



OFFICE OF THE FIRE MARSHAL – BUREAU DU PRÉVÔT DES INCENDIES

65, rue Brunswick Street, Fredericton, NB (N.-B.) E3B 1G5 – Tel/Tél. : (506) 453-2004 – Fax/Télec. : (506) 457-4899

BULLETIN N^o. 2007-03

TO :	New Brunswick Fire Chiefs	DESTINATAIRES :	Chefs de pompiers du N.-B.
FROM :	Heather Harrison and Ben Laroche	EXPÉDITEURS:	Heather Harrison et Ben Laroche
DATE:	March 1, 2007	DATE:	Le 2 février 2007
RE:	NB911 Operating Procedures Directive "3.3 ESP Dispatcher to Caller" Subsection 3.3.6 "9-1-1 is not to be used to contact back-up ESP's"	OBJET:	Méthodes opérationnelles du Service d'urgence NB 911, directive 3.3, <i>Du répartiteur du FSU à l'appelant</i> , paragraphe 3.3.6 : « Le 9-1-1 ne doit pas être utilisé pour contacter le FSU d'appoint. »

As a follow-up to the attached bulletin issued June 13, 2006, we are asking that the following message be conveyed to all your fire service personnel.

The 9-1-1 system is not to be used as a contacting agency for Mutual Aid, NB Power or for any other non-emergency calls. The fire departments shall use their own fire dispatch system, not 911.

Suite au bulletin ci-joint et publié le 13 juin, 2006, nous vous demandons que le message suivant soit distribué à tout votre personnel de service d'incendie.

Le système 9-1-1 ne doit pas n'être utilisé comme agence pour aide mutuelle, Énergie NB ou pour aucun autre appel non-urgente. Les services d'incendies doivent utiliser leur propre système de répartition d'incendie et non 9-1-1.

Directrice, Bureau 911/Sécurité publique

Director, 911 Bureau/Public Safety

Le prévôt des incendies par intérim,

Benoit Laroche, Acting Fire Marshal



BULLETIN N° 2006-02

TO: New Brunswick Fire Chiefs

FROM: Benoit Laroche and Diane Pelletier

DATE: June 13, 2006

COPIES: Dick Isabelle, Heather Harrison, Office of the Fire Marshal, Regional Fire Marshals, Regional Fire Inspectors, Public Safety Answering Points, MTCC, NB 9-1-1 Bureau

RE: NB 9-1-1 Operating Procedures Directive "3.3 ESP Dispatcher to Caller" Subsection **3.3.6 "9-1-1 is not to be used to contact back-up ESP's**

DESTINATAIRES : Chefs de pompiers du N.-B.

EXPÉDITEURS : Benoit Laroche et Diane Pelletier

DATE : Le 13 juin 2006

COPIES À : Dick Isabelle, Heather Harrison, Bureau du prévôt des incendies, prévôts régionaux des incendies, inspecteurs régionaux de sécurité-incendie, centres de prise d'appels pour la sécurité du public, CCTM, bureau du service d'urgence NB 911

OBJET : Méthodes opérationnelles du Service d'urgence NB 911, directive 3.3, *Du répartiteur du FSU à l'appelant*, paragraphe **3.3.6** : « **Le 9-1-1 ne doit pas être utilisé pour contacter le FSU d'appoint.** »

It has come to our attention that the above noted procedure is not always being followed by fire departments in the province. This notice will serve to highlight the issue and outline the proper procedure to follow.

As you know the 9-1-1 Service in New Brunswick consists of an operator answering the 9-1-1 call from one of seven Public Safety Answering Points (PSAP) in the province. If the fire service is required the 9-1-1 operator will transfer the caller and /or the call information to the appropriate Fire Department Dispatch Service. The above noted process is fairly straightforward and works well.

The problem arises when Emergency Service Providers (ESP) such as Fire Department representatives attending an emergency scene call in to 9-1-1 to contact a backup provider on their behalf. This function is the role of the Fire Department Dispatcher, not the 9-1-1 Operator. In instances like that the Fire Department at the scene should call their dispatcher to request the assistance needed, or the dispatcher of their mutual aid agencies as per the shared emergency number information.

The NB 9-1-1 Operating Procedures Directive (OPD) "3.3 ESP Dispatcher to Caller", subsection 3.3.6 clearly

Il nous a été souligné que les services d'incendie de la province ne respectent pas toujours la directive susmentionnée. Le présent bulletin vise à rappeler l'importance de cette question et à expliquer la marche à suivre.

Comme vous le savez, au Nouveau-Brunswick chaque appel au 911 est pris par un téléphoniste de l'un des sept centres de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) de la province. S'il faut avoir recours à un service d'incendie, le téléphoniste achemine l'appel ou communique l'information au service de répartition des services d'incendie. Ce processus est simple et fonctionne très bien.

Le problème survient lorsque les fournisseurs de services d'urgence (FSU), comme les membres d'un service d'incendie dépêché sur les lieux d'une urgence, appellent le 911 et demandent qu'on communique avec un fournisseur de services d'appoint en leur nom. Ceci doit être fait par le répartiteur du service d'incendie et non par le téléphoniste du 911. Pour demander une aide d'appoint, le service d'incendie sur les lieux doit communiquer avec son répartiteur, ou encore appeler le répartiteur des services d'entraide auxquels il est jumelé au moyen du numéro d'urgence non inscrit prévu à cette fin.

Le paragraphe 3.3.6 de la directive 3.3 (*Du répartiteur du FSU à l'appelant*) des méthodes opérationnelles du Service



says that “**911 is not to be used to contact back-up ESP’s**”. Further in the manual Section 5 outlines *ESP Responsibilities* and Section 5.3.3 states that “**Emergency Service Providers will share the non-published emergency number with the mutual aid agencies, including those of a different type of service.**”

It would be greatly appreciated if you could review and discuss these directives with the members of your fire department to ensure compliance. Currently the NB 9-1-1 Bureau is in the process of updating the web-based Operating Procedures Directives Manual, however, if you require a printed version of this manual please contact Nadine Savoie at 457-6412 to obtain a copy. As soon as the website is updated with the latest manual information we will advise our stakeholders and provide you with a web link.

Your attention to this matter is greatly appreciated. Together we can ensure that we continue to maintain the highest standard of excellence in emergency response.

d’urgence NB 911 indique clairement que « **Le 9-1-1 ne doit pas être utilisé pour contacter le FSU d’appoint.** ». De plus, dans la section 5, qui définit les responsabilités des FSU, le paragraphe 5.3.3 se lit comme suit : « **Le fournisseur du service d’urgence (...) Communiquera le numéro d’urgence non inscrit aux organismes d’entraide, y compris ceux de différents types de service (...)** »

Nous vous serions grandement reconnaissants de passer ces directives en revue avec les membres de votre service d’incendie et d’en discuter afin de s’assurer qu’elles sont respectées. Le bureau du Service d’urgence NB 911 se charge présentement de mettre à jour la version en ligne du manuel de directives sur les méthodes opérationnelles. Cependant, si vous avez besoin d’une version papier du manuel, veuillez communiquer avec Nadine Savoie au 457-6412 pour en obtenir un exemplaire. Dès que la version à jour du manuel sera sur le site Web, nous en informerons les intervenants et nous leur fournirons l’hyperlien.

Nous vous remercions à l’avance de votre collaboration. Ensemble, nous pouvons faire en sorte de demeurer un modèle d’excellence dans le domaine de l’intervention en cas d’urgence.

Directrice, Bureau 911/Sécurité publique

Director, 911 Bureau/Public Safety

Le prévôt des incendies par intérim,

Benoit Laroche, Acting Fire Marshal