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la
sécurité du public (CPASP)
C-2 DMO Du téléphoniste du CPASP au répartiteur du fournisseur
de services d'urgence (FSU)

Objet : **Collision de véhicules à moteur (CVM)**

Directive : Le CPASP doit aviser tous les FSU pertinents.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** *Le téléphoniste du CPASP :*

*Communiquer avec le
FSU principal*

- Acheminera l'appel vers le répartiteur du FSU principal;

*Communiquer avec le
service d'ambulance*

- Communiquera avec le fournisseur du service d'ambulance s'il entend des mots clés comme ambulance, saignement, blessé, blessure, véhicule renversé, tonneaux, coincé, véhicule submergé, coussins gonflables déployés;

*Communiquer avec le
service d'incendie*

- Communiquera avec le fournisseur du service d'incendie s'il entend des mots clés comme fumée, incendie, véhicule renversé, tonneaux, coincé, véhicule submergé, coussins gonflables déployés, déversement, produits chimiques, matières dangereuses;

Indicateur X_

- Le service d'incendie qui choisit d'utiliser l'indicateur **X_** comme il apparaît dans la table des correspondances recevra tous les appels concernant les collisions de véhicule à moteur lorsque l'appelant fait état de blessures, que des mots clés liés aux incendies soient prononcés ou non;

*Communiquer avec le
service de police*

- Communiquera avec le service de police pour tous les collisions de véhicules à moteur.

**Directives
connexes :**

- C-1 DMO De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)
- C-2 DMO Du téléphoniste du CPASP au répartiteur du fournisseur de services d'urgence (FSU)



Directive: C-6

Titre: Collision de véhicules à
moteur (CVM)

-
- C-3 DMO CPASP incapable de communiquer avec le FSU principal
 - C-4 DMO Intervention de plusieurs FSU
 - E-3 DMO Communication entre le FSU et le CPASP
 - E-4 DMO Secteur d'intervention du FSU

Objet : CPASP incapable de communiquer avec
l'appelant – **appels provenant de téléphones
conventionnels**

Directive : Le CPASP tentera de communiquer avec l'appelant afin de
déterminer la nature de l'urgence.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** *Le téléphoniste du CPASP :*

Ligne ouverte

Ligne ouverte

- Tentera d'utiliser la fonction de rappel (position de décrochage);
- Effectuera le transfert au service de police responsable du secteur et fournira l'information de l'EAE et l'EAN, indiquant qu'un appel a été reçu au 911, que la ligne est ouverte et que l'appelant n'est pas en ligne, et les relais d'observations;

Interruption de la
communication

Interruption de la communication

- Tentera de rétablir la communication à l'aide de la fonction de rappel;
- Confirmera l'EAE et, après avoir déterminé l'urgence, acheminera l'appel vers le FSU pertinent si la communication est établie;
- Acheminera l'appel vers le service de police responsable du secteur si l'appelant mentionne qu'il n'y a pas d'urgence;

- Communiquera avec le service de police responsable du secteur et fournira l'information de l'EAE et de l'EAN, s'il ne peut établir le contact avec l'appelant;

Appels abandonnés
(manqués)

Appels abandonnés (manqués)

- Surveillera l'activité de l'appel abandonné au CPASP à l'aide du *Registre des appels d'urgence au 911* afin d'assurer que tous les appels abandonnés sont identifiés;
- Communiquera avec le CMA si un appel abandonné n'est pas inscrit dans le *Registre des appels d'urgence au 911* et qu'il soupçonne qu'il s'agit d'un appel abandonné;
- Rappellera l'appelant et déterminera la raison de l'appel initial;
- Confirmera l'EAE et, après avoir déterminé l'urgence, transférera l'appel au FSU pertinent si la communication est établie;
- Acheminera l'appel vers le service de police responsable du secteur si l'appelant mentionne qu'il n'y a pas d'urgence;
- Communiquera avec le service de police responsable du secteur s'il ne peut rétablir le contact avec l'appelant, et fournira l'information de l'EAE et de l'EAN.

Effectuer un dépistage
d'appel

Effectuer un dépistage d'appel

- Tentera d'effectuer un dépistage d'appel pour tous les scénarios ci-dessus s'il n'y a aucun EAE et EAN.

**Directives
connexes :**

- C-1 DMO De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)
- C-2 DMO Du téléphoniste du CPASP au répartiteur du fournisseur de services d'urgence (FSU)



Directive: C-7

Titre: CPASP incapable de
communiquer avec
l'appelant – appels
provenant de
téléphones
conventionnels

-
- C-8 DMO CPASP incapable de communiquer avec l'appelant –
appels provenant de téléphones cellulaires
 - D-6 DMO Rapport de problèmes d'équipement téléphonique au
CPASP
 - E-2 DMO Du répartiteur du FSU au CPASP

Objet : CPASP incapable de communiquer avec
l'appelant – **appels provenant de téléphones
cellulaires**

Directive : Le CPASP tentera de communiquer avec l'appelant afin de
déterminer la nature de l'urgence.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** *Le téléphoniste du CPASP :*

Ligne ouverte

Ligne ouverte

- Tentera de déterminer s'il s'agit d'une urgence réelle ou potentielle;
- Obtiendra le numéro de téléphone et l'emplacement, et acheminera l'appel vers le FSU pertinent s'il a établi le contact et qu'il s'agit d'une urgence;
- Tentera de rappeler l'appelant s'il n'a pu communiquer avec ce dernier et que le numéro de téléphone cellulaire a été fourni au CPASP;
- S'il n'a pu communiquer avec l'appelant et s'il croit qu'il s'agit d'une urgence, communiquera au service de police chargé du secteur toute information disponible, en mentionnant qu'un appel a été reçu au 911, et fournira le numéro du téléphone cellulaire, l'emplacement de la tour et les relais d'observation. L'information se trouve dans le *Registre des appels d'urgence au 911* et l'information additionnelle sur la facturation peut être obtenue du CMA de Bell Aliant;

- Ne connaîtra pas le numéro du téléphone s'il s'agit d'un appel de base au 911, ne prendra aucune autre mesure et ne tiendra pas compte de l'appel.

Interruption de la
communication

Interruption de la communication

- Tentera de rappeler l'appelant pour savoir s'il s'agit d'une urgence réelle ou potentielle si le numéro de téléphone cellulaire a été fourni au CPASP;
- Déterminera l'emplacement de l'urgence et acheminera l'appel vers le FSU pertinent s'il a pu établir la communication et qu'il s'agit d'une urgence;
- Ne prendra aucune autre mesure et ne tiendra pas compte de l'appel s'il n'a pu communiquer avec l'appelant et s'il croit qu'il ne s'agit pas d'une urgence;
- S'il n'a pu communiquer avec l'appelant et s'il croit qu'il s'agissait d'une urgence, communiquera au service de police chargé du secteur toute information disponible en mentionnant qu'un appel a été reçu au 911, fournira le numéro du téléphone cellulaire, l'emplacement de la tour et les relais d'observation. L'information se trouve dans le *Registre des appels d'urgence au 911* et l'information additionnelle sur la facturation peut être obtenue du CMA de Bell Aliant;
- Ne connaîtra pas le numéro du téléphone cellulaire s'il s'agit d'un appel de base au 911, ne prendra aucune autre mesure et ne tiendra pas compte de l'appel;

Appels abandonnés
(manqués)

Appels abandonnés (manqués)

- Surveillera l'activité du CPASP à l'aide du *Registre des appels d'urgence au 911* afin d'assurer que les appels abandonnés sont identifiés;
- Tentera de rappeler l'appelant pour savoir s'il s'agit d'une urgence réelle ou potentielle, si le numéro du téléphone



cellulaire a été fourni au CPASP et est inscrit dans le
Registre des appels d'urgence au 911;

- Déterminera l'emplacement de l'urgence et acheminera l'appel vers le FSU pertinent s'il a pu communiquer avec l'appelant et qu'il s'agit d'une urgence;
- Ne connaîtra pas le numéro de téléphone cellulaire s'il s'agit d'un appel de base au 911, ne prendra aucune autre mesure et ne tiendra pas compte de l'appel.

Effectuer un dépistage
d'appel

Effectuer un dépistage d'appel

- Tentera d'effectuer un dépistage d'appel pour tous les scénarios ci-dessus s'il agit d'une urgence présumée.

**Directives
connexes :**

- C-1 DMO De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)
- C-2 DMO Du téléphoniste du CPASP au répartiteur du fournisseur de services d'urgence (FSU)
- C-7 DMO CPASP incapable de communiquer avec l'appelant – appels provenant de téléphones conventionnels
- C-12 DMO Appelants handicapés de l'ouïe et de la parole (TTY/ATME)
- E-2 DMO Du répartiteur du FSU au CPASP

Objet : **Appels non urgents au 911**

Directive : Lorsqu'il donne suite à un appel non urgent au 911 et afin de fournir le service pertinent au client, le téléphoniste du CPASP décide si l'appel doit être acheminé ou si l'appelant doit être débranché.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** *Le téléphoniste du CPASP :*

Appels non urgents

Appels non urgents

Lorsqu'il s'agit d'un appel non urgent qui nécessite tout de même l'aide du FSU :

- Avisera l'appelant de la situation non urgente;
- Fournira le bon numéro à l'appelant s'il est disponible;
- Acheminera l'appel au besoin;
- Débranchera l'appelant.

Appels importuns

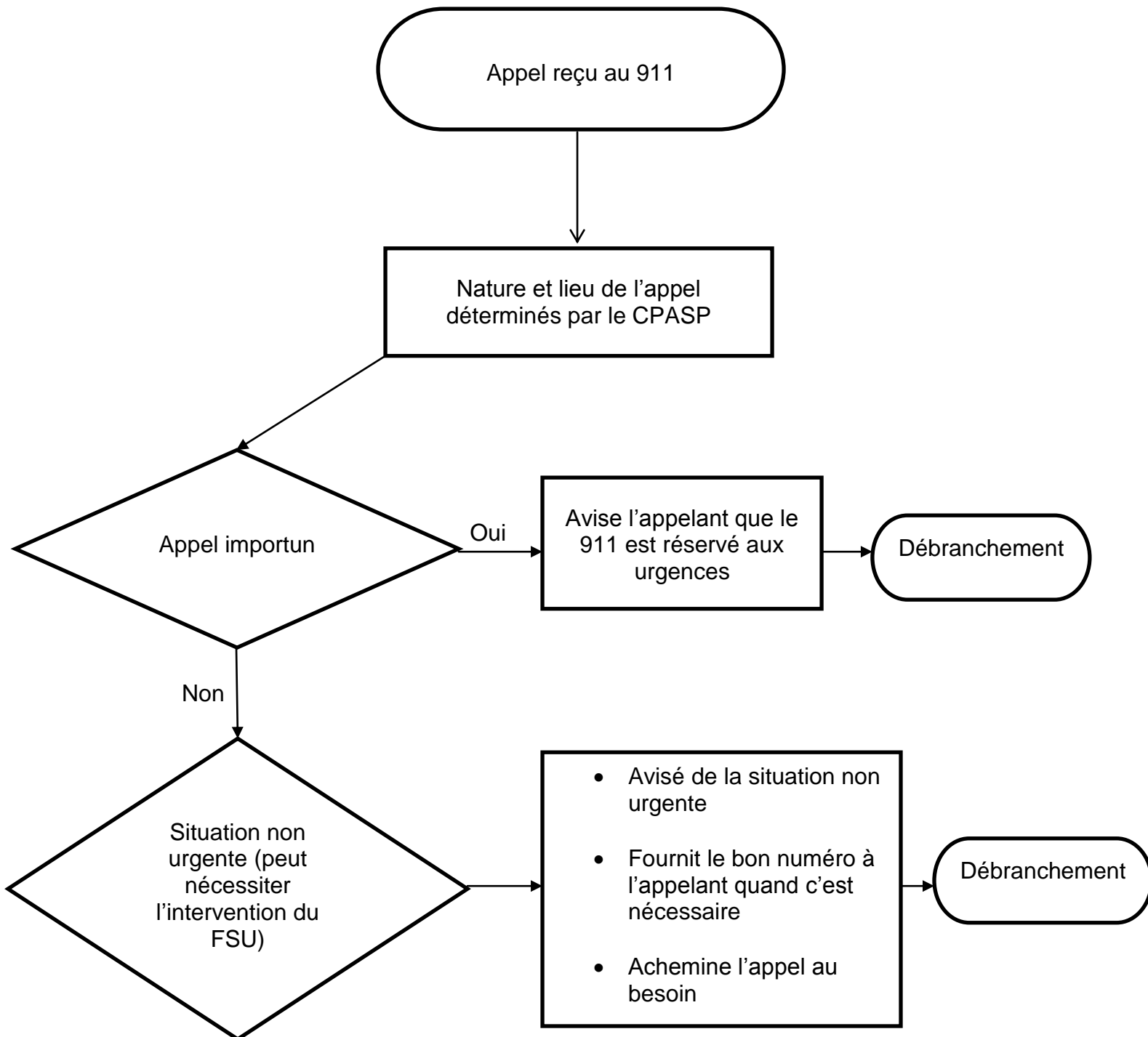
Appels importuns

Lorsqu'il s'agit d'un appel non urgent qui ne nécessite pas l'aide d'un FSU :

- Avisera l'appelant que le 911 est réservé aux urgences;
- Débranchera l'appelant.

**Directive
connexe :**

C-1 DMO De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)



Objet : Appels d'un CPASP de l'extérieur de la
province acheminés vers NB 911

Directive : Un CPASP doit être identifié au Nouveau-Brunswick comme le
point de contact pour les appels d'urgence provenant de l'extérieur
de la province. Les provinces et États avoisinants doivent
connaître le numéro de téléphone du CPASP désigné comme le
point de contact. Actuellement, le CPASP de Fredericton est le
point de contact pour le Nouveau-Brunswick.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** *Le téléphoniste du CPASP :*

- Accepter l'appel* ➤ Acceptera l'appel du CPASP de l'extérieur de la province;
- Obtenir l'information* ➤ Obtiendra l'information pertinente;
- Traiter l'appel* ➤ Traitera l'appel à l'aide de la table des correspondances au
besoin.

**Directives
connexes :**

C-1 DMO De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour
la sécurité du public (CPASP)

C-2 DMO Du téléphoniste du CPASP au répartiteur du
fournisseur de services d'urgence (FSU)

C-3 DMO CPASP incapable de communiquer avec le FSU
principal

C-4 DMO Intervention de plusieurs FSU

C-5 DMO Appels multiples au 911 pour signaler le même
incident

C-6 DMO Collisions de véhicules à moteur

C-11 DMO Modalités des CPASP dans les échanges avec les
organismes externes

E-1 DMO Conformité du FSU

E-3 DMO Communication entre le FSU et les CPASP

E-4 DMO Secteur d'intervention du FSU

Objet : **Modalités des CPASP dans les échanges avec les organismes externes**

Directive : Le CPASP doit communiquer avec l'organisme externe pertinent qui devra intervenir.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

Marche à suivre : *Le téléphoniste du CPASP :*

Ressources naturelles Urgences liées au ministère des Ressources naturelles

Faune *Faune*

Situation d'urgence ➤ Communiquera avec le service de police de compétence si une carcasse d'animal fait obstruction à la circulation ou si un animal a été impliqué dans une collision de véhicule à moteur;

➤ Acheminera l'appel au service de police de compétence si un animal constitue une menace;

Situation non urgente ➤ Si la présence d'une carcasse d'un grand animal sur une rue, un chemin ou une route est signalée et qu'elle ne fait pas obstruction à la circulation :

- Avisera l'appelant que la situation n'est pas urgente;
- Fournira à l'appelant le numéro de téléphone du bureau central du ministère des Ressources naturelles (506-453-2345) ou celui de son bureau régional s'il est connu;

Remarque : Une personne à Fredericton répondra aux appels à la ligne susmentionnée et les

*acheminera au bureau régional approprié si
nécessaire. Après les heures normales de bureau,
un agent du CPCM répond aux appels à cette ligne.*

- Acheminera l'appel au besoin;
- Débranchera l'appelant.

*Remarque : Le ministère des Ressources naturelles doit
s'occuper du gros gibier, comme les orignaux, les
chevreuils et les ours.*

Feu d'herbe ou de forêt Feu d'herbe ou de forêt

- Avisera le service d'incendie responsable du secteur (voir aussi E-1);
- Communiquera avec le ministère des Ressources naturelles par l'intermédiaire du système radio du CPCM ou du téléphone, au 506-453-2345, si l'incendie signalé ravage une région boisée à l'extérieur des limites d'une ville ou d'un village au moment de l'appel initial;
 - Avisera le ministère des Ressources naturelles qu'il a communiqué avec le service d'incendie.

Alimentation électrique Urgence touchant l'alimentation électrique

- Avisera les principaux fournisseurs de services d'urgence si un problème urgent touchant l'alimentation électrique est signalé au moment de l'appel initial (p. ex. : fils au sol, poteau brisé, transformateur en feu);
- Communiquera avec Énergie NB par téléphone au 1-800-442-4424.

*Remarque : Il pourrait être nécessaire de communiquer
avec Énergie NB, qui offre un service d'intervention
d'urgence 24 heures sur 7 jours, pour assurer la sécurité
des fournisseurs de services d'urgence.*

Pont de la
Confédération

Urgences sur le pont de la Confédération

- Acheminera tous les appels concernant les collisions ou les urgences sur le pont de la Confédération entre le Nouveau-Brunswick et l'Île-du-Prince-Édouard au CPASP désigné, au 506-444-7278.

Remarque : Il est indiqué dans le tableau des correspondances sous « Pont de la Confédération »

Gazoduc

Urgences relatives à un gazoduc

- Avisera tous les fournisseurs de services d'urgence pertinents;
- Communiquera d'abord avec le fournisseur de gaz naturel de la région ou en question, s'il est connu;
- Informera toutes les entreprises de gazoducs fournissant des services dans la région si le fournisseur est inconnu :

Brunswick Pipeline 1-888-410-2220

Enbridge Gas New Brunswick 1-888-775-5535

Maritimes and Northeast Pipeline 1-888-444-6677

Point Lepreau

Centrale nucléaire de Point Lepreau

- Avisera le FSU principal et les services d'incendie de Saint John pour tous les appels d'incendie provenant de la centrale nucléaire de Point Lepreau;

Lettre ou colis suspect

Lettre ou colis suspect

- Acheminera l'appel vers le service de police responsable du secteur;
- Indiquera qu'un colis pouvant être contaminé a été trouvé.

Unité d'application des
lois sur les véhicules
hors route

Plaintes ou urgences relevant de l'Unité d'application des lois sur
les véhicules hors route :

*Déterminer la nature de
l'urgence et les
fournisseurs de services
d'urgence requis*

- Avisera les FSU pertinents si un incident est signalé dans une région éloignée ou hors route;
- L'Unité d'application des lois sur les véhicules hors route peut contribuer aux interventions en région éloignée ou hors route selon les besoins des FSU, notamment dans les cas d'accidents hors route ou de disparition de personnes.

Remarque : Au besoin, les FSU ont accès aux ressources de l'Unité d'application des lois sur les véhicules hors route par l'intermédiaire du CPCM.

Appels non urgents

- Fournira le numéro sans frais de l'Unité d'application des lois sur les véhicules hors route (1-877-449-2244) dans le cas d'appels ne nécessitant pas l'intervention des FSU, puis raccrochera;

Remarque : 1-877-449-2244, du lundi au vendredi, entre 8 h 15 et 16 h 30.

Débris sur la route

Débris sur la route

- Acheminera l'appel au service de police responsable du secteur si les débris représentent un danger pour les automobilistes;

Appels non urgents

S'il n'y a aucun danger pour les automobilistes, acheminera l'appel ou aiguillera l'appelant vers le ministère des Transports, l'entreprise responsable de l'entretien de la route ou les services municipaux.

Brun-Way

1-888-464-7575

Autoroute 2 – Des frontières du Québec à Fredericton
Autoroute 95 – De Woodstock aux frontières des États-Unis

MRDC

1-800-494-9393

Gateway Operations

1-888-860-8399

Autoroute 1 – De St. Stephen à River Glade, hormis le pont du port de Saint John

Remarque : Le ministère des Transports est responsable de l'entretien du pont du port de Saint John.

**Directives
connexes :**

- C-1 DMO De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)
- C-2 DMO Du téléphoniste du CPASP au répartiteur du fournisseur de services d'urgence (FSU)
- C-4 DMO Intervention de plusieurs FSU
- C-6 DMO Collisions de véhicules à moteur
- C-9 DMO Appels non urgents au 911
- E-1 DMO Conformité du FSU

Objet : **Appelants handicapés de l'ouïe et de la parole
(TTY/ATME)**

Directive : Le CPASP doit offrir le service 911 aux appelants handicapés de l'ouïe et de la parole à l'aide de l'équipement de télécriteur pour malentendants (TTY/ATME) au besoin.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** *Le téléphoniste du CPASP :*

*Communiquera avec
l'équipement
TTY/ATME*

- Déterminera que l'appel provient d'un équipement TTY/ATME;

*Documenter
l'information de l'EAN et
de l'EAE*

- Documentera l'information de l'EAN et l'EAE avant de la transférer à l'équipement de télécriteur parce que toutes les machines de télécriteurs n'acceptent pas la livraison de l'EAE;

Transférer l'appel

- Transférera l'appel à l'équipement de télécriteur pour communiquer avec l'appelant handicapé de l'ouïe et de la parole;

*Confirmer le lieu de
l'urgence*

- Confirmera l'information de l'enregistrement automatique de l'emplacement (EAE) en demandant l'adresse de l'urgence et le nom de la municipalité s'ils ne sont pas déjà fournis;

*Confirmer le numéro de
téléphone*

- Confirmera l'information de l'enregistrement automatique du numéro (EAN) en demandant le numéro à partir duquel l'appelant téléphone;

Déterminer l'urgence

- Déterminera la nature de l'urgence;

*Rester en ligne avec
l'appelant*

- Restera en ligne avec l'appelant car celui-ci n'est pas transféré au FSU;

Communiquer l'urgence

- Communiquera l'urgence directement au FSU;

*Communiquer avec le
FSU*

- Communiquera avec le répartiteur du FSU et s'identifiera comme le CPASP _____;

*Déterminer les
fournisseurs de services
d'urgence requis*

- Avisera le répartiteur du FSU qu'il est en ligne avec un appelant utilisant l'équipement de télécriteur;

*Transmettre
l'information sur
l'urgence*

- Transmettra l'information sur l'urgence et le lieu de l'urgence (EAE), y compris le nom de la municipalité et l'enregistrement automatique du numéro (EAN);
- Devra peut-être demeurer en ligne pendant l'appel pour agir comme interprète et transmettre l'information pertinente.

Texto au 911 (T911)

Texto au 911 (T911)

*Confirmera qu'une
catégorie TXE/TXF
s'affiche*

- Déterminera que l'appel provient d'une personne inscrite au service T911 (TXE/TXF).

Nota : Les appels T911 se présentent de la même façon qu'un appel d'un téléphone cellulaire. La catégorie de service affichée sera « TXE » ou « TXF ». Les touches de raccourci ne pourront pas être utilisées pour acheminer l'appel.

*Lancer l'application
Agent511 du CPASP*

- Tentera de communiquer avec l'appelant par texto à l'aide de l'application Agent511 du CPASP.
- Gardera la ligne ouverte pour écouter le bruit de fond qui pourrait être une indication de ce qui se passe.
- *Remarque : L'opérateur sera encore en mesure de communiquer vocalement au besoin.*

*Confirmer
l'emplacement*

- Confirmera l'emplacement de l'incident

*Demander le nom de
la municipalité*

- Demandra à l'appelant le nom de la municipalité la plus près ou dans laquelle il se trouve;

*Déterminer la nature
de l'urgence*

- Déterminera la nature de l'urgence;
- Déterminera les FSU requis. Les FSU seront contactés par ordre de priorité selon la connaissance par le téléphoniste du CPASP de l'urgence décrite par l'appelant;

*Rester en ligne avec
l'appelant*

- Restera en ligne avec la personne qui appelle TXE/TXF et transmettra tout renseignement pertinent reçu. L'appel ne sera pas transféré.
- Communiquera avec le FSU pertinent à l'aide de la table des correspondances ou des cartes électroniques ou papier fournies par NB 911 comme référence.
- S'il a besoin d'aide pour déterminer le lieu de l'urgence, communiquera avec un autre CPASP, sans toutefois mettre l'appelant en communication avec ce CPASP.

*Incapable de
déterminer la nature
de l'urgence*

- S'il ne peut pas déterminer s'il y a urgence, communiquera au service de police chargé du secteur toute information disponible en mentionnant qu'un appel T911 a été reçu.

*Transmettre toute
autre information
pertinente au FSU*

- Fournira le numéro de téléphone cellulaire, l'emplacement de la tour et les coordonnées X, Y et communiquera toute observation au FSU.

Nota : Il est possible d'obtenir de l'information additionnelle sur la facturation auprès du fournisseur de services sans fil approprié, au besoin.

**Directives
connexes :**

- C-1 DMO De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)
- C-2 DMO Du téléphoniste du CPASP au répartiteur du fournisseur de services d'urgence (FSU)
- C-3 DMO CPASP incapable de communiquer avec le FSU principal
- C-4 DMO Intervention de plusieurs FSU
- C-5 DMO Appels multiples au 911 pour signaler le même incident
- C-6 DMO Collisions de véhicules à moteur
- C-8 DMO CPASP incapable de communiquer avec l'appelant – appels provenant de téléphones cellulaires
- C-11 DMO Modalités des CPASP dans les échanges avec les organismes externes
- E-2 DMO Du répartiteur du FSU au CPASP

Aide pour téléscripteur

Détermination des appels provenant d'un équipement de téléscripteur

Si vous recevez un appel sans réponse, vérifiez TOUJOURS s'il s'agit d'un appel provenant d'un équipement de téléscripteur.

Vous pouvez identifier un tel appel de trois façons :

- Silence,
- Bip électronique,
- Message enregistré annonçant l'appel.

Abréviations relatives au TTY/ATME

Voici quelques abréviations courantes que peuvent utiliser les appelants utilisant une machine ATME :

GA	Go Ahead (always used to indicate the end of a message) (À vous. Toujours utilisé pour indiquer la fin d'un message.)
Q	The statement was a question (L'énoncé était une question.)
SK ou SKSK	Stop Keying (end of conversation) (Cessez de taper – fin de la conversation)
ASAP	As soon as possible (Le plus tôt possible)
HLP	Help (Aide)
LIL	Little (Peu)
NP	No Problem (Aucun problème)
OIC	Oh, I see (Ah, je vois)
PLS	Please (S'il-vous-plaît)
CD ou CLD	Could (Pourrait)
WUD	Would (Ferait)
NBR ou NU	Number (Numéro)
THX	Thanks (Merci bien)
POSS	Possible (Possible)
PBLM	Problem (Problème)
UR	Your or you're (Votre ou vous êtes)
U	You (Vous)
TMW	Tomorrow (Demain)
SHD	Should (Devrait)
R	Are (Sont)
MSG	Message (Message)
HD ou HLD	Hold (Rester en ligne)

Conseils concernant l'équipement de téléscripneur

- Toujours répondre à un appel par « 911 GA ».
- Toujours taper GA à la fin du message ou Q s'il s'agit d'une question.
- En mettant fin à l'appel, une partie tapera GA SK, signifiant qu'elle est prête à raccrocher. L'autre partie tapera SKSK si elle est aussi prête à raccrocher.
- Garder la communication courte et précise pour éviter toute confusion.
- La ponctuation anglaise n'est pas utilisée.
- Prendre des notes et les revoir si possible pendant l'appel.
- Poser des questions pour préciser.
- Toujours vérifier l'adresse et le numéro de téléphone surtout si l'appelant utilise un service de relais.
- Chercher la signification au lieu de la perfection grammaticale.
- Si le message reçu est confus, aviser l'appelant et lui demander de répéter – possiblement une mauvaise position des mains.
- Retenir que la communication avec l'appelant peut seulement être faite dans un sens à la fois – vous devez prendre votre tour pour envoyer et recevoir.

Aide pour Texto au 9-1-1 (T9-1-1)

Détermination des appels provenant de Texto au 9-1-1

Si vous recevez un appel sans réponse, vérifiez TOUJOURS s'il s'agit d'un appel Texto au 9-1-1.

Vous pouvez identifier un tel appel d'une façon:

- La catégorie de service affichée sera « TXE » ou « TXF »

Abréviations relatives au Texto au 9-1-1

Voici quelques abréviations relatives au Texto au 9-1-1 :

2	To/too (À/aussi)
4	For (Pour)
B	Be (Être)
C	See (Voir)
I	Eye (Je)
R	Are (Sont)
U	You (Vous)
Y	Why (Pourquoi)

Conseils concernant le Texto au 9-1-1

- La catégorie de service affichée « TXE » or « TXF » indique que l'appelant est inscrit au service T9-1-1.
- Toujours répondre au T9-1-1 avec « 9-1-1 Où est votre urgence? »
- Garder la ligne ouverte pour écouter les bruits de fond
- Garder votre communication courte et au point pour aider à éviter la confusion
- Les textes doivent être brefs et concis.
- On ne doit jamais utiliser les abréviations et le jargon usuels du texto afin que le dialogue soit le plus clair possible.
- Poser des questions de clarification
- Toujours confirmer le lieu de l'urgence avec l'appelant
- Si le message que vous recevez est brouillé, informer l'appelant et demander de répéter – possiblement une faute de frappe

Objet : Urgences aériennes et maritimes

Directive : Le CPASP doit communiquer avec le Centre conjoint de coordination de sauvetage (CCCS) en cas d'urgence aérienne ou maritime.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

Marche à suivre : *Le téléphoniste du CPASP :*

Urgences aériennes

Exemples : écrasement d'un aéronef, aéronef à basse altitude, ennui de moteur, détournement, aéronef porté disparu ou en retard

Urgence aérienne :

- Acheminera l'appel vers le CCCS au 1-800-565-1582;
 - Peut demeurer en ligne pour obtenir des précisions;
- Avisera tous les fournisseurs de services d'urgence pertinents;
 - Le CCCS communiquera avec le CPASP si d'autres fournisseurs de services d'urgence sont requis.

Urgences maritimes

Exemples : accident, chavirage, naufrage, en détresse, besoin d'aide, porté disparu, en retard, homme à la mer ou porté disparu

Urgences maritimes :

- Acheminera l'appel vers le CCCS au 1-800-565-1582;
 - Peut demeurer en ligne pour obtenir des précisions;
- Avisera tous les fournisseurs de services d'urgence pertinents;
- Le CCCS communiquera avec le CPASP si l'aide d'autres fournisseurs de services d'urgence est requise.

Secteurs de responsabilité du CCCS

- *Le CCCS est responsable de toutes les eaux libres, soit les masses d'eau salée, dont les suivantes :*
 - *Baie des Chaleurs*
 - *Baie de Fundy*
 - *Détroit de Northumberland*

➤ *Le CCCS est également responsable des voies navigables :*

- *Fleuve Saint-Jean (jusqu'à Fredericton)*
- *Rivière Memramcook*
- *Rivière Oromocto*
- *Rivière Petitcodiac*
- *Rivière St. Croix*
- *Rivière Kennebecasis*
- *Lac Grand*
- *Lac Maquapit*
- *Lac Washdemoak*

Remarque : Il se peut que le CCCS soit responsable d'autres voies navigables au Nouveau-Brunswick. En cas de doute, il faut communiquer avec le CCCS au 1-800-565-1582.

*Autres voies navigables
intérieures*

*Urgences sur les voies navigables intérieures autres que celles
susmentionnées :*

- *Acheminera l'appel vers le service de police responsable du secteur;*
- *Avisera tous les fournisseurs de services d'urgence pertinents.*

*Besoin de soins ou de
conseils médicaux à
bord d'un navire*

Besoin de soins ou de conseils médicaux à bord d'un navire :

- *Le CCCS se chargera de toute demande de soins ou de conseils médicaux à bord d'un navire;*
- *Acheminera l'appel au CCCS au 1-800-565-1582 ;*
- *Informera le CGCM qu'un appel de cette nature a été acheminé au CCCS.*

Urgence près des côtes

Urgence près des côtes

*Personnes portées
disparues ou en
détresse près des côtes*

- *Acheminera l'appel vers le répartiteur du fournisseur des services d'urgence;*
 - *Informera le fournisseur de services d'urgence qu'il a*

communiqué ou communiquera avec d'autres
fournisseurs;

- Communiquera avec le CCCS au 1-800-565-1582 pour demander de l'aide, au besoin;
 - Communiquera avec le CCCS pour fournir des mises à jour ou demander de l'aide supplémentaire, au besoin.

Remarque : Il faut uniquement communiquer avec le personnel local de la Garde côtière canadienne (y compris Trafic Fundy) à la demande du CCCS.

**Directives
connexes :**

- C-1 DMO De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)
- C-2 DMO Du téléphoniste du CPASP au répartiteur du fournisseur de services d'urgence (FSU)
- C-4 DMO Intervention de plusieurs FSU
- C-11 DMO Modalités des CPASP dans les échanges avec les organismes externes

Objet: «Language Line Services»

Directives: Le CPASP doit offrir le service 911 aux appelants dans les deux langues officielles. Si les appelants ne peuvent pas communiquer en français ou en anglais, les téléphonistes doivent avoir recours aux services de Language Line Services (LLS) ©.

Autorité: *Loi sur le service d'urgence 911*

Marche à suivre: *Les téléphonistes du CPASP doivent :*

Déterminer les besoins linguistiques

- Déterminer que l'appelant parle une langue autre que le français ou l'anglais;

Conférence téléphonique

- Effectuer une conférence téléphonique avec Language Line Services © en appelant au 1-800-523-1786;

Entre le numéro de compte du CPASP

- Donner le numéro de compte du Nouveau-Brunswick avec Language Line Services (958003) ainsi que le numéro d'identification du CPASP en suivant les messages de guidage;

CPASP	Numéro du CPASP
CPASP Bathurst	548
CPASP Codiac	859
CPASP Edmundston	735
CPASP Fredericton	460
CPASP Miramichi	623
CPASP Saint John	658

*Langue de service
connue*

- Se servir du système de réponse vocale interactif de Language Line Services © afin de sélectionner la langue parlée par l'appelant, si elle est connue;

*Langue de service
inconnue*

- si la langue n'est pas connue, les téléphonistes doivent dire « Help » ou « Aide » et leur appel sera dirigé vers une personne qui pourra les aider à reconnaître la langue parlée par l'appelant;

*Noter le numéro
d'identification de
l'interprète*

- Noter le numéro d'identification de l'interprète au cas où ils devraient le rappeler (en raison d'une interruption de la communication, par exemple);

Décliner son identité

- Donner leur identité une fois la communication établie;

par exemple : « Ici le CPASP 911 de _____ . »

*Résumer la situation
d'urgence*

- Fournir un résumé de la situation à l'interprète;

*Mettre en liaison et
demeurer en ligne*

- Mettre l'appelant en liaison avec l'interprète et demeurer en ligne;

*Répondre à l'urgence
grâce aux services de
l'interprète et confirmer
les renseignements de
l'appelant
conformément aux
DMO*

- Parler à l'interprète comme s'ils s'adressaient directement à l'appelant;

par exemple : « Où se trouve votre urgence? » plutôt que « Demandez à la personne de vous dire où elle se trouve. »

- Tenter de combiner les questions, si possible;

par exemple : « Quel est votre numéro de téléphone? Dans quelle municipalité se trouve cette urgence? » plutôt que « Quel est votre numéro de téléphone? » et « Quelle est votre adresse? »

- Donner le temps à l'interprète de transmettre les questions et les réponses;
- S'assurer de maintenir l'appel en transmettant tout renseignement important au FSU.

Remarque : Les téléphonistes ne doivent pas tenter de rediriger l'appel, puisque la communication avec l'interprète sera alors rompue.

Si l'appel est interrompu

- L'interprète téléphone au numéro de téléphone direct du CPASP qui lui a été fourni dans l'entente.
- Si l'interprète ne rappelle pas dans les 60 secondes suivant l'interruption, il faut téléphoner à Language Line Services (LLS) © et indiquer le numéro d'identification de l'interprète qui a été fourni pendant le premier appel.

Pour mettre fin à l'appel

- Lorsque l'appel est terminé, dire à l'interprète « Merci, fin de l'appel. »

Démonstration de Language Line Services (LLS)© et formation

- Pour entendre une démonstration enregistrée de l'interprétation au téléphone, il faut composer le 1-800-996-8808 ou visiter le site Web www.LanguageLine.com;
- Consulter le manuel de référence de LLS.

**Directives
connexes:**

- C-1 DMO De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)
- D-1 DMO Besoins d'un service bilingue

Objet : **Besoins d'un service bilingue**

Directive : Le CPASP doit avoir une capacité bilingue vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Le niveau minimal de la capacité bilingue est la norme provinciale intermédiaire (2+).

Autorité : *Loi sur les langues officielles*
Loi sur le service d'urgence 911

**Marche à
suivre :** *Le téléphoniste du CPASP :*

*Lorsque le FSU ne peut
pas communiquer dans
la langue de l'appelant*

- Restera en ligne et facilitera la communication si un fournisseur de services d'urgence ne peut communiquer avec l'appelant dans sa langue;

Language Line

- Utiliser Language Line Service © pour toute autre langue que les langues officielles, au besoin.

**Directive
connexe :** C-1 DMO De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)
C-14 DMO «Language Line Services»

Objet : Critères de formation des téléphonistes du
911

Directive : Les téléphonistes du CPASP suivront une formation relativement à l'équipement devant être utilisé pour traiter les appels au 911, selon les Directives sur les méthodes opérationnelles (DMO) de NB 911.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** *La direction du CPASP :*

*Offrir une formation
normalisée*

- Offrira une formation normalisée à tous les téléphonistes du CPASP;

Nouvelles embauches

- Avisera le Bureau de NB 911 lorsque de nouveaux membres du personnel ont été embauchés et ont suivi avec succès la formation selon la présente directive.

**Directive
connexe :**

Objet : **Communication entre deux CPASP**

Directive : Tous les CPASP doivent avoir des lignes spécialisées pour appels non urgents afin de communiquer entre eux.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :**

Quand utiliser les lignes ➤ Les lignes doivent être utilisées surtout pour les avis de fermeture du CPASP et les autres besoins urgents.

Ligne prioritaire ➤ Tout appel reçu sur la ligne de communication entre deux CPASP est classé comme un appel de priorité absolue.

**Directive
connexe :**

Objet : **Données et enregistrements de conversation
des CPASP**

Directive : Le CPASP doit enregistrer tous les appels au 911, stocker les
données connexes et être prêt à produire un enregistrement en
double d'appels particuliers et les données associées.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** *La direction du CPASP :*

- Préparera, sur demande écrite, des enregistrements en double d'appels particuliers lorsque cela est justifié sur le plan opérationnel;
- Préparera, sur demande écrite, les données lorsque cela est justifié sur le plan opérationnel;
- Acceptera les demandes d'enregistrement ou de données des intervenants du 911 comme le Bureau de NB 911, les CPASP et les FSU;
- Conservera les données informatiques et les enregistrements sonores de 911 pendant au moins deux ans.

**Directive
connexe :**

Objet : Méthodes du CPASP d'appoint

Directive : Le CPASP doit avoir un plan d'urgence qui sera mis en œuvre au besoin afin d'assurer la continuité du service 911.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :**

CPASP principal

Le CPASP principal :

*Aviser le CPASP
d'appoint du besoin de
fermeture du service*

- Après avoir déterminé le besoin de suspendre la prise d'appels au 911, avisera le CPASP d'appoint de la nature et de l'état de la situation;

CPASP	CPASP d'appoint principal
Bathurst	Edmundston
Edmundston	Codiac
Fredericton	Miramichi
Codiac	Bathurst
Saint-Jean	Fredericton
Miramichi	Saint-Jean

*Appuyer sur la touche
Service de nuit*

- Appuiera sur la touche Service de nuit (sauf pour le CPASP de Saint-Jean) pour acheminer tous les appels vers le CPASP d'appoint désigné;

Nota : Le CPASP de Saint-Jean appuiera sur la touche Mise en occupation sur tous les téléphones du 911;

- Avisera le CPASP d'appoint, le CGCM et la Division « J » de la GRC, s'il y a lieu, de tout autre numéro pouvant être utilisé pour la répartition des FSU dont le CPASP principal est responsable;

Nota : Se reporter à la liste des tâches de répartition des CPASP (annexe D). La liste doit être fournie par le Bureau de NB 911 et revue chaque trimestre par le Comité de gestion des CPASP.

- Avisera le Bureau de NB 911, selon la directive D-7 DMO, que la notification est retardée.

CPASP d'appoint

Le CPASP d'appoint :

*Prendre les appels au
911*

- Assumera la responsabilité de la prise des appels au 911 du CPASP principal;

Acheminer les appels

- Acheminera les appels vers les FSU pertinents;
- Avisera le CPASP d'appoint secondaire de la nature et de l'état de la situation;

CPASP principal

Le CPASP principal :

*Assurer le service de
répartition*

- Fournira un service de répartition continu à l'aide du matériel d'appoint au besoin;

Fournir le service 911

- S'il peut rétablir le service 911, ouvrira la file d'attente et recommencera à répondre aux appels au 911.

*Effectuer l'entretien
prévu*

Entretien prévu

Le CPASP :

*Aviser le CPASP
d'appoint*

- Avisera le CPASP d'appoint et le Bureau de NB 911 de l'entretien prévu des installations 48 heures à l'avance avant la fermeture, entamera les procédures d'appoint et poursuivra ses fonctions de répartition à distance.

**Directive
connexe :**

D-7 DMO Critères de notification par les CPASP

Objet : Codes d'utilisateur (LOGIN)

Directive : Un code d'utilisateur unique pour le branchement au système téléphonique de distribution automatique des appels (DAA) du 911 sera attribué à tous les téléphonistes du 911.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

Marche à suivre : *La direction du Centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) doit :*

Demander un code d'utilisateur

- Communiquer avec le Bureau de NB 911 afin de demander un code d'utilisateur unique pour tout nouvel employé et lui fournir :
 - le nom de l'employé;
 - le statut de l'employé (p. ex. stagiaire, permanent);

Aviser de toute modification au statut de l'employé

- Informer le Bureau de NB 911 lorsque l'employé a terminé sa formation;
- Informer le Bureau de NB 911 lorsque le statut d'un employé change ou lorsque des postes deviennent vacants.

Le gestionnaire des opérations du Service d'urgence NB 911 doit :

Gérer

- Tenir et gérer une liste de contrôle des codes d'utilisateur en prenant soin d'en réserver un nombre limité pour chaque CPASP;

Attribuer

- Attribuer un code d'utilisateur aux nouveaux employés à partir de la « réserve » de codes du CPASP;

Demander de nouveaux codes

- Demander à obtenir de nouveaux codes du gestionnaire du service 911 de Bell Aliant et du spécialiste du soutien technique aux entreprises lorsque tous les codes de la

réserve ont été attribués;

*Aviser le gestionnaire
du CPASP*

- Communiquer le code d'utilisateur par courriel au gestionnaire du CPASP, ou à son remplaçant, lorsqu'il est attribué à un employé;

*Aviser les représentants
de Bell Aliant*

- Aviser par courriel le gestionnaire du service 911 de Bell Aliant et le spécialiste du soutien technique aux entreprises de Bell Aliant des codes d'utilisateur qui ont été assignés et des employés visés;

Vérifier

- Vérifier la liste des codes d'utilisateur tous les six mois et sur demande.

Le gestionnaire du service 911 de Bell Aliant doit :

Gérer

- Gérer la réserve de codes d'utilisateur disponibles;
- Affecter chaque codes d'utilisateur à un CPASP particulier;
- Fournir, sur demande, de nouveaux codes d'utilisateur au gestionnaire des opérations du Service d'urgence NB 911;

Le spécialiste du soutien technique aux entreprises de Bell Aliant doit :

Gérer les rapports

- S'assurer que les rapports de détails sur l'agent associent chaque téléphoniste du 911 au code d'utilisateur approprié;

Vérifier

- Vérifier la liste des codes d'utilisateur aux six mois et sur demande.

*Attribuer le nom
d'utilisateur*

- Attribuer le nom d'utilisateur associé au code d'utilisateur.

**Directives
connexes :**

F-1 DMO – Accès aux données de NB 911, tenue des dossiers et présentations de rapports

Objet: **Méthodes d'appoint du Centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) visant à assurer la permanence des services de répartition**

Directives: Si les moyens de communication habituels ne fonctionnent pas, le CPASP utilise le système de radio du Centre provincial de communications mobiles (CPCM) et de l'Organisation des mesures d'urgence (OMU).

Authorité: *Loi sur le service d'urgence 911*

Marche à suivre: *La direction du CPASP doit :*

Formation – CPCM

- Former tous les téléphonistes du 911 sur l'utilisation du système de radio du CPCM;
- Confirmer les procédures radio du CPCM avec les téléphonistes au moins deux fois par année;

Mise à l'essai – CPCM

- Veiller à ce que des essais des procédures radio du CPCM sont menés tous les mois;

p. ex. : « CPCM, ici le CPASP de _____. Nous demandons un essai radio. »

- Aviser l'agent de recherche et de planification du Service d'urgence NB 911 de la date, de l'heure et des résultats de la mise à l'essai du CPASP.

Connexion – CPCM

- Le CPCM peut fournir des services de radio aux entités suivantes :
 - CPASP;
 - GRC;
 - Autres fournisseurs de services d'urgence (y compris la plupart des services d'incendie);
 - Ministères et organismes du gouvernement provincial, notamment :
 - Ministère des Ressources naturelles (MRN);
 - Ministère des Transports et Infrastructures (MTI);
 - Organisation des mesures d'urgence (OMU);
 - Direction de l'application des lois sur les véhicules utilitaires (ALVU);
 - Unité de l'application des lois sur les véhicules hors route;
 - Service des coroners;
 - Bureaux des shéri.

**Directives
connexes:**

D-5 DMO Méthodes du CPASP d'appoint
D-7 DMO Critères de notification par les CPASP

Objet : **Conformité du FSU**

Directive : Un FSU doit être disponible et en mesure de répondre aux urgences vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

Marche à suivre : *Le fournisseur du service d'urgence :*

Être disponible ➤ Recevra les appels transférés du CPASP vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, y compris les jours fériés. Les messages vocaux, les répondeurs automatiques ou les autres types de réponses électroniques et automatiques ne sont pas acceptables;

Garder un numéro de téléphone non inscrit ➤ Gardera un numéro de téléphone d'urgence non inscrit pour permettre au CPASP de communiquer avec lui;

Communiquer le numéro non inscrit aux organismes d'entraide ➤ Communiquera le numéro d'urgence non inscrit aux organismes d'entraide, y compris ceux de différents types de services (c.-à-d. un service d'incendie, en plus des autres services d'incendie, communiquera son numéro de téléphone aux services de police et d'ambulance locaux avec qui il entretient une relation de travail continue);

Répondre à tous les appels au CPASP avant la 5^e sonnerie ➤ Répondra à tous les appels au numéro d'urgence du CPASP avant la cinquième sonnerie. S'il n'est pas répondu à la cinquième sonnerie, le FSU d'appoint sera contacté;

Communiquer avec le FSU d'appoint ➤ Communiquera avec le FSU d'appoint si ce dernier a été dépêché dans son secteur;

Aviser le CPASP des prochains exercices ➤ Avisera le CPASP des prochains exercices d'incendie qui peuvent générer des appels au 911;

Autorité

- Sera l'autorité ayant compétence pour annuler, améliorer ou réduire l'intervention;

*Communiquer avec le
FSU d'appoint ou les
services d'entraide*

- Communiquera avec le FSU d'appoint ou les services d'entraide au besoin.

Nota : Le 911 ne doit pas être utilisé pour communiquer avec les FSU d'appoint.

Incendie de forêt

Pendant un incendie de forêt, le FSU :

- répondra à tous les appels d'incendie dans sa région, avisera le ministère des Ressources naturelles (MRN) immédiatement s'il s'agit d'un feu d'herbe à l'extérieur des limites municipales ou s'il est précisé au moment de l'appel que l'incendie est sur une terre forestière et, s'il découvre ce fait une fois rendu sur les lieux, avisera immédiatement le ministère des Ressources naturelles;
- communiquera avec le bureau régional du ministère des Ressources naturelles ou par radio par l'entremise du CPCM, afin de transmettre l'information de base sur l'incendie, y compris le nom du service d'incendie local qui a répondu à l'appel. Le CPCM fournira par la suite cette information de base au ministère des Ressources naturelles.

**Directives
connexes :**

- C-1 DMO De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)
- E-3 DMO Communication entre le FSU et le CPASP
- E-4 DMO Secteur d'intervention du FSU
- E-5 DMO Méthodes du FSU relatives aux services d'alarme

Objet : Du répartiteur du FSU au CPASP

Directive : Le répartiteur du FSU doit prendre les appels du CPASP vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

Marche à suivre : *Le répartiteur du FSU :*

Prendre l'appel ➤ Acceptera l'appel du CPASP en indiquant le nom complet du service, c.-à-d. « Service d'incendie de _____ »;

Enregistrer l'information sur l'urgence ➤ Inscira la nature de l'urgence et l'information du lieu de l'urgence (EAE, y compris le nom de la municipalité et EAN);

Enregistrer l'heure ➤ Inscira l'heure à laquelle l'appel a été reçu;

Mauvais FSU *Mauvais FSU*
➤ Indiquera au CPASP qu'il n'est pas l'intervenant pertinent;

Bon FSU *Bon FSU*

Appelant en ligne ➤ Acceptera l'appel;

Aucun appelant en ligne ➤ Demandra au CPASP pourquoi l'appelant n'est pas en ligne;

Incapacité de prendre l'appel ➤ Indiquera au CPASP si le FSU ne peut répondre à l'appel;

Présenter la situation au FSU d'appoint ➤ Indiquera au FSU d'appoint qu'il a été contacté au lieu du FSU principal.

FSU d'appoint

- Le CPASP communiquera l'information concernant l'urgence au FSU d'appoint désigné.

**Directives
connexes :**

- C-2 DMO Du téléphoniste du CPASP au FSU
- C-3 DMO CPASP incapable de communiquer avec le FSU principal
- C-4 DMO Intervention de plusieurs FSU
- C-7 DMO CPASP incapable de communiquer avec l'appelant – appels provenant de téléphones conventionnels
- C-8 DMO CPASP incapable de communiquer avec l'appelant – appels provenant de téléphones cellulaires
- E-3 DMO Communication entre le FSU et le CPASP
- E-4 DMO Secteur d'intervention du FSU

Objet : Communication entre le FSU et le CPASP

Directive : Le FSU doit communiquer avec le CPASP pour confirmer l'information au besoin.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

Marche à suivre : *Le FSU :*

- *Communiquera avec le CPASP en utilisant un numéro de téléphone préétabli fourni par le ministère de la Sécurité publique ou le système de radiocommunication pour confirmer ce qui suit :*

Communiquer avec les CPASP pour les urgences

Pour les urgences :

- Une adresse d'urgence tout en intervenant sur le lieu d'un incident;
- L'information de l'appelant.

Nota : Ces situations devraient être une exception en raison du besoin de préciser l'information déjà reçue.

Communiquer avec les CPASP pour situations non urgentes

Pour les demandes non urgentes et d'information générale

- Utilisera les numéros de téléphone non urgents du CPASP fournis par le ministère de la Sécurité publique.

Directives connexes :

C-2 DMO Du téléphoniste du CPASP au répartiteur du fournisseur de services d'urgence (FSU)
E-2 DMO Du répartiteur du FSU au CPASP

Objet : **Secteur d'intervention du FSU**

Directive : Le FSU doit connaître son territoire et les régions avoisinantes.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** *Le FSU :*

*Secteur d'intervention
principale* ➤ Connaîtra le secteur d'intervention principal pour mieux
intervenir en cas d'urgence;

Secteurs d'entraide ➤ Connaîtra le secteur d'intervention pour les secteurs
d'entraide;

*FSU n'étant pas
l'intervenant pertinent* ➤ Indiquera au CPASP qu'il n'est pas l'intervenant pertinent.

**Directives
connexes :** C-2 DMO Du téléphoniste du CPASP au répartiteur du
fournisseur de services d'urgence (FSU)
C-3 DMO CPASP incapable de communiquer avec le FSU
principal
C-4 DMO Intervention de plusieurs FSU
C-6 DMO Collisions de véhicules à moteur
E-1 DMO Conformité du FSU
E-2 DMO Du répartiteur du FSU au CPASP
E-3 DMO Communication entre le FSU et le CPASP

Objet : **Méthodes du FSU relatives aux services
d'alarme**

Directive : Le FSU fournira ses numéros d'urgence non inscrits aux
entreprises de services d'alarme dans leur secteur de
responsabilité sur demande.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** *Le FSU :*

- indiquera aux entreprises de services d'alarme qu'elles peuvent, comme membres de CANASA, obtenir une liste complète et à jour des numéros de téléphone directs des FSU;
- Fournira ses numéros d'urgence non inscrits aux entreprises de services d'alarme dans leur secteur de responsabilité sur demande;

Nota : Il incombe à tous les services d'alarme de conserver et de garder à jour tous les numéros pour communiquer avec les FSU.

*Composition
automatique et postes
d'alarme*

- n'autorisera pas des alarmes à composition automatique et des postes d'alarme dans le service 911.

Le Bureau de NB 911 Le Bureau de NB 911 :

- ne fournira aucun numéro d'urgence non inscrit aux entreprises de services d'alarme ni aux particuliers;
- orientera les demandeurs à CANASA ou au FSU approprié pour une réponse.



Directive: E-5

Titre: Méthodes du FSU
relatives aux services
d'alarme

**Directives
connexes :**

E-1 DMO Conformité du FSU
E-4 DMO Secteur d'intervention du FSU

Objet : **Accès aux données de NB 911, tenue de
dossiers et présentation de rapports**

Directive : Le Bureau de NB 911, les FSU et les CPASP doivent tenir à jour
tous les dossiers ayant trait aux appels au 911 qui peuvent être
nécessaires à des fins d'enquête.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** Dossiers devant être conservés :

*Liste des dossiers à
conserver*

- Bandes magnétiques;
- Entrées RAO;
- Registre des appels de Bell Aliant au commutateur
électronique;
- Statistiques des rapports du périmètre DAA;
- Table des correspondances et documents de suivi
connexes;
- Dossiers annuels des enquêtes sur les incidents;
- Questions des CPASP;
- Rapport de Bell Aliant sur les questions concernant les
écarts des EAE et EAN.

**Directives
connexes :** F-3 DMO Présentation des rapports d'incident au Bureau de
NB 911

Objet : **Vérification du CPASP de NB 911**

Directive : Le CPASP de NB 911 fait l'objet d'une vérification annuelle.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

Marche à suivre : Les gestionnaires, les surveillants et les téléphonistes du CPASP doivent être prêts à consacrer du temps pendant la journée aux entrevues avec les vérificateurs. Le CPASP doit mettre à la disposition des vérificateurs les documents suivants :

*Documents que le
CPASP doit mettre à la
disposition des
vérificateurs*

- Calendriers du personnel,
- Registres du RAO et des EAE,
- Bandes magnétiques pour les appels à NB 911,
- Rapports d'attestation du bilinguisme,
- Plans de formation,
- Rapports d'incident,
- Documents de directives internes pertinents,
- Autre information requise par les vérificateurs.

**Directive
connexe :**

Objet : **Présentation des rapports d'incident au
Bureau de NB 911**

Directive : Le Bureau de NB 911 doit accepter de quiconque toutes les
plaintes et tous les rapports d'incident ayant trait au 911 et faire
enquête.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** Le Bureau de NB 911 :

Accepter les plaintes

- Acceptera les communications orales et écrites identifiant des plaintes ou des incidents;

*Assurer le suivi des
plaintes ayant un impact
négatif sur la vie ou les
biens*

- Assurera le suivi des plaintes et des incidents qui ont un impact négatif sur la vie, les biens ou les ressources, pendant la journée qui suit leur réception;

*Assurer le suivi des
autres plaintes*

- Assurera le suivi de toute autre plainte ou de tout autre incident dans les cinq jours ouvrables qui suivent;

Recueillir l'information

- Recueillera toute l'information pertinente auprès des parties visées;

*Aviser NB 911 des
plaintes connexes*

- Avisera le Bureau de NB 911 des plaintes connexes et transmettra toute l'information pertinente;

Répondre au plaignant

- Répondra au plaignant dans les cinq jours ouvrables suivant la prise de mesures avec compte rendu des conclusions;

*Transmettre les
résultats*

- Indiquera au plaignant quels sont les résultats de l'enquête et que l'incident est clos;

*Transmettre le
sommaire de l'enquête*

- Fera parvenir le sommaire de l'incident et de l'enquête aux intervenants visés au besoin;

*Aviser les partenaires
des plaintes*

- Avisera les organismes partenaires des plaintes au besoin et transmettra toute l'information pertinente;

Tenir un dossier

- Tiendra un dossier des enquêtes, y compris la date de réception, le numéro d'incident attribué, la date de l'incident, la date où la mesure a été prise, la date des résolutions et un sommaire des conclusions.

Les organismes connexes devront :

*Soumettre l'information
requis*

- Soumettre l'information requise dans les cinq jours ouvrables;

*Aviser NB 911 de la
tenue d'une enquête*

- Aviser le Bureau de NB 911 lorsqu'ils ont entrepris l'enquête nécessaire.

**Directive
connexe :**

Objet : Demande de modification du FSU

Directive : Le Bureau de NB 911 doit s'assurer que l'information sur les limites, le numéro de téléphone, le nom et le service d'appoint du FSU est indiquée de façon exacte dans le système 911.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

Marche à suivre : Le FSU ou la personne désignée :

Présenter une demande de modification

- devra présenter une demande de modification du numéro de téléphone, du répartiteur, des limites, du nom ou du service d'appoint du FSU sur la Demande de modification du fournisseur de services d'urgence (annexe F) au moins 45 jours avant la date d'entrée en vigueur proposée;
- ne devra pas apporter de modifications sans l'autorisation du Bureau de NB 911.

Le Bureau de NB 911 :

Communiquer avec Bell Aliant

- Communiquera avec le Centre des données de Bell Aliant pour déterminer une date d'entrée en vigueur de la modification;

Fournir la date au FSU

- Fournira la date d'entrée en vigueur au FSU par écrit;

Mettre à jour la base de données du SOS

- Apportera les modifications nécessaires au système opérationnel du service (SOS) au besoin;

Mettre à jour la carte Arc Reader

- Apportera les modifications nécessaires à la carte Arc Reader;

Transmettre

- Transmettra l'information à Bell Aliant, au besoin, pour

*l'information à Bell
Aliant*

mettre à jour sa base de données;

*Transmettre les
données*

- Transmettra les modifications à la table des correspondances aux CPASP et aux autres destinataires inscrits sur la liste d'envoi;

Nota : La liste d'envoi est mise à jour par le Bureau de NB 911.

*Mettre à jour la table
des correspondances*

- Mettra à jour la table des correspondances au besoin;

*Confirmer la
modification*

- Confirmera officiellement par écrit aux FSU que tous les appels d'essais requis ont été faits et indiquera la date d'entrée en vigueur de la modification.

Directive
connexe :

- F-1 DMO Accès aux données de NB 911, tenue des dossiers et présentation de rapports
- Annexe F Demande de modification du fournisseur de services d'urgence (FSU)

Objet : **Marche à suivre pour les appels d'essai**

Directive : Les centres de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) doivent accepter les appels d'essai provenant des fournisseurs de services de télécommunications (FST) afin de garantir le bon fonctionnement du réseau 911.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** Le Bureau de NB 911 doit :

Réception et examen

- recevoir et examiner les demandes provenant des FST;

*Coordination, avis et
examen de
l'intervention*

- coordonner toutes les demandes d'appels d'essai du service 911 avec le gestionnaire du CPASP visé ou la personne désignée;
- aviser le FST qu'il doit téléphoner au CPASP à l'aide d'une ligne non urgente avant de mener l'essai pour assurer sa disponibilité;

*Enquête sur les
interruptions
imprévues*

- enquêter sur les appels d'essai imprévus ne provenant pas des fournisseurs de services de télécommunications.

Le gestionnaire du CPASP ou la personne désignée doit :

*Appels d'essai
planifiés*

- recevoir et examiner les demandes d'appels d'essai du Bureau de NB 911 au nom des FST partenaires et d'autres sources;

*Réception,
planification et liaison*

- planifier et accepter toutes les demandes d'appels d'essai pour les périodes généralement moins occupées;
- assurer la liaison avec le Bureau de NB 911 afin de veiller à ce que le CPASP soit joint à l'aide d'un numéro non urgent

avant de mener l'essai pour assurer sa disponibilité;

*Suivi d'autres
demandes*

- renvoyer tout autre appel d'essai du service 911 au Bureau de NB 911;

*Appels d'essai non
planifiés*

- accepter toute demande d'essai immédiate non planifiée provenant d'un technicien d'un FST partenaire qui doit effectuer des réparations nécessaires sans préavis au nom du Bureau de NB 911;
- aviser le Bureau de NB 911 de tout appel d'essai non planifié ne provenant pas d'un FST.

Le gestionnaire des opérations de Bell Aliant doit :

*Appels d'essai
planifiés et non
planifiés*

- assurer la liaison avec tous les clients qui désirent vérifier le bon fonctionnement des communications téléphoniques, y compris les entreprises et les résidents;
- communiquer avec le Bureau de NB 911 pour planifier les appels d'essai;
- informer les clients du moment où ils peuvent effectuer les appels.

Le fournisseur de services de télécommunications doit :

*Demandes d'appels
d'essai*

- présenter une demande pour tous les appels d'essai relatifs au Bureau de NB 911 au moins une semaine avant la date prévue pour l'essai en prenant soin d'y inscrire les renseignements suivants :
 - ses coordonnées
 - la date et l'heure prévues pour les appels d'essai
 - le nom des CPASP qui prennent part à l'essai et de tout autre participant
 - le nombre d'appels à être effectués

- le nom de la personne qui passera l'appel;

*Confirmation des
appels d'essai*

- obtenir la confirmation du Bureau de NB 911 avant la tenue de l'essai;

*Confirmation de la
disponibilité*

- téléphoner au CPASP visé à l'aide de la ligne non urgente avant de mener l'essai afin d'assurer sa disponibilité.

Le fournisseur de services sans fil peut :

*Demande de
renseignements*

- demander une confirmation des données reçues.

**Directive
connexe :**

DMO C-1 De l'appelant au 911 au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)

Objet : Exercices d'urgence planifiés

Directive : Le centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) doit prendre part à des exercices d'urgence planifiés.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

Marche à suivre : *Le coordonnateur de l'exercice d'urgence doit :*

- faire parvenir l'avis de la tenue d'un exercice d'urgence planifié au Bureau du Service d'urgence NB 911 au moins une semaine à l'avance;

Précisions sur la participation du CPASP

- fournir des précisions sur le niveau de participation du CPASP à l'exercice et sur les mesures qu'il doit prendre;

Directives à suivre

- suivre les directives données par le Bureau du service d'urgence NB 911 ou le CPASP (voir ci-dessous).

Le Bureau du Service d'urgence NB 911 doit :

Collaboration entre les organisateurs et les CPASP

- collaborer avec le coordonnateur de l'exercice d'urgence afin de prévoir les exercices d'urgence planifiés;
- demander des précisions sur l'exercice d'urgence et les passer en revue;
- déterminer quel CPASP sera visé et coordonner tous les détails entourant le déroulement de l'exercice d'urgence avec le gestionnaire du CPASP ou la personne désignée;

Confirmation de la tenue de l'exercice

- informer le coordonnateur de l'exercice d'urgence qu'il pourra mener l'exercice à l'heure convenue une fois la confirmation du CPASP obtenue;

*Information sur la
marche à suivre*

- informer le coordonnateur de l'exercice d'urgence qu'il doit téléphoner au CPASP à l'aide de la ligne administrative dans les 15 minutes précédant tout exercice planifié afin de s'assurer de la disponibilité du CPASP, puis informer le CPASP de toute modification à l'exercice;
- aviser le coordonnateur de l'exercice d'urgence que toutes les communications et répartitions effectuées par radio ou téléphone débutent par « Exercice. Exercice. Exercice »;

*Enquête sur les
exercices non
planifiés*

- enquêter sur tous les exercices d'urgence non planifiés et fournir des conseils sur la marche à suivre.

Le CPASP doit :

Participation

- prendre part à des exercices planifiés comme il se doit;

*Avis de
non-disponibilité*

- informer le Bureau du Service d'urgence NB 911 ou le coordonnateur de l'exercice, ou les deux, s'il ne peut prendre part à l'exercice;

*Interruption de la
participation du
CPASP*

- interrompre la participation du CPASP si les circonstances le justifient;

*Confirmation de la
nature de la situation*

- en cas de doute, confirmer qu'il s'agit d'un exercice ou d'une véritable situation d'urgence;

*Report d'exercices
non planifiés*

- aviser le Bureau du service d'urgence NB 911 de tout exercice non planifié à l'aide du formulaire de rapport d'incident.

**Directive
connexe :**

DMO D-7 Critères de notification par les CPASP
Annexe H Avis d'exercice d'urgence planifié

Terme

Définition

Appel abandonné	Appel au 911 qui a été acheminé vers le CPASP mais, avant que ce dernier réponde à l'appel, l'appelant a raccroché. Les appels manqués peuvent ou non donner lieu à une sonnerie au CPASP.
Appel de base provenant d'un téléphone cellulaire	Appel d'un téléphone cellulaire non activé pour la phase I. Service de téléphone cellulaire auquel aucun renseignement n'est associé (p. ex. : communication cellulaire, phase I ou II).
Appel d'essai	Mise à l'essai de l'infrastructure téléphonique du service d'urgence NB 911 habituellement menée par les fournisseurs de services de télécommunications.
Appel d'urgence	Appel au 911 reçu à un CPASP au cours duquel l'appelant signale une situation d'urgence comme un incendie, un accident grave, un crime en voie d'être commis, une personne ou un bien en danger immédiat, une situation médicale d'urgence ou un empoisonnement.
Appel importun	Appel au 911 qui ne nécessite pas l'aide d'un fournisseur de services d'urgence et qui n'est pas urgent.
Appel non urgent	Appel qui peut nécessiter l'aide d'un fournisseur de services d'urgence, mais qui n'est pas urgent.
Association canadienne de la sécurité (CANASA)	Organisme national à but non lucratif représentant des segments de l'industrie de la sécurité (installateurs de systèmes d'alarme et compagnies de surveillance) au Canada. www.canasa.org
ATME/TTY (téléscripteur)	Dispositif de communication utilisé pour entendre les personnes handicapées de l'ouïe et de la parole.

Base de données sur le système opérationnel du service (SOS)	Base de données interne mise à jour par le Bureau de NB 911 qui contient de l'information sur les adresses de voirie, les noms des routes dans les localités et les limites des FSU, et qui fournit les données pour le Guide principal des adresses de voirie.
Bureau de NB 911	Section du ministère de la Sécurité publique qui est l'autorité provinciale de gestion du service 911.
Carte Arc Reader	Instrument cartographique électronique utilisé pour voir des renseignements géographiques. Couramment utilisé pour effectuer des recherches sur des routes, des localités et des FSU, ainsi que pour visualiser d'autres renseignements cartographiques.
Centre antipoison	Centre de communication établi pour aviser le public sur la façon de réagir aux risques d'empoisonnement et possédant une base de données sur les poisons et les traitements d'urgence pertinents.
Centre de gestion des communications médicales (CGCM)	Système de répartition centrale pour tous les déplacements aériens et terrestres par ambulance au Nouveau-Brunswick.
Centre de maintenance de l'autocommutateur (CMA)	Endroit assurant le contrôle et l'entretien de tous les commutateurs du système de modulation numérique de Bell Aliant et responsable des opérations du réseau 911.
Centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP)	Centre de communications qui reçoit et achemine les appels aux fournisseurs de services d'urgence. <i>Loi sur le service d'urgence 911</i> , chapitre E-6.1, paragraphes 1a) et b).
Centre de signalement par les clients (CSC)	Service offert par Bell Aliant 24 heures sur 24, sept jours sur sept, servant principalement à signaler les problèmes relatifs aux données et au réseau.

Centre provincial de communication mobile (CPCM)	Centre de communication pour le système intégré de radiocommunications du Nouveau-Brunswick (SIRC).
Comité des CPASP	Comité formé des gestionnaires des six CPASP et de représentants de Bell Aliant, du CGCM, de la GRC, du Bureau de NB 911 et de l'ACPNB, et chargé de fournir des commentaires sur les mesures concernant l'élaboration et la mise en œuvre des directives et des programmes du Bureau de NB 911 qui permettent de mieux répondre aux besoins du public et d'assurer la prestation d'un service 911 efficace et sécuritaire dans l'ensemble de la province.
Comité des directives sur les méthodes opérationnelles (DMO)	Comité formé de représentants des CPASP, du service de répartition provinciale des services d'ambulance, du service de répartition provinciale de la GRC et du ministère de la Sécurité publique qui a pour mandat d'assurer le maintien des directives sur les méthodes opérationnelles du service d'urgence NB 911.
Communication cellulaire, phase I	Fonction téléphonique qui permet au CPASP de recevoir le numéro de téléphone cellulaire de l'appelant de même que l'adresse de voirie de la tour relayant l'appel.
Communication cellulaire, phase II	Fonction téléphonique qui fournit au CPASP le numéro de téléphone cellulaire de l'appelant, l'adresse de voirie de la tour relayant l'appel, ainsi que les coordonnées X et Y du lieu où il se trouve.
CPASP d'appoint	Installation équipée pour fournir un service 911 ininterrompu au cas où le CPASP ordinaire ne fonctionne pas.
CPASP secondaire	Centre de communication d'un fournisseur de services d'urgence conçu pour recevoir les EAE et EAN; au Nouveau-Brunswick, désignation du CGCM et de la Division J de la GRC comme CPASP secondaire.

Directives sur les méthodes opérationnelles (DMO)	Manuel décrivant les méthodes et les directives utilisées par les téléphonistes des CPASP, les FSU et le Bureau de NB 911 pour offrir le service provincial 911.
Distribution automatique des appels (DAA)	Service qui traite normalement un grand nombre d'appels reçus en les répartissant selon un groupe désigné de postes à réponse et qui prévoit normalement la prise par un agent de l'appel mis en attente depuis le plus longtemps.
Enregistrement automatique de l'emplacement (EAE)	Renseignements au sujet d'une adresse de voirie associés à un numéro de téléphone, notamment la localité et le nom de l'abonné associé à la facturation. Habituellement affichés dans une fenêtre DAA/prise d'appel au poste du téléphoniste.
Enregistrement automatique du numéro (EAN)	Affichage automatique du numéro de téléphone de l'appelant qui détermine le centre de prise d'appels pour la sécurité du public principal (CPASP) qui prend l'appel.
Entraide	Combinaison des ressources de deux services d'incendie ou plus.
Fonction de rappel	Fonction de DAA du 911 permettant de recomposer automatiquement le numéro de téléphone duquel un appel au 911 a été effectué et où il y a eu interruption de la communication, soit parce que l'appelant a raccroché ou que la ligne a été coupée. Seulement possible pour les appels provenant de téléphones conventionnels où le téléphoniste n'a pas raccroché.
Fournisseur de services de télécommunications	Personne qui offre un service téléphonique conventionnel ou sans fil dans la province, c'est-à-dire Bell Aliant, Rogers, Eastlink, etc.
Fournisseur de services d'urgence (FSU)	Corps de police défini dans la <i>Loi sur la police</i> ; service d'incendie organisé pour desservir une région de la province; service d'ambulance fourni en vertu de la <i>Loi sur les services d'ambulance</i> ; sauf à l'article 3, Gendarmerie royale du Canada lorsque celle-ci consent à participer à

l'aménagement, à la mise sur pied ou au fonctionnement du service d'urgence NB 911, et toute personne ou tout service désigné comme tel par le ministre de la Sécurité publique. *Loi sur le service d'urgence 911*, chapitre E-6.1, paragraphes 1 a), b), c), d) et e).

Fournisseur de services d'urgence d'appoint

Fournisseur de services d'urgence qui vise à pallier la défaillance d'un FSU primaire si ce dernier ne peut être joint ou n'est pas disponible. Les FSU d'appoint sont prédéterminés par le Bureau de NB 911 et sont indiqués ainsi dans la table des correspondances.

FSU principal

Fournisseur de services d'urgence prédéterminé et identifié par le Bureau de NB 911, pouvant comprendre un service d'incendie, un service de police, un service d'ambulance ou un centre antipoison.

Guide principal des adresses de voirie (GPAV)

Base de données sur les routes, la localité dans laquelle elles se trouvent, la section possible d'adresses de voirie attribuables, le CPASP vers lequel seront dirigés les appels au 911 à partir de cet endroit et les FSU connexes; accessible aux FSU.

Incident au CPASP

Toute situation découlant d'un appel au 911 dont les résultats techniques ne sont pas concluants ou comportant la non-conformité aux méthodes opérationnelles.

Indicateur

Notation indiquée par X_ dans la table des correspondances pour les services d'incendie qui répondent aux Collisions de véhicule à moteur ayant fait des blessés ou pour les autres mots clés entendues par le téléphoniste, comme le veut la directive C-6 DMO.

Interruption de la communication – téléphone cellulaire

Appel au 911 provenant d'un téléphone cellulaire qui a été interrompu après que le téléphoniste a répondu.

Interruption de la communication – téléphone conventionnel	Appel au 911 provenant d'un téléphone conventionnel qui a été interrompu après que le téléphoniste a répondu.
Language Line Service ©	Service d'interprétation linguistique à l'aide d'un téléphone. www.language.com .
Langues officielles	Français et anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick et ont le même statut et les mêmes droits.
Mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants (REBID)	Cette fonctionnalité de réseau permet à un téléphoniste du CPASP de demander manuellement une mise à jour de la localisation relativement à un appel E911 en cours (phase II étape 2) pour lequel les renseignements sans fil initiaux de la phase II ont déjà été reçus.
Mise en occupation	Fonction de la DAA qui sort l'agent de la file d'attente et qui est utilisée lorsque l'agent met fin à la communication à la fin de son quart de travail ou part pour une période prolongée; lorsque cette fonction est utilisée, le poste de l'agent n'est plus visible dans le périmètre pendant la période de mise en occupation.
Non prêt	Fonction de la DAA utilisée lorsque l'agent n'est pas prêt à accepter un appel DAA et qui permet de recevoir les appels sur la ligne secondaire mais non la ligne de DAA. L'agent est visible dans le périmètre lorsque la fonction Pas prêt est activée.
Numéro de téléphone direct	Numéro de téléphone de sept numéros non inscrit du CPASP qui est traité comme prioritaire après la ligne 911 et les radiocommunications du FSU.

Organisation des mesures d'urgence (OMU)	L'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick (OMU NB) coordonne les opérations provinciales d'intervention en cas d'urgence et assure la gestion des programmes d'aide financière en cas de catastrophe.
Rapports du périmètre	Sommaires quotidiens et mensuels des renseignements de la file d'attente de la DAA, y compris le nombre d'appels, le statut des agents, ainsi que le niveau de service offert par Bell Aliant au système d'urgence NB 911 et aux CPASP.
Recherche inversée à partir de l'EAE	Cette fonctionnalité de réseau permet au téléphoniste du CPASP de demander de façon manuelle le registre EAE de toute ligne téléphonique fixe ou de tout service VoIP fixe, peu importe si un appel 911 est en cours ou non relativement au service.
Registre des appels d'urgence au 911	Registre indiquant les appels au 911 sur le réseau 911, l'endroit qui a pris l'appel, l'heure et la date auxquelles on a répondu à l'appel au 911, quand l'appel a été acheminé, etc.; accessible à chaque CPASP par courriel, et mis à jour et archivé par Bell Aliant.
Répartiteur du FSU	Personne ou organisme identifié par le fournisseur de services d'urgence (incendie, police, ambulance, centre antipoison) et chargé de recevoir et de réacheminer un appel vers le 911 du centre de prise d'appels pour la sécurité du public à un fournisseur de services d'urgence; aussi responsable de la réception et de l'acheminement des messages du FSU.
Répartition	Processus selon lequel un répartiteur désigné du fournisseur de services d'urgence communique avec un fournisseur de services d'urgence pour répondre à un appel d'urgence.
Répartition assistée par ordinateur (RAO)	Système informatique de répartition qui aide les téléphonistes des CPASP en informatisant des tâches de prise d'appel, de répartition et de tenue de dossiers.

Représentant du service à la clientèle (RSC)	Représentant du service à la clientèle au bureau des abonnés de Bell Aliant.
Réseau privé virtuel sur protocole internet (RPVPI)	Un nouveau réseau RPVPI établi par Bell comme une nouvelle plateforme pour livraison des données 9-1-1 au CPASP. Cette amélioration permet les nouvelles fonctionnalités IP, comme Texto au 9-1-1, les mises à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants, et la recherche inversée.
Service NB 911	Service provincial téléphonique d'urgence 911 par lequel les fournisseurs de services d'urgence reçoivent les appels d'urgence par l'entremise d'un centre de prise d'appels pour la sécurité du public.
Système vocal sur Internet (voix sur IP)	Transmission de la voix à l'aide d'Internet plutôt que par téléphone conventionnel ou par téléphone cellulaire. Service pouvant être offert grâce à l'aide d'un réseau de communication privé à partir d'une adresse fixe (voix sur IP fixe) ou à l'aide d'une connexion à Internet haute vitesse à partir de n'importe quel endroit (voix sur IP nomade). Les appels de type voix sur IP fixe fournissent les EAE et EAN comme les appels effectués à partir de téléphones conventionnels. Les appels de type voix sur IP nomade ne possèdent pas la capacité de fournir les EAE et EAN et sont acheminés au CPASP par un téléphoniste de tierce partie. Toute information recueillie par un téléphoniste de tierce partie sera relatée au CPASP 9-1-1.
Table des correspondances	Document officiel en format électronique et papier du Bureau de NB 911 qui contient une liste des noms des localités avec leurs FSU principaux et d'appoint, et leurs numéros de téléphone respectifs.
Téléphoniste	Personne chargée de répondre aux appels reçus au 911 et de les acheminer vers le répartiteur du FSU pertinent.

Texto au 911 (T911)	Texto au 911 permet aux personnes sourdes, malentendantes ou handicapées de la parole de communiquer avec les téléphonistes d'urgence 911 des CPASP à partir d'un appareil sans fil.
Touche directe	Bouton de composition automatique sur le téléphone 9-1-1 qui met en communication l'appelant et la téléphoniste avec le fournisseur de services d'urgence (FSU) fourni grâce à l'EAN et l'EAE. Chaque téléphone 9-1-1 dispose d'une touche distincte pour le service de police, le service des incendies, l'ambulance et le centre antipoison.
TXE/TXF (texto au 911 anglais ou français)	Type de catégorie de service fourni aux CPASP grâce aux EAE et EAN. Cette catégorie de service précise qu'une personne sourde, malentendante ou handicapée de la parole a enregistré son téléphone cellulaire auprès de son fournisseur de services sans fil à des fins de T911.
Unité d'application des lois sur les véhicules hors route	L'Unité d'application des lois sur les véhicules hors route, de concert avec d'autres organismes d'application de la loi tels que la GRC et les services de police régionaux et municipaux, effectue des patrouilles régulières et se charge d'enquêter sur les plaintes déposées. Ses agents sont répartis dans tous les coins de la province.
VIP	Service de téléphone conventionnel utilisant le système vocal sur Internet ayant toutes les caractéristiques d'un téléphone conventionnel, mais peut être limité dans certaines fonctions comme la mise en attente, le retour d'appel et l'état du crochet commutateur.
Voies navigables intérieures	Rivières et lacs d'eau douce à l'intérieur de la province et touchant les limites provinciales.



ANNEXE A
RAPPORT D'INCIDENT

1. Organisme fournissant les renseignements : _____
2. Personne fournissant les renseignements : _____
3. N° de téléphone de la personne fournissant les renseignements : _____
4. Adresse électronique de la personne fournissant les renseignements :

5. Date de l'incident : _____
6. Heure de l'incident : _____
7. N° de téléphone d'où provient l'appel d'urgence : _____
8. Fournisseurs de services d'urgence ayant intervenu :

9. Centre de prise d'appels pour la sécurité du public ayant intervenu :

10. Répartiteur du FSU ayant intervenu :

11. Membres du public ayant intervenu :

12. Description de l'incident :

13. Autres renseignements pertinents :



ANNEXE B
DEMANDE DE MODIFICATION D'UNE DMO

Nom : _____

Organisme : _____

Article de référence : _____

Préoccupation particulière :

Recommandations :

Signature : _____ Date : _____



ANNEXE C

RAPPORT DE TRANSFERT APRÈS CINQ SONNERIES

(S'applique au transfert au répartiteur de la Division « J » ou du CGCM d'un appel sans réponse après cinq sonneries.)

Date du rapport : _____

CPASP D'ORIGINE	TRANSFERT À	NOMBRE DE SONERIES	HEURE DE L'APPEL	N° DE TÉLÉPHONE DE L'APPELANT

Signature du téléphoniste

Faire parvenir par télécopieur au Bureau de NB 911, au 506-457-6913, chaque jour s'il y a lieu.

Liste des tâches de répartitions des CPASP

CPASP	Tâche de répartition
Bathurst	Service de police de Bathurst
	Service de police de BNPP
	Service d'incendie d'Allardville
	Service d'incendie d'Atholville
	Service d'incendie de Balmoral
	Service d'incendie de Bathurst
	Service d'incendie de Beresford
	Service d'incendie de Bertrand
	Service d'incendie de Campbellton
	Service d'incendie de Charlo
	Service d'incendie de Dalhousie
	Service d'incendie de Eel River
	Service d'incendie de Glen Levitt
	Service d'incendie de Grande Anse
	Service d'incendie de Lamèque
	Service d'incendie de Lorne
	Service d'incendie de Maisonnette
	Service d'incendie de Miscou
	Service d'incendie de New Bandon
	Service d'incendie de Notre-Dame-des-Érables
	Service d'incendie de Paquetville
	Service d'incendie de Petit-Rocher
	Service d'incendie de Pointe-Verte
	Service d'incendie de Rivière-du-Portage/Tracadie Beach
	Service d'incendie de Robertville
	Service d'incendie de Robinsonville
	Service d'incendie régional de Sainte-Anne
	Service d'incendie de Saint-Arthur
	Service d'incendie de Saint-Isidore
	Service d'incendie de Sainte-Marie-Saint-Raphaël
Service d'incendie de Saint-Léolin	
Service d'incendie de Saint-Sauveur	
Service d'incendie de Shippagan	
Service d'incendie de Tide Head	
Service d'incendie de Tracadie	
Service d'incendie de Tracadie Beach/Rivière-du-Portage	
Service d'incendie de Val D'Amours	
Codiac	GRC Codiac
	Service d'incendie de Dieppe



ANNEXE D

LISTE DES TÂCHES DE RÉPARTITION DES CPASP

	Service d'incendie de Moncton
	Service d'incendie de Riverview
Edmundston	Service de police d'Edmundston
	Service de police de Grand-Sault
	Service d'incendie de Baker-Brook
	Service d'incendie de Clair
	Service d'incendie de Drummond
	Service d'incendie d'Edmundston
	Service d'incendie de Grand-Sault
	Service d'incendie de Kedgwick
	Service d'incendie de Lac-Baker
	Service d'incendie de Rivière-Verte
	Service d'incendie de Saint-André
	Service d'incendie de Saint-Basile
	Service d'incendie de Saint-François
	Service d'incendie de Saint-Jacques
	Service d'incendie de Saint-Jean Baptiste
	Service d'incendie de Saint-Joseph
	Service d'incendie de Saint-Léonard
	Service d'incendie de Saint-Quentin
Fredericton	Service de police de Fredericton
	Service de police de Woodstock
	Service d'incendie de Fredericton
	Service d'incendie de Harvey
	Service d'incendie de Nashwaak Valley
	Service d'incendie de New Maryland
	Service d'incendie d'Oromocto
	Service d'incendie d'Upper Gagetown
Miramichi	Service de police de Miramichi
	Service d'incendie de Baie-Sainte-Anne
	Service d'incendie de Blackville
	Service d'incendie de Doaktown
	Service d'incendie de Miramichi
	Service d'incendie de Néguaç
	Service d'incendie de Renous
	Service d'incendie de Rogersville
	Service d'incendie de Saint-Louis-de-Kent
	Service d'incendie de Sunny Corner
	Service d'incendie d'Upper Miramichi
Saint-Jean	Service de police régionale de Kennebecasis
	Service de police de Saint John



ANNEXE D

LISTE DES TÂCHES DE RÉPARTITION DES CPASP

	Service d'incendie de Grand Bay-Westfield
	Service d'incendie de Hampton
	Service d'incendie de Kennebecasis Valley
	Service d'incendie de Musquash
	Service d'incendie de Saint-Jean
	Service d'incendie de Simonds
	Service d'incendie de St. Martins



ANNEXE E
**DEMANDE DE MODIFICATION DU MODE DE NOTIFICATION
DU SERVICE D'INCENDIE**

IL EST INTERDIT D'ENTREPRENDRE LE PROCESSUS SANS L'AUTORISATION DE L'AUTORITÉ D'APPROBATION PERTINENTE.

(* Préavis de 45 jours au moins pour toute modification.)

Date :	_____	Date requise de la modification :	_____
Nom du requérant :	_____	Autorité d'approbation :	_____
Nom de la personne-ressource :	_____	Téléphone de la personne-ressource :	_____

Demande **d'être notifié** de tous les collisions de véhicule à moteur ayant fait des blessés

Demande **de ne pas être notifié** de tous les collisions de véhicule à moteur ayant fait des blessés

En demandant d'être notifié pour tous les collisions de véhicule à moteur dans le secteur couvert par le service d'incendie de _____, le chef du service d'incendie et le représentant des services aux municipalités ou l'administrateur de la ville ou du village reconnaissent ce qui suit :

1. Les services d'incendie qui offrent ce service d'urgence évolué doivent intervenir lorsqu'ils sont avisés. Il leur incombe de prévoir un personnel qualifié;
2. Les points suivants ont été examinés : amélioration et maintien du niveau de formation actuel, disponibilité du personnel vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, responsabilité, et rémunération et avantages sociaux.



ANNEXE E

DEMANDE DE MODIFICATION DU MODE DE NOTIFICATION DU SERVICE D'INCENDIE

3. Le service d'incendie d'un district de services locaux qui intervient doit fournir les premiers secours comme il est reconnu par la Norme 1001 de la NFPA – régissant les qualifications professionnelles des pompiers – niveau 1.

Chef du service d'incendie

Représentant des services aux
municipalités
Administrateur de la ville ou du village

Date

Date

Veillez faire parvenir le formulaire dûment rempli au Bureau de NB 911 au moins 45 jours à l'avance.

Téléphone 1-888-353-4444
Courriel NB9-1-1@gnb.ca
Fax NB9-1-1@gnb.ca
Poste NB 911 Bureau,
Department of Public Safety,
P.O. Box 6000,
Fredericton, NB E3B 5H1



ANNEXE F

DEMANDE DE MODIFICATION DU FOURNISSEUR DE SERVICES D'URGENCES

IL EST INTERDIT D'ENTREPRENDRE LE PROCESSUS SANS L'AUTORISATION DE
L'AUTORITÉ D'APPROBATION PERTINENTE.

(* Préavis de 45 jours au moins pour toute modification)

Date : _____ Date requise de la modification : _____

Nom du requérant : _____ Autorisation d'approbation : _____

Signature de l'autorité d'approbation : _____

Nom de la personne-ressource : _____

Téléphone de la personne-ressource : _____

TYPE DE CHANGEMENT

(Encercler ceux qui s'appliquent.)

a) N° de téléphone b) Répartition c) Territoire d) Nom e) Service d'appoint

a) N° de téléphone :

(Tous les anciens numéros de téléphone seront débranchés dans les 48 heures à moins d'indication contraire. Le FSU doit obtenir le nouveau numéro de téléphone du Service d'affaires de Bell Aliant.)

1. Numéro de téléphone actuel : _____

2. Nouveau numéro de téléphone : _____

3. Date requise d'entrée en vigueur du changement (année/mois/jour) : _____

b) Répartition

1. Qui répond actuellement à vos appels?

Nom du service : _____

N° de téléphone : _____

2. Où doivent être acheminés vos appels à l'avenir?

Nom du service : _____

N° de téléphone : _____

Date requise d'entrée en vigueur du changement (année/mois/jour) : _____



ANNEXE F

DEMANDE DE MODIFICATION DU FOURNISSEUR DE SERVICES D'URGENCES

c) Territoire

Décrivez les changements survenus à l'intérieur de votre territoire.
(Secteurs ajoutés, secteurs éliminés et l'endroit auquel ils ont été rattachés, etc.)
(Annexez d'autres feuilles au besoin.) Détails :

d) Nom

1. Ancien nom : _____
2. Nouveau nom : _____

e) Service d'appoint

1. Nom de la localité : _____
2. Ancien nom du service d'appoint : _____
3. Nouveau nom du service d'appoint : _____

Renseignements connexes requis pour la modification

- 1) Votre système de radio et de radiomessagerie doit-il être modifié? Oui Non
Si oui, veuillez indiquer le nom de l'entreprise, le nom du technicien ainsi que le
numéro de la personne chargée d'effectuer les modifications.

- 2) Avez-vous communiqué avec cette personne? Oui Non

Si oui, quelle date a été prévue pour ces modifications? _____

- 3) Qui autorise ces modifications (chef, représentant des services aux municipalités,
administrateurs, etc.)? _____



ANNEXE F

DEMANDE DE MODIFICATION DU FOURNISSEUR DE SERVICES D'URGENCES

- 4) La modification du territoire touche-t-elle un autre FSU? Oui Non
Si oui, a-t-il été contacté? Oui Non
Est-il d'accord avec les modifications proposées? Oui Non
Indiquez le nom et le numéro de téléphone de la personne qui a donné son approbation.
-

- 5) Avez-vous reçu l'approbation d'autres secteurs de responsabilité (incendie, police et ambulance)? Oui Non
Si oui, indiquez le nom de l'autorité d'approbation ainsi que le nom et le numéro de téléphone de la personne-ressource.
-

Autres renseignements pertinents pour la modification

Veillez faire parvenir le formulaire dûment rempli au Bureau de NB 911 au moins 45 jours à l'avance.

Téléphone	1-888-353-4444
Courriel	NB9-1-1@gnb.ca
Fax	NB9-1-1@gnb.ca
Poste	NB 911 Bureau, Department of Public Safety, P.O. Box 6000, Fredericton, NB E3B 5H1



ANNEXE G

SYSTÈME DE RÉPARTITION RÉGIONAL DES SERVICES D'INCENDIE NORMES MINIMALES

Les présentes normes constituent les normes minimales acceptables pour la mise sur pied d'un système de répartition régional des services d'incendie au Nouveau-Brunswick. Ces normes relatives au protocole, au rendement et à la prestation des services ont été établies pour le modèle unique de prestation de services de répartition régional au Nouveau-Brunswick. Elles seront sujettes à examens et révisions par le Comité de directions du Système de répartition régional des services d'incendie au Nouveau-Brunswick, au besoin.

1.0 Fonctionnement

- 1.1 Les services de répartition doivent être fournis de façon continue, tous les jours 24 heures sur 24.
- 1.2 Chaque appels doivent être répondus. 95 % de tous les appels seront répondu dans un délai de 18 secondes ou moins (environ trois sonneries).
- 1.3 Le service de répartition sera offert par communication vocale bilatérale réservée entre le service d'incendie et le centre de communications.
- 1.4 Toute communication par radio ou par téléphone entre le centre de communications et le fournisseur de services d'incendie sera enregistrée de façon à estampiller la date et l'heure.
- 1.5 Toute communication bilatérale doit se faire dans un langage clair et simple.
- 1.6 Les services de répartition doivent être offerts au service d'incendie dans la langue officielle de son choix.
- 1.7 Des directives opérationnelles normalisées doivent être mises au point et tenues à jour en consultation avec le Bureau de NB 911, le Comité directeur de la répartition régionale des services d'incendie et le Comité des communications des services d'urgence.
- 1.8 Les services de répartition doivent être appuyés par un système de répartition assistée par ordinateur.
- 1.9 L'équipement de répartition des appels (radios, téléavertisseurs et téléphones) doit être vérifié, selon le calendrier convenu, avec tous les fournisseurs de services incendie et le fournisseur des services de répartition.
- 1.10 Le processus de signalement des incidents établi dans les Directives sur les méthodes opérationnelles (DMO) de NB 911 doit être suivi.



ANNEXE G

SYSTÈME DE RÉPARTITION RÉGIONAL DES SERVICES D'INCENDIE NORMES MINIMALES

2.0 Installation

- 2.1 Chaque installation doit être munie d'une source d'alimentation sans interruption (ASI) et d'une génératrice d'appoint afin d'assurer un service continu au centre de répartition.
- 2.2 Chaque installation doit être dotée de lignes téléphoniques réservées à la communication avec les services d'incendie et à la répartition des appels.
- 2.3 Chaque centre de communications doit rédiger un protocole sur le maintien et l'exploitation d'un système de communication de remplacement, pouvant remplir les fonctions d'urgence dans moins de 60 minutes, au besoin.
 - 2.3.2 Les protocoles écrits doivent comprendre une description d'un lieu de rechange.
 - 2.3.3 Les protocoles écrits doivent comprendre une description du mode d'acheminement des appels pour traitement et réponse.
 - 2.3.4 Les protocoles écrits doivent établir la marche à suivre pour la vérification annuelle prévue.
 - 2.3.5 Un dossier doit comprendre les dates auxquelles les vérifications ont été effectuées et l'information recueillie, et être fourni, sur demande, au Comité directeur du système de répartition régional des services d'incendie.

3.0 Gestion des dossiers

- 3.1 Chaque centre de communications et service d'incendie doit posséder les cartes de tous les secteurs desservis de la région de répartition, et les tenir à jour.
 - 3.1.2 Le Bureau de NB 911 doit fournir des cartes en format électronique et papier à tous les centres de communications. Les cartes électroniques doivent être fournies, sur demande, à tous les services d'incendie.
 - 3.1.3 Le Bureau de NB 911 doit mettre toutes les cartes à jour, au besoin, et les fournir aux centres de communications et aux services d'incendie.
 - 3.1.4 Le Bureau de NB 911 doit mettre à jour les tables des correspondances (format électronique et papier) au besoin et les fournir à tous les centres de communications.
- 3.2 La documentation en format électronique et papier relative aux services de communication doit être tenue à jour pour une période minimale de deux ans.
- 3.3 Une copie de tous les rapports d'appels doit être envoyée à tous les services d'incendie selon le format et le calendrier convenus.



ANNEXE G

SYSTÈME DE RÉPARTITION RÉGIONAL DES SERVICES D'INCENDIE NORMES MINIMALES

4.0 Formation

- 4.1 Le personnel des services de répartition doit suivre une formation sur la répartition des services d'urgence.
 - 4.1.1 Les objectifs et le contenu de la formation sur la répartition des services d'urgence doivent être mutuellement convenus par le Comité des communications des services d'urgence et le Comité directeur du système de répartition régional des services d'incendie.
 - 4.1.2 La formation devra porter, entre autres, sur l'utilisation efficace de l'équipement de communication, les protocoles d'évacuation des centres de communications, la bonne utilisation de la documentation, dont le Manuel sur les matières dangereuses, et la connaissance des plans d'entraide des services d'incendie.
- 4.2 Chaque centre de communications doit tenir à jour une liste des ressources afin de communiquer avec les organismes de services de soutien d'urgence pour la région dont il est responsable, notamment le Centre provincial de communication mobile (CPCM), CANUTEC, l'Organisation des mesures d'urgence (OMU), le ministère des Ressources naturelles (MRN), le ministère de l'Énergie (MDE), le ministère des Transports et de l'Infrastructure (MTI), Énergie Nouveau-Brunswick, la Garde côtière canadienne et autres organismes d'entraide concernés.

5.0 Vérification

- 5.1 Les normes de vérification devront être adressées selon l'accord sur le niveau de service établi entre le centre des communications de répartition et les services d'incendie de la région.



ANNEXE G

SYSTÈME DE RÉPARTITION RÉGIONAL DES SERVICES D'INCENDIE NORMES MINIMALES

Glossaire

Alimentation sans interruption (ASI) – dispositif entre une source d'électricité (par exemple une prise murale) et un appareil (par exemple un ordinateur) pour empêcher que les éléments indésirables de la source d'électricité (pannes, baisses de tension, surtensions, mauvaises harmoniques, etc.) à partir de la source d'alimentation nuisent au rendement du dispositif.

Assurance de qualité – activités planifiées par étapes avisant que des tests sont effectués correctement, que les résultats sont précis, et que des erreurs ont été décelées et corrigées afin d'éviter des résultats préjudiciables;

CCSU – Comité de communications des services d'urgence – comité conjoint provincial-municipal du centre de prise d'appels pour la sécurité du public qui sert de lien entre le gouvernement provincial et les CPASP sur les questions ayant trait à la prise d'appels et à l'acheminement des appels à NB 911.

Centre de communications – organisme de communications responsable de la réception, de la transmission et de la prestation du service de répartition des services d'incendie.

CPASP – Centre de prise d'appels pour la sécurité du public désigne un centre de communication qui reçoit des appels d'urgence et les transmet aux fournisseurs de services d'urgence.

Documents électroniques – tous les documents préparés, transmis et sauvegardés en format électronique, par exemple disques compacts et courriels.

Documents papiers – vise tous les documents préparés, transmis et sauvegardés en format papier.

Enregistrement de la voix – processus selon lequel une enregistreuse de bande téléphonique enregistre et joue à partir d'un support d'enregistrement permanent comme un disque ou un ruban. L'enregistreur d'appels comprend habituellement plusieurs voies afin d'enregistrer simultanément à partir de plusieurs sources.

Langage clair – message parlé en langage clair dans la transmission par radiocommunications. Selon une terminologie commune, évite les malentendus dans des situations complexes et bruyantes, et réduit les risques d'erreurs. Dans un langage clair, les codes 10 ou les codes spécifiques à l'organisme ne sont pas utilisés. (Source : *Fonctionnement du matériel de communication* du Bureau du prévôt des incendies)

Ligne téléphonique réservée – circuit téléphonique réservé à une seule fin.



ANNEXE G

SYSTÈME DE RÉPARTITION RÉGIONAL DES SERVICES D'INCENDIE NORMES MINIMALES

RAO – système de répartition assistée par ordinateur qui aide les préposés aux télécommunications des centres de prise d'appels pour la sécurité du public, en informatisant des tâches de répartition et de tenue de dossiers choisies.

Rapport d'appels – information fournie par le service d'incendie pendant l'intervention qui est enregistrée par le répartiteur. Aussi désigné rapport d'incident ou des incidences.

Services de répartition – processus de réception des appels de particuliers qui ont besoin de l'aide de fournisseurs de service d'urgence. Après avoir obtenu l'information de l'appelant, le répartiteur active les services requis selon la nature de l'appel.

Fonctions essentielles

1. Recevoir les appels pour services d'urgence, et confirme la nature, le lieu et la priorité de l'urgence.
2. Répartir le service d'urgence et les unités d'appoint au besoin.
3. Assurer la conformité aux procédures établies sur l'exploitation d'un système de répartition.
4. Obtenir et transmettre les heures d'arrivée prévues des unités et autres organismes.
5. Lire et transmettre les directions géographiques au besoin.
6. Demeurer en contact avec toutes les unités réparties.
7. Communiquer avec d'autres organismes ou ressources à la demande du service d'incendie (par exemple Énergie NB).
8. Tenir divers registres, dossiers et fichiers sur les activités de répartition.

Table des correspondances – document confidentiel en format électronique et papier qui contient une liste des noms des localités avec leurs fournisseurs de services d'urgence (FSU) principaux et d'appoint, et leurs numéros de téléphone d'urgence respectifs.



ANNEXE H

AVIS D'EXERCICE D'URGENCE PLANIFIÉ

Comme l'indique DMO F-6, le coordonnateur de l'exercice d'urgence doit envoyer l'information suivante au Bureau du Service d'urgence de NB 911 au moins une semaine avant la tenue de l'exercice :

NE MENEZ PAS L'EXERCICE AVANT D'AVOIR OBTENU L'AUTORISATION PRÉALABLE DU CPASP VISÉ.

Sommaire de l'exercice :

Nom de l'organisme :

Nom de la personne-ressource de l'organisme :

Numéro de téléphone de l'organisme :

Coordonnateur de l'exercice d'urgence :

Numéro de téléphone du coordonnateur :

Numéro de téléphone à composer pendant l'exercice :

Date et heure de l'exercice :

Lieu de l'exercice :

Personne responsable de passer l'appel :

Nature de l'exercice :

FSU participants :

Date de l'avis :

Avisé par :

<hr/>	<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>	<hr/>



ANNEXE H

AVIS D'EXERCICE D'URGENCE PLANIFIÉ

Précisions au sujet de l'exercice :

Le CPASP (911) sera-t-il avisé?

Faut-il aviser les fournisseurs de services d'urgence (FSU) ou faire une répartition?

S'il est nécessaire de faire une répartition des FSU, confirmer qu'ils en ont été avisés et fournir toute directive particulière.

S'il y a répartition de FSU, faut-il faire un suivi ou continuer de communiquer?

Le CPASP doit-il être informé d'autres précisions?

Reçu par : _____ Date: _____

CPASP avisé par : _____ Date: _____

Remarque : Le CPASP a l'autorité ultime de refuser ou d'interrompre sa participation à l'exercice si des exigences opérationnelles le forcent à le faire.

Veillez faire parvenir le formulaire dûment rempli au Bureau du Service d'urgence NB 911 au moins sept jours à l'avance.

Téléphone 1-888-353-4444
Courriel NB9-1-1@gnb.ca
Télécopieur 506-457-6913
Poste Bureau du service d'urgence NB 911
Ministère de la Sécurité publique
Case postale 6000,
Fredericton (N.-B.) E3B 5H1