



Portrait: Le centre 9-1-1 de la Régie intermunicipale de police Thérèse-de Blainville

Situé dans la ceinture nord de Montréal, au carrefour des autoroutes 13, 15 et 640, le territoire couvert par la **Régie intermunicipale de police Thérèse-De Blainville** constitue la porte d'entrée de la région des Basses-Laurentides. Il occupe une place de choix à l'intérieur de la **MRC Thérèse-De Blainville**. Le nom de la Régie, comme celui de la MRC, réunit dans une même dénomination deux personnages **distincts** liés à l'histoire de la Seigneurie de Mille-Îles, concédée par Louis XIV en 1683.



Constituée en 2003, la Régie a débuté ses activités en juin 2004. Elle résulte du regroupement des services de police des quatre villes desservies: Boisbriand, Lorraine, Rosemère et Sainte-Thérèse. Ces municipalités comptent au total une population de plus de 77 000 personnes, sur un territoire d'une superficie de 57 km².

L'équipe composée de plus de 185 employés (civils et policiers) pratique au quotidien l'approche de police communautaire de diverses façons. Au cours des dernières années, cette pratique gagnante a permis à la Régie d'être deux fois lauréate du prix d'excellence **Intersection**. Elle dessert un milieu à vocation variée : des secteurs résidentiels recherchés, ainsi que des secteurs commerciaux et industriels. On trouve également un pôle historique, institutionnel et culturel important à Sainte-Thérèse.

En novembre 2010, la Régie est devenue le premier service policier du Québec à obtenir son **certificat d'Entreprise en santé**. Cette certification décernée par le **Bureau de normalisation du Québec (BNQ)**, reconnaît les efforts consacrés par les organisations pour la santé et le mieux-être de leurs employés. Cela témoigne du soutien indéfectible de la direction et du conseil d'administration.

Le **centre 9-1-1** de la Régie répond annuellement à plus de 112 000 appels, dont 25 000 proviennent des lignes 9-1-1. Le temps moyen de réponse est de 3,3 secondes.

Outre la réponse aux appels d'urgence et à ceux de nature administrative, les préposés de la section télécoms/9-1-1 transfèrent également les appels vers

Portrait: Le centre 9-1-1 de la Régie intermunicipale de police Thérèse-de Blainville (suite)

les services appropriés. Il peut s'agir de la répartition aux policiers de la Régie déployés sur le territoire, de basculer ceux destinés à la Sûreté du Québec pour les autoroutes, ou de l'un ou l'autre des trois services d'incendie couvrant les quatre municipalités.

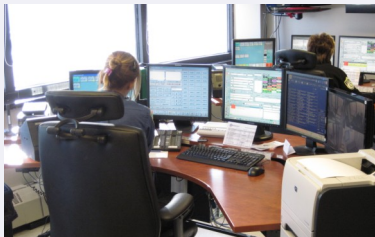


Photo : RIPTB

Les préposés créent environ 48 000 cartes d'appels annuellement. De celles-ci, 23 000 nécessitent une intervention policière, 1 700 une intervention des services d'incendie et 1 600 une intervention de la **Corporation des partenaires pour les communications santé des Laurentides et Lanaudière** pour des services ambulanciers.

Le centre d'appels d'urgence et de télécommunications, dirigé par M. Danny Bastien, relève de la Direction des Affaires policières. Il compte dix-neuf préposés aux appels, incluant sept ressources occasionnelles, qui travaillent sur trois quarts de travail. Les quatre postes de réponse du centre 9-1-1, équipés à la fine pointe de la technologie, permettent aux employés d'effectuer leur travail dans des conditions optimales. La Régie de police dispose également de son propre site de relève, ce qui permet la continuité des opérations du centre d'appels et de répartition au besoin.

L'équipe expérimentée et dévouée de préposés aux appels s'assure d'offrir aux citoyens un service de première qualité. Les préposés disent fièrement qu'ils sont des partenaires de la communauté. La formation dispensée sur la qualité du service est une priorité pour la direction de la Régie. Le processus de certification de conformité aux normes gouvernementales du centre d'urgence 9-1-1 est en cours. Toute l'équipe est stimulée par les nouveaux défis et les possibilités qu'offrira la technologie émergente des prochaines années.

Nos remerciements à M. Danny Bastien de son aimable collaboration.

Appels textuels au 9-1-1: Décision du CRTC

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes a publié, le 24 janvier 2013, la **Décision de télécom CRTC 2013-22 Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant l'essai d'acheminement de messages textes au service 9-1-1 et la mise en œuvre du service**.

Elle approuve les **recommandations** du GTSU datées du 3 octobre 2012. Celles-ci ont été formulées à la suite d'essais réalisés l'an dernier aux centres 9-1-1 de Montréal, Toronto, Peel et Vancouver. La collaboration active de personnes présentant une déficience auditive ou un trouble de la parole, des fournisseurs de SPAU-911 Bell et TELUS ainsi que d'entreprises de téléphonie cellulaire, ont contribué au succès de l'expérience.



Les compagnies de téléphone et de services sans fil doivent effectuer les changements requis à leur réseau en vue d'offrir cette nouvelle fonction d'ici un an (janvier 2014). Cela constitue un laps de temps plus écourté que ce que le rapport évaluait. Le Conseil fait remarquer que l'accès aux services de télécommunication d'urgence, y compris le service 9-1-1, est essentiel à la santé et à la sécurité des Canadiens. Il souligne également que l'accès au service 9-1-1 est fortement limité pour les personnes souffrant d'une déficience auditive ou d'un trouble de la parole. Comme les intervenants du service 9-1-1 conviennent tous que la mise en œuvre d'un service T9-1-1 serait dans l'intérêt public, le Conseil est d'avis qu'il doit être mis en œuvre dès que possible.

Cette fonction ne sera offerte qu'aux endroits où les centres 9-1-1 auront effectué les changements nécessaires. Par conséquent, le CRTC encourage les administrations municipales à apporter rapidement les changements requis aux systèmes de leur centre d'urgence

Appels textuels au 9-1-1: Décision du CRTC (suite)

afin de pouvoir offrir le service T9-1-1. Le principal changement requis est la conversion des connexions de données existantes entre le service 9-1-1 des CU-911 et les fournisseurs du SPAU à des connexions fondées sur protocole Internet. Il faut donc prévoir certains investissements pour la mise à niveau de l'équipement du centre, la modification des processus opérationnels, ainsi que la formation du personnel. Les constats dégagés à Montréal peuvent s'avérer utiles (voir en particulier les pages 33, 50 à 53 et 60 à 62 du rapport du GTSU), tout comme ceux des autres centres 9-1-1 qui ont participé aux essais.

À mesure que le service sera offert dans les municipalités, il reviendra aux personnes qui souffrent d'une déficience auditive ou d'un trouble de la parole d'inscrire leur numéro de téléphone mobile auprès de leur fournisseur de services sans fil et de se procurer un téléphone mobile compatible. En cas d'urgence, elles devront tout d'abord composer le 9-1-1. Le centre d'urgence recevra ensuite automatiquement un avis lui indiquant la nécessité de poursuivre la communication par messages texte en français ou en anglais avec cet abonné.

Compte tenu des particularités du service T9-1-1, il faudra s'assurer que les personnes admissibles au service comprennent bien la nécessité et la manière de s'y inscrire préalablement, comment y accéder, ainsi que les restrictions et limites applicables.

Enfin, le grand public devra être avisé que ce service est **réserver** aux seules personnes souffrant d'une déficience auditive ou d'un trouble de la parole préalablement inscrites. Par conséquent, le CRTC demande au GTSU d'élaborer, en collaboration avec tous les intervenants, un plan de communication et un programme de sensibilisation pour renseigner les abonnés et le grand public au sujet du nouveau service T9-1-1.

Consultation nationale sur le 9-1-1: Délai additionnel

L'Agence et l'ACUQ, ainsi que plusieurs autres intervenants, ont demandé au CRTC de prolonger le délai de soumission des observations dans le dossier de l'importante consultation en cours sur le 9-1-1 au Canada (*Avis de consultation de télécom CRTC 2012-686*) dont nous avons traité dans le **numéro** précédent. La période des congés de fin d'année amputait de deux semaines le temps alloué.

Le CRTC a **décidé**, le 18 janvier 2013, que le délai de soumission des obser-

Consultation nationale sur le 9-1-1: Délai additionnel (suite)

vations était dorénavant prolongé jusqu'au 1^{er} mars, alors que celui du dépôt des répliques aux observations est maintenant repoussé au 15 mars 2013.

Rappelons que cette consultation s'adresse à tous les citoyens, pas seulement aux spécialistes. L'Agence, l'ACUQ et CAUCA soumettrons conjointement des observations au nom de la Coalition pour le 9-1-1 au Québec.

Alberta: législation annoncée sur le 9-1-1



Le service 9-1-1 n'est actuellement pas encadré par une loi provinciale en Alberta. M. Doug Griffiths, ministre des Affaires municipales, a fait l'**annonce** le 17 janvier 2013 du dépôt prochain d'un projet de loi par son gouvernement qui portera sur les sujets suivants:

- l'établissement de normes et de processus, en collaboration avec les fournisseurs du service 9-1-1;
- la protection juridique des centres 9-1-1;
- le financement du service 9-1-1, par l'assujettissement à l'avenir des services de téléphonie sans fil à une contribution mensuelle, comme le sont déjà les services filaires). L'objectif est d'offrir de meilleurs services et d'intégrer les nouvelles technologies;
- l'imposition de pénalités pour contrer les appels effectués au 9-1-1 pour s'amuser (*prank calls*).

Le projet de loi devrait être déposé à la reprise des travaux de l'Assemblée législative, en mars 2013. Le tarif mensuel sur les services téléphoniques serait alors de 0,44 \$, soit 10 % de plus qu'au Québec. C'est l'**Agence albertaine de gestion des urgences** qui sera responsable du dossier.

Fermeture de centres 9-1-1

Après la Ville de Sainte-Adèle en novembre 2011, la Ville de Theford-Mines, Le Relais SAC (Salaberry-de-Valleyfield) et Télé-Service Communication (Sainte-Praxède) ont cessé d'offrir le service 9-1-1 en fin d'année 2012.

Deux autres centres ont annoncé leur intention de faire de même au cours du printemps.

Apple: une innovation

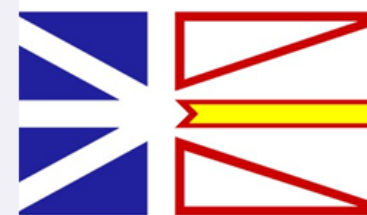
Le magazine électronique **Apple Insider** révélait, le **10 janvier 2013**, que la société Apple vient d'actualiser une **demande de brevet** intéressante. Celle-ci porte sur un système permettant à ses iPhones™ d'indiquer à l'utilisateur les numéros d'urgence en usage selon l'endroit dans le monde où il se trouve physiquement.



Si au Canada et aux États-Unis, c'est le 9-1-1 qui serait affiché, ou le 112 en Europe, dans de nombreux pays il faut encore utiliser un numéro différent pour la police, les pompiers ou les services ambulanciers. L'appareil les afficherait donc automatiquement, afin d'accélérer les demandes de secours. De plus, ce système pourrait aussi afficher les numéros pour les appels non-urgents aux autorités, réduisant ainsi les appels au 9-1-1. Un dossier à suivre!

Terre-Neuve-et-Labrador

M. Kevin O'Brien, ministre des Affaires municipales de Terre-Neuve-et-Labrador, a **publié** le 31 janvier 2013 un état d'avancement des travaux d'implantation du service 9-1-1 de base actuellement en cours dans cette province voisine du Québec.



Les travaux préparatoires en vue de l'établissement du service pour la fin de 2014 se poursuivent avec l'organisme provincial responsable de la gestion des urgences et des incendies.

De leur côté, l'agence provinciale responsable de l'évaluation municipale et divers ministères examinent le dossier des adresses civiques, qui sont inexistantes dans plusieurs communautés.

Des échanges d'information ont lieu avec les autres provinces maritimes afin de déterminer un modèle de gestion performant, un cadre de financement viable, ainsi que la législation et la réglementation requis.

Le ministre doit refaire le point à la fin de l'année. On trouvera plus de renseignements sur l'historique du dossier dans le numéro de **juillet 2012** de notre bulletin.

9-1-1 au Yukon

Le service 9-1-1 n'est actuellement disponible au Yukon que dans la ville de Whitehorse, où vivent environ les trois quarts de la population de ce territoire. La faible densité de population (36 400 personnes dans un territoire d'une superficie totale de 483 610 km², soit un peu moins que celle de l'Espagne) présente de nombreux défis.

Selon ce que rapporte Radio-Canada, l'Association des chefs de services d'incendie du Yukon a demandé le 1^{er} février 2013 au gouvernement territorial que le service 9-1-1 soit établi dans tout le territoire. L'Association des communautés du Yukon serait d'accord. Parmi les premières actions, il faudrait que des numéros civiques soient établis et des noms donnés aux voies de circulation dans plusieurs communautés. Le repérage, lors d'appels d'urgence, se fait actuellement par la connaissance personnelle des lieux qu'ont les intervenants.

Simultanément, le CRTC examine le cadre de réglementation et le plan de modernisation des divers services de télécommunication offerts dans l'ensemble du grand nord, dont le Yukon. Il a initié deux instances à cette fin: la Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-771, ainsi que l'Avis de consultation de télécom CRTC 2012-669.

Yukon

L'entreprise de télécommunication Norovestel inc. (filiale de BCE) a déposé le 16 janvier 2013, à la demande du CRTC, un plan d'amélioration et de modernisation révisé de plusieurs de ses services dans ce territoire qu'elle dessert. Le service 9-1-1 n'a pas été mentionné explicitement jusqu'ici par le CRTC, ni dans les nouvelles propositions d'amélioration du service déposées par l'entreprise.

Des audiences publiques auront lieu en juin. Plusieurs questions complexes seront examinées, dont le financement des investissements requis et l'introduction de la concurrence.

Il sera intéressant de suivre le dossier, compte tenu des éléments qui peuvent dans certains cas ressembler au contexte du Nord du Québec.

Les préposés 9-1-1 au cinéma

Le film d'action américain *The Call*, mettant en vedette l'actrice Halle Berry, arrivera sur les écrans en mars prochain. Il semble que ce sera la première fois qu'une préposée d'un centre d'appels d'urgence 9-1-1 soit au cœur d'un scénario de film.



Photo : TrisStar Pictures

Une préposée au 9-1-1 de Los Angeles reçoit un appel d'une enfant qui a été enlevée. Des éléments concordants la confrontent à son passé. Y-a-t-il un lien entre les deux? Nous ne révélerons pas la fin aux cinéphiles.

Semaine nationale de prévention du suicide

La Semaine nationale de prévention du suicide se déroule du 3 au 9 février 2013. Les préposés des centres d'urgence 9-1-1 sont souvent les premiers à être confrontés à cette situation toujours dramatique pour les proches. Nous sommes à préparer un article sur ce sujet pour un prochain numéro.

Chaque jour au Québec, trois personnes en moyenne s'enlèvent la vie: des jeunes, des adultes ou des aînés.

Pour en savoir plus, consultez le site de l'Association québécoise de prévention du suicide.



Contribution au bulletin

Si vous désirez apporter une contribution au bulletin, faire une suggestion de sujet ou un commentaire, partager une réalisation de votre équipe, témoigner d'une expérience particulière ou nous informer d'une activité pouvant intéresser nos abonnés, transmettez vos textes ou photographies à l'adresse courriel: info@agence911.org.

Le bulletin est ouvert à tous, mais nous ne nous engageons pas à publier tous les textes et pouvons les éditer.

Publié pour la communauté des personnes intéressées par les services 9-1-1 au Québec

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit:
info@agence911.org

Éditeur

Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Collaboration

Pierre Foucault, Richard Leblanc, ACUQ

Mise en page

Line St-Germain

Coordonnées de l'Agence

2954, boulevard Laurier, bureau 300
Québec (Québec) G1V 4T2
Téléphone: 418 653-3911
Sans frais: 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ

120, rue Montréal
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2Z3
info@acuq.qc.ca
Téléphone: 819 277-5769

Les textes publiés ne reflètent pas nécessairement l'avis de l'Agence ou de l'ACUQ. L'emploi du masculin dans les textes a pour seul but d'en alléger la lecture.

Toute reproduction totale ou partielle de ce bulletin est autorisée, à la condition de citer la source.

Tous les numéros sont disponibles sur le site Web www.agence911.org sous l'onglet Publications

ISSN 1927-274X

Dépôt légal: septembre 2011