

### Portrait: Le centre 9-1-1 de l'agglomération de Longueuil

Longueuil doit son nom à Charles Le Moyne, qui désigna ainsi sa seigneurie située sur la rive-sud du Saint-Laurent en face de la colonie de Ville-Marie (Montréal). Elle lui avait été concédée en 1657. Le mois dernier, la Ville de Longueuil célébrait le **355<sup>e</sup> anniversaire** de sa fondation.



L'agglomération de Longueuil est aujourd'hui formée de la Ville de Longueuil, la ville centrale créée lors des fusions de 2002, qui compte maintenant trois arrondissements (Vieux-Longueuil, Greenfield Park et Saint-Hubert), et des villes liées de Boucherville, Brossard, Saint-Bruno-de-Montarville et Saint-Lambert qui furent reconstituées en 2006. Selon la loi dans ces cas, le centre d'urgence 9-1-1 est une compétence exclusive d'agglomération, à l'instar des autres composantes de la sécurité publique: la police, la sécurité civile, la sécurité incendie et les premiers répondants. Alors que les services sont rendus par la ville centrale, les décisions et l'approbation des budgets relèvent du conseil d'agglomération.

Longueuil est le pôle économique, industriel et institutionnel de la région de la Montérégie. Un aéroport, des ports de plaisance et un réseau routier et autoroutier considérable desservent et traversent l'agglomération. Quatre ponts importants d'accès à la métropole et l'une des stations de métro les plus achalandées du réseau métropolitain en font un lieu de circulation intense.

En 2012, l'agglomération compte 405 940 habitants. Son territoire, d'une superficie de 310 km<sup>2</sup>, est urbanisé pour les deux tiers, le dernier tiers étant situé en zone agricole.

Le service 9-1-1 est offert à Longueuil depuis 1978, ce qui en fait le deuxième plus ancien au Québec. Certaines villes liées, comme Boucherville, ont également été des pionnières dans ce domaine. Le centre d'appels d'urgence 9-1-1 de l'agglomération relève maintenant de la division du traitement des appels d'urgence et de l'information policière de la Direction de l'administration du Service de police.

Les huit centres 9-1-1 hérités de la fu-

### Portrait: Le centre 9-1-1 de l'agglomération de Longueuil (suite)

sion de 2002 ont été unifiés et modernisés à la suite d'une **décision prise en 2004**. Aujourd'hui, l'agglomération compte sur un centre d'appels moderne et un centre de relève miroir dont les équipements technologiques ont été récemment rehaussés. Le centre miroir est utilisé mensuellement, en assignant le personnel pour un quart de travail complet. Cette pratique permet la vérification des équipements et la familiarisation du personnel avec les consignes établies lors de déplacements.

En 2011, le personnel a complété 225 897 cartes d'appels, dont 103 912 (46 %) concernaient des interventions policières et 7562 (3 %) le service des incendies. Le centre effectue la répartition de ces appels auprès des **onze casernes** du territoire. Enfin, 28 614 appels (13 %) ont été transmis au centre de communication santé du territoire, **Groupe Alerte Santé**, le reste visant d'autres raisons administratives.



Photo: Ville de Longueuil

L'équipe compte cinq unités de douze préposés et chacune des équipes a un chef d'équipe à titre de superviseur et un chef d'unité cadre, en poste 24/7. C'est Maryse Couture, chef de département, qui gère les opérations.

Les principaux défis du centre sont de maintenir élevé le niveau de compétence des préposés confrontés à l'évolution rapide des technologies et de recruter du personnel qualifié, une ressource rare sur le marché actuel de l'emploi. Cette dernière réalité a mené à la mise en place d'un important programme de formation adapté aux besoins particuliers du centre. Une salle du bâtiment est spécialement aménagée pour accueillir des groupes en formation. Afin d'appuyer le programme de formation et les opérations, l'équipe des chefs d'unité s'est mobilisée afin de produire des guides opérationnels, de supervision et de gestion.

Depuis bientôt deux ans, la mise en place d'un système sophistiqué de gestion des effectifs a permis de simplifier le processus de planification, de

### Portrait: Le centre 9-1-1 de l'agglomération de Longueuil (suite)

coordination des horaires et de remplacement du personnel du centre.

L'implication des employés du CU 9-1-1 est jugée essentielle à la réussite de projets tels que la mise en place d'un programme de reconnaissance ou de comités ponctuels thématiques. Ceux-ci permettent l'échange d'idées dans le but d'améliorer les façons de faire et de favoriser le travail d'équipe.

Le processus de certification de conformité aux normes gouvernementales est avancé et sera complété sous peu. L'équipe est fière, non sans raison, de son centre d'appels urgence et des réalisations accomplies. Elle travaille quotidiennement dans une perspective d'amélioration continue et de qualité des services aux citoyens.

(Nos remerciements à M. Pierre St-Germain pour sa précieuse collaboration).

### Rappel - Congrès de l'ACUQ

Le congrès de l'ACUQ se tient cette année du 14 au 16 novembre à Orford, en Estrie, sous le thème *La communication, une fonction névralgique dans les centres d'urgence*. Le programme détaillé est **disponible**, tout comme le **formulaire d'inscription**.

L'ACUQ profitera de son congrès annuel pour aborder la dynamique de la communication sous tous ses angles, de la gestion du personnel à la communication externe, en passant par la gestion de crise et la communication organisationnelle. Le congrès sera également l'occasion de faire le point sur l'avancement du dossier de la certification des centres 9-1-1, ainsi que sur les travaux du CRTC relatifs au service 9-1-1 au Canada. Une présentation sur le nouveau réseau de données 9-1-1 de Bell est prévue. Enfin, on procédera au lancement de la vidéo de l'IRSSST sur le métier de préposé au 9-1-1, à la suite des recherches et des publications de l'organisme au cours des dernières années.

### 3<sup>e</sup> étude acceptée à l'IRSSST



M. Georges Toulouse, chercheur à l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSSST), a déjà réalisé en collaboration avec une équipe de chercheurs deux études sur les préposés aux appels 9-1-1 dont nous avons

### 3<sup>e</sup> étude acceptée à l'IRSST (suite)

traité dans des numéros précédents. Un troisième volet, portant sur le soutien des préposés dans la gestion des appels difficiles, vient d'être autorisé par l'IRSST qui le financera.

Le projet s'intitule *Développement d'outils de soutien aux activités de prise et de répartition des appels d'urgence pour la prévention des troubles musculo-squelettiques et de santé psychologique*. Mme **Louise St-Arnaud**, chercheure à l'Université Laval et directrice de la chaire de recherche du Canada sur l'intégration professionnelle et l'environnement psychosocial de travail, collaborera également à ce projet.

L'étude se déroulera pendant une période de 18 mois. Elle servira à préciser quelles sont les pratiques existantes ou transférables de soutien aux préposés. Les éléments favorables et les inconvénients de leur application seront analysés. Des améliorations et des adaptations aux caractéristiques du travail seront proposées. Un contenu de formation pour préparer les préposés à la répartition d'un type d'urgence majeure sera également proposé, de même qu'une méthodologie permettant le développement de contenu de formation pour d'autres types d'urgence majeure. La collaboration de divers centres d'appels d'urgence à ces recherches sera sollicitée.

### Certification de conformité des centres 9-1-1

L'équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique nous informe que le processus de certification de conformité aux normes gouvernementales des centres d'appels d'urgence 9-1-1 va bon train. Selon l'article 52.1 de la *Loi sur la sécurité civile*, toute municipalité locale doit, afin de répondre aux appels d'urgence sur son territoire, s'assurer des services d'un centre d'urgence 9-1-1 détenteur d'un certificat de conformité. La loi actuelle prévoit qu'un centre d'appels 9-1-1 doit obtenir son premier certificat de conformité au plus tard le 30 décembre 2012.

Présentement, une vingtaine de centres sont en processus de certification. Quelques-uns ont par ailleurs annoncé la fin de leurs activités d'ici la fin de l'année et pris les mesures nécessaires selon la loi. Deux centres ont déjà été certifiés en début d'année. Il restera quelques cas à traiter, selon les décisions que prendront les autorités desquelles ils relèvent.

Le processus exige un travail important de documentation la première fois. Dans certains cas, des travaux ou des acquisitions d'équipements peuvent être nécessaires. Rappelons que c'est

### Certification de conformité des centres 9-1-1 (suite)

le milieu qui avait demandé la reconnaissance et l'encadrement de ses activités. En parallèle, est survenue l'amélioration du financement du service (la taxe municipale 9-1-1) découlant de l'*Entente de partenariat fiscal et financier Québec/Municipalités 2007-2013* signée en 2006.

La loi et les normes actuelles pour les centres 9-1-1 et certains centres secondaires ont été élaborées après consultation des associations municipales, de l'ACUQ, et d'autres partenaires. Au fil des ans, certains rapports gouvernementaux ont également formulé des recommandations d'améliorations.

### Le 3-1-1: un ami du 9-1-1?

Le service 3-1-1 est offert depuis quelques années à **Gatineau**, **Laval**, **Montréal** et dans la **MRC de Vaudreuil-Soulanges**. Il devrait l'être également à **Québec** au cours des prochains mois. Ce service permet aux citoyens de communiquer facilement avec leur administration municipale pour les appels non urgents : obtenir des renseignements, transmettre des requêtes, formuler une plainte, signaler un bris au service des travaux public, etc.

Bien qu'il ne soit pas toujours accessible 24 heures par jour, ce service l'est parfois sept jours par semaine, selon la municipalité. Au fur et à mesure que le service sera publicisé et que la population y aura recours, il pourra contribuer à soulager le service 9-1-1 d'un certain nombre d'appels non urgents. Ce résultat ne serait toutefois pas encore atteint dans les municipalités québécoises qui l'offrent, sans doute en raison de sa moins grande notoriété que le 9-1-1.

Le CRTC a autorisé le service municipal 3-1-1 au Canada par la *Décision de télécom CRTC 2004-71* rendue le 5 novembre 2004. Les villes de Gatineau et de Montréal, de même que l'Union des municipalités du Québec, sont intervenues à l'*instance*.

Contrairement au 9-1-1, le service n'est pas gratuit à partir d'un appareil cellulaire ou d'un téléphone payant. De plus, l'identification de l'appelant et son adresse ne sont pas transmises au service 3-1-1. Le CRTC a déterminé qu'il ne doit pas y avoir d'intégration du service 3-1-1 et des données du service 9-1-1. À son avis, les risques liés à la complexité ainsi que les préoccupations relatives au respect de la vie privée l'emportent sur les avantages inhérents.

### Texto au 9-1-1 Essais terminés

Le Groupe de travail **Services d'urgence** (GTSU) du comité directeur du CRTC sur l'interconnexion a terminé les essais liés à la tâche 61, *Améliorer l'accès des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole aux services d'urgence 9-1-1 - Texte avec 9-1-1*. Ils ont été menés au cours des derniers mois avec des personnes malentendantes ou avec un problème d'élocution à Montréal, Toronto, Peel et Vancouver. Au Québec les essais ont eu lieu sur la plateforme québécoise de tests installée dans un centre 9-1-1 de la Ville de Montréal par l'Agence. La collaboration soutenue de Bell Canada (Québec et Ontario) et de TELUS (Colombie-Britannique) a contribué sans conteste au succès de ces essais.



L'introduction de ce service auprès d'une clientèle spécialement identifiée est recommandée, en soulignant certains éléments. On note la formation requise des utilisateurs du service. Pour joindre le 9-1-1, il faut combiner un appel téléphonique et une session texto. Cela n'est pas toujours évident, ni un réflexe, en raison d'habitudes liées au handicap ou à la rareté des appels pour demander des secours. On a constaté de plus que pour une communication claire, il faudra bien choisir le vocabulaire utilisé lors des échanges en mode texte.

Quant aux centres 9-1-1, il leur faut installer un réseau IP et des composantes « texte ». Ce service suppose un rehaussement du réseau des données du fournisseur 9-1-1, ainsi que celui des fonctions spécialisées et automatisées de prise d'appels. Elles devront inclure une classe de service texte (TXF-français et TXE-anglais) indiquant la langue d'usage de l'appelant. À cela, s'ajoute l'examen et la validation des normes de sécurité pour les réseaux locaux des centres d'urgence et du réseau IP privé virtuel. Enfin, il faudra déterminer les coûts, le financement nécessaire et le temps requis pour effectuer les travaux de rehaussement.

D'ici quelques mois, le CRTC décidera de la suite des choses et nous vous en informerons.

### OnStar: un précurseur



Il arrive parfois que les préposés des centres 9-1-1 reçoivent des appels d'un préposé de OnStar<sup>MC</sup> afin que des secours soient acheminés à un véhicule accidenté ou à une personne à bord qui demande de l'aide ou signale une urgence. Lancé en 1996, ce service de télématique permet aux six millions d'abonnés du manufacturier automobile General Motors de recevoir aide ou assistance dans diverses circonstances, dont les situations d'urgence, en pressant un bouton ou à la suite d'une collision.

D'autres manufacturiers offrent des systèmes dotés de liaisons Bluetooth entre l'appareil cellulaire du conducteur et le système multimédia de l'auto. En cas d'accident celui-ci compose automatiquement le 9-1-1 en utilisant le téléphone relié.

Avec OnStar<sup>MC</sup>, l'appel est plutôt transmis par un système du véhicule, autonome de l'appareil téléphonique du conducteur. Plusieurs modèles de véhicules sont équipés en usine, mais il est également possible de se procurer le système pour le raccorder à d'autres marques d'autos avec le système OnStar FMV.

Le guide d'utilisation décrit les données transmises au centre de contrôle lors d'une collision (localisation GPS, vitesse à l'impact, déploiement ou non des sacs gonflables, capotage). Un préposé vérifie alors avec le conducteur la nécessité d'envoyer de l'aide. S'il n'obtient pas de réponse, des secours sont acheminés par un appel au centre 9-1-1 concerné. Il est aussi possible de demander directement du secours pour soi-même ou de signaler un incident sur la route (*bon samaritain*) au centre de contrôle.

Le centre de réponse canadien est situé à Oshawa, en Ontario, et ses services sont offerts en français et en anglais.



Photo: General Motors

OnStar<sup>MC</sup> est offert aux États-Unis, au Canada, et depuis peu, en Chine. À compter de 2013, le bouton d'urgence rouge marqué d'une croix arborera plutôt les lettres **SOS**, un symbole plus universel.

Le système permet aussi de localiser un

### OnStar: un précurseur (suite)

véhicule volé, de ralentir la vitesse d'un véhicule en marche (pour éviter les poursuites policières) ou d'empêcher le redémarrage sur certains modèles. Depuis 2010, des applications sur téléphone intelligent offrent les mêmes fonctionnalités qu'une télécommande conventionnelle (démarrage, verrouillage, etc.). Elles permettent également de consulter à distance des données sur son véhicule de n'importe quel endroit dans le monde.

Selon les statistiques du fabricant, depuis l'instauration du système 191 000 appels automatiques à la suite d'une collision ont été générés. Il y a eu plus



Photo: General Motors

d'un million d'appels d'urgence et 581 000 appels pour signaler un incident sur la route. GM est un partenaire des travaux de l'APCO pour normaliser les données transmises par télématique automobile à l'échelle nord-américaine. Une formation vidéo/PowerPoint pour les préposés au 9-1-1 récemment mise à jour, de même qu'un guide du formateur sont disponibles (en langue anglaise seulement).

### Réduire les appels accidentels au 9-1-1

Lors de son congrès qui s'est déroulé du 24 au 28 septembre 2012, l'Union des municipalités de la Colombie-Britannique a adopté une résolution intéressante (B60). Elle demande que le gouvernement fédéral oblige les entreprises de téléphonie cellulaire et leur association à participer plus activement à l'éducation du public sur la nécessité de réduire les appels accidentels au 9-1-1 (*pocket dials*) et sur les limites à la localisation des appelants qu'offre cette technologie.

Les ressources requises pour la vérification de ces appels en nombre croissant par les centres d'appels d'urgence constituent un véritable gaspillage de ressources publiques.

Il est également demandé que ce débat soit soumis à la Fédération canadienne des municipalités, afin d'inciter le gouvernement fédéral à agir promptement.



Photo : E-Comm 9-1-1

### Philatélie: Les préposés au 9-1-1

L'administration postale des Îles Caïmans a émis, le 30 août 2012, cinq timbres-poste pour



honorer le personnel des services d'urgence. L'un d'eux est consacré aux préposés du service d'appels d'urgence 9-1-1, ce qui serait une première mondiale. Les autres portent sur les ambulanciers, les pompiers, l'hélicoptère de secours et la patrouille nautique de sauvetage.

### 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 et photographies à l'adresse courriel: [info@agence911.org](mailto:info@agence911.org).

Le bulletin est ouvert à tous, mais nous ne nous engageons pas à publier tous les textes et nous 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](mailto: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](mailto: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](http://www.agence911.org) sous l'onglet Publications

ISSN 1927-274X

Dépôt légal: septembre 2011