



### Portrait : le centre 9-1-1 du Groupe CLR



Fondée en 1979 à Grand-Mère (maintenant Shawinigan, depuis les fusions) sous la raison sociale de *Communications Le Rocher*, le **Groupe CLR** est une entreprise spécialisée en radio-communication, télémétrie, centres d'appels et services spéciaux de communication à distance pour différents secteurs d'activité.



Photo : Rock Patry

L'appellation *Le Rocher* évoquait celui à l'origine du toponyme *Grand-Mère*, attribué à un rocher qui évoquait la silhouette d'une femme âgée en raison de son profil et d'une légende amérindienne locale.

En 2002, le Groupe CLR commence à offrir le service de réponse aux appels d'urgence 9-1-1 à quelques municipalités seulement, auxquelles s'ajoutera la ville de Shawinigan et plusieurs autres par la suite. En 2009, l'entreprise fait l'acquisition du Centre d'appels régional de la Vallée-de-la-Gatineau. Dès lors, elle assure la desserte des municipalités et du territoire non organisé (TNO) des MRC de la Vallée-de-la-Gatineau et de Pontiac.

Pendant de nombreuses années, le Groupe CLR a exploité le plus important centre privé d'appels d'urgence 9-1-1 au Québec. C'est finalement devenu le seul, le printemps dernier, à la suite de l'intégration des municipalités clientes d'un centre privé de la région de Lanaudière qui a cessé d'offrir le service de réponse 9-1-1. Les autres centres d'appels d'urgence commerciaux du Québec ont tous mis un terme à leurs activités 9-1-1 au cours des dernières années.

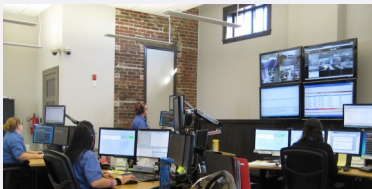
Le centre d'appels d'urgence du Groupe CLR dessert une population totale de 229 450 personnes. Sa clientèle compte 86 municipalités locales, une réserve amérindienne ainsi que les territoires non organisés (TNO) de trois MRC. Celles-ci sont localisées principalement en Mauricie, dans Lanaudière et dans l'Ouest-du-Québec. Dans ce dernier cas, l'interaction avec des

### Portrait : le centre 9-1-1 du Groupe CLR (suite)

centres 9-1-1 de l'Ontario est fréquente. Les appels au 9-1-1 effectués avec des appareils sans fil dans le Pontiac sont régulièrement captés de l'autre côté de l'Outaouais et redirigés à CLR pour traitement.

Le territoire couvert compte une superficie de 54 450 km<sup>2</sup>, avec des vocations variées : urbaine, agricole, récréotouristique et forestière, comme par exemple dans la ville de La Tuque et dans les TNO. Les nombreux utilisateurs de ces forêts à des fins récréatives et économiques ne peuvent pas toujours, au besoin, joindre facilement le service 9-1-1, en raison de l'absence de services de téléphonie cellulaire dans ces vastes régions. À cela, il faut ajouter les difficultés de localisation lors d'appels effectués pour demander des secours.\*

Le centre d'appels d'urgence de CLR collabore avec l'organisme bénévole **Sauvetage A.G. inc.**, spécialisé dans les secours d'urgence hors route en Mauricie et dans le Centre-du-Québec. Il procède régulièrement à l'ouverture de cartes d'appels et à l'envoi de messages sur téléavertisseurs, permettant ainsi le **déploiement** rapide et efficace des ressources de l'organisme. Il peut aussi agir à titre de facilitateur pour les communications effectuées entre les divers intervenants à des recherches. Le dernier cas de ce genre remonte à août dernier, en Mauricie, lors des recherches effectuées afin de tenter de retrouver une personne disparue dans un secteur densément boisé d'une route forestière.

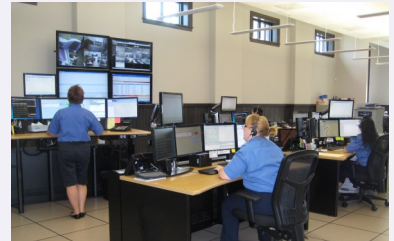


Il faut mentionner qu'en 2010, le Groupe CLR a été le premier centre 9-1-1 à tester le projet pilote **service autonome géographique** (SAG) du ministère de la Sécurité publique. Ce service a été mis au point afin de pouvoir visualiser l'information géographique en tout temps. En assurant la continuité du service aux utilisateurs, il les rend autonomes en géomatique en cas de panne électrique, de lenteur du réseau Internet ou de perte de connexion à un service d'un producteur externe, etc.

Soucieux de satisfaire à toutes les exi-

### Portrait : le centre 9-1-1 du Groupe CLR (suite)

gences de la certification de conformité aux normes gouvernementales, le centre d'appels d'urgence a tout récemment emménagé dans de nouveaux locaux à Shawinigan. Le Groupe CLR s'est ainsi positionné dans le peloton de tête en ce qui a trait à la modernité et à la fonctionnalité de ses équipements. Des espaces de travail ergonomiques et conviviaux ont été aménagés dans un environnement multifonctionnel à aires ouvertes. Le but est de favoriser l'échange efficace d'information, en vue du traitement optimal des appels en provenance des citoyens. Par une entente établie avec le centre 9-1-1 de la ville de Trois-Rivières, l'entreprise bénéficie au besoin d'un centre de relève.



En 2012, 48 200 appels ont été reçus au centre 9-1-1 du Groupe CLR, dont 35 100 étaient vraiment destinés au 9-1-1. De ceux-ci, quelques 16 000 appels (46 %) requéraient l'intervention de la police et ont été basculés à la Sûreté du Québec, qui dessert l'ensemble des municipalités clientes, sauf pour la réserve qui dispose de son propre service de police. Le centre a aussi reçu plus de 16 300 appels (47 %) nécessitant les services préhospitaliers d'urgence. Ceux-ci ont été transmis aux trois centres de communication santé responsables du territoire des municipalités desservies.

Enfin, le centre a traité 1 955 appels (7 %) destinés aux services d'incendie. La SOPFEU est également un intervenant occasionnel, comme en ce fut le cas en **mai dernier** dans le Pontiac. Le centre 9-1-1 du Groupe CLR effectue la répartition secondaire pour 54 services d'incendie qui couvrent 67 municipalités ou regroupements de municipalités. Cela nécessite d'avoir l'esprit d'innovation et la flexibilité nécessaire pour satisfaire les clients, à qui des services conseils sont également offerts. Le Groupe CLR a été le premier, en 2010, à utiliser la suite logicielle québécoise **Target 9-1-1** de **ICO Technologies** (interface téléphonique et répartition incendie). Il participe toujours, en colla-

### Portrait : le centre 9-1-1 du Groupe CLR (suite)

laboration avec ses partenaires, au développement des fonctionnalités de cet outil technologique.

L'équipe du centre 9-1-1 du Groupe CLR se compose de quatre répartiteurs chefs d'équipe, de six répartiteurs d'urgence, d'un coordonnateur des opérations ainsi que d'une responsable de l'assurance qualité et de la formation continue, sous la direction de M. Michel Gendron. Le centre est également supporté par l'équipe chevronnée des technologies de l'information de l'entreprise, qui garantit la continuité des opérations.

Le Groupe CLR a dû relever plusieurs défis de taille au cours des derniers mois, en plus du démantèlement complet de son centre de réponse 9-1-1 et de répartition. Qu'il s'agisse de modernisation technologique ou de formation sur mesure en langue seconde pour les répartiteurs, aucun effort ne fut ménagé afin d'atteindre des standards élevés de qualité. Le centre est d'ailleurs en voie d'obtenir sa certification de conformité aux normes gouvernementales.

La satisfaction de la clientèle et le maintien d'excellentes relations avec ses partenaires sont des préoccupations constantes pour l'équipe de CLR.

\* Voir notre numéro de [janvier 2013](#) sur les bornes GPS installées à La Tuque à cette fin.

Nos remerciements à M. Michel Gendron pour sa collaboration. Photos : Groupe CLR

### Congrès 2013 de l'ACUQ



C'est maintenant le temps de s'inscrire au congrès annuel 2013 de l'Association des centres d'urgence du Québec, dont le thème est *Comprendre aujourd'hui, maîtriser l'avenir*.

Ce rendez-vous annuel incontournable se tiendra du 13 au 15 novembre à l'Estérel, dans la région des Laurentides. Des ateliers diversifiés sont offerts et un salon des exposants permettra de rencontrer les fournisseurs spécialisés et partenaires.

Le [programme détaillé](#) et le [formulaire d'inscription](#) de cette occasion unique de formation, de réflexion et de réseautage sont disponibles sur le [site Web](#) de l'ACUQ ([www.acuq9-1-1.com](http://www.acuq9-1-1.com)).

On demande de s'inscrire avant le 25 octobre 2013.

### 9-1-1 et service \*4141 : des différences à connaître

Sur la route, le numéro à composer pour les urgences est toujours le 9-1-1. Le service \*4141 de la Sûreté du Québec (SQ) devient utile si l'on a besoin de l'assistance policière ou dans certaines zones où le remorquage des véhicules est confié à des entreprises spécifiques. En ce sens, s'il s'agit bel et bien d'une urgence, demander à un automobiliste qui a composé le 9-1-1 d'appeler le \*4141 n'est pas approprié. Quelques cas de ce genre ont été rapportés récemment par des clients d'un fournisseur de service sans fil.

En raison de caractéristiques technologiques différentes, la précision et les fonctionnalités ne sont pas les mêmes pour le réseau 9-1-1 et pour le service \*4141. En effet, en téléphonie cellulaire l'acheminement des appels 9-1-1 au bon endroit est garanti, car les fournisseurs effectuent des tests de bout-en-bout (appel au 9-1-1 et vérification avec le centre concerné) lors de l'ajout de toute nouvelle cellule sur le réseau. Les appels 9-1-1 sont acheminés cellule par cellule, ce qui assure en principe une excellente précision de l'acheminement au centre d'appels d'urgence 9-1-1 responsable d'un territoire donné. Des exceptions existent, en raison du nombre de centres 9-1-1 dans une région ou des caractéristiques du territoire.

La programmation de l'acheminement des appels au \*4141 est toutefois différente et n'est pas soumise aux mêmes règles. Ainsi, les fournisseurs de téléphonie sans fil utilisent les cartes de zones d'appels locaux. Le territoire est séparé en zones d'appels, lesquelles définissent quelle zone peut appeler sans frais dans quelle autre zone. Cette cartographie ne correspond pas à celle utilisée pour l'acheminement des appels effectués au \*4141. Un tel appel peut donc, dans certains cas, être acheminé à un autre centre d'appels de la SQ que celui auquel il serait destiné. L'utilisateur a une réponse, mais des délais peuvent s'ajouter au traitement de l'appel.

Il est donc recommandé, par les entreprises de service sans fil, que les centres 9-1-1 effectuent toujours eux-mêmes le transfert de tout appel cellulaire urgent destiné à la Sûreté du Québec, comme cela est d'ailleurs généralement la pratique. Les données de l'appelant transmises par le SPAU 9-1-1 sont alors disponibles pour le préposé, et cela assure la précision de l'acheminement au bon centre de réponse secondaire.

Toute autre pratique peut conduire à des délais indus ou à d'autres difficultés.

### Séisme : la Grande secousse de Charlevoix

Les centres 9-1-1 reçoivent toujours de nombreux appels lors de séismes. On peut imaginer quelle serait la situation en cas de tremblement de terre majeur.

Les secousses sismiques constituent l'un des risques naturels auxquels le Québec est exposé, particulièrement dans certaines régions. Selon [Séismes Canada](#), celles-ci sont l'Ouest du Québec, Charlevoix-Kamouraska, le Bas-Saint-Laurent et le Nord des Appalaches.

Bien que plusieurs centaines de secousses surviennent à chaque année, elles sont rarement perceptibles par la population. Celles susceptibles de causer des dommages aux immeubles et aux infrastructures le sont heureusement encore davantage.

Il convient néanmoins de s'y préparer, compte tenu de l'absence de préavis et des effets dévastateurs potentiels.



L'exercice la [Grande secousse de Charlevoix](#) s'est tenu le jeudi 26 septembre 2013 à 10 h 36. La région organisait une simulation d'un fort tremblement de terre, de magnitude 6,5.

Charlevoix est l'une des régions les plus [propices](#) aux séismes au Québec, avec environ 250 tremblements de terre enregistrés chaque année. De ce nombre, seulement deux ou trois sont ressentis par la population. On sait toutefois que des séismes importants s'y sont produits dans le passé, dont les effets ont été ressentis bien à l'extérieur de la région.

Plus de 13 000 personnes et organisations se sont inscrites à la Grande secousse, afin de participer aux exercices sur les bons comportements à adopter : *se baisser, s'abriter et s'agripper*.

Organisée avec de nombreux partenaires par le [ministère de la Sécurité publique du Québec](#), cette première édition dans la province et en langue française dans le monde s'est inspirée d'exercices similaires du mouvement international *The Great ShakeOut*. Ceux-ci sont tenus depuis plusieurs années en Colombie-Britannique, dans certains états américains et en Europe.

La Centrale des appels d'urgence Chaudière-Appalaches (CAUCA), qui assure le service 9-1-1 pour les municipalités des MRC de Charlevoix et de Charlevoix-Est, a été associée à l'exercice.

### Financement du service 9-1-1 en Colombie-Britannique



Le service 9-1-1 relève des municipalités en Colombie-Britannique, tout comme au Québec. Les douze centres d'appels d'urgence 9-1-1 régionaux y traitent de 1,5 à 1,6 millions d'appels annuellement, pour une population d'environ 4,5 millions de personnes. Le taux de la taxe 9-1-1 sur les services filaires n'est pas uniforme dans cette province, et la téléphonie sans fil n'est pas assujettie à une taxe actuellement, ce qui nécessite une loi. Une bonne partie du service 9-1-1 offert à la population y est donc toujours financée par les taxes foncières.

Dans le cadre de son congrès annuel, l'Union des municipalités de la Colombie-Britannique (UBCM) a tenu le 17 septembre 2013 un atelier afin de discuter du rapport intitulé *911 Services in British Columbia: Background Review in Relation to a Province-Wide Call Answer Levy*. L'UBCM veut mener une réflexion avec ses partenaires et l'industrie afin de proposer certaines modifications législatives auprès du gouvernement. On vise, entre autres, l'amélioration du financement du service, avec l'arrivée du 9-1-1 de nouvelle génération.

Le rapport dresse d'abord un portrait général du service dans la province. Il aborde ensuite certaines questions comme les normes de service, les aspects financiers, l'exemption de responsabilité, la desserte de certaines régions et le fardeau grandissant des appels sans fil abandonnés. Enfin, il présente une revue comparative du mode de financement du service 9-1-1 dans les autres provinces canadiennes et propose certains choix. Plusieurs éléments du fonctionnement au Québec suscitent de l'intérêt, en raison du modèle original de gestion par les associations municipales. Un dossier à suivre.

### Blitz - Certificats de conformité

Selon la loi actuelle, il reste maintenant moins de trois mois aux centres d'urgence 9-1-1 du Québec afin d'obtenir du ministère de la Sécurité publique leur premier certificat de conformité aux normes gouvernementales. La date limite est le 30 décembre 2013.

L'article 52.1 de la *Loi sur la sécurité civile* prévoit que toutes les municipalités



### Blitz - Certificats de conformité (suite)

locales (y compris les MRC pour leur territoire non organisé, mais à l'exclusion des villages nordiques) doivent s'assurer des services d'un centre d'urgence 9-1-1 détenteur d'un certificat de conformité afin de répondre aux appels d'urgence sur leur territoire. Rappelons que jusqu'à maintenant, les centres 9-1-1 d'Alma, de CAUCA, de Sherbrooke, de Québec et de Mont-Tremblant ont reçu leur certificat de conformité.

### CRTC - Téléphones payants : délais prolongés

Le CRTC a annoncé le 11 septembre que les délais afin de produire des observations dans l'Avis de consultation de télécom CRTC 2013-337 sur les téléphones payants au Canada sont prolongés. Cela fait suite à la demande des entreprises de télécommunication d'un délai additionnel afin de produire au Conseil certains renseignements demandés dans l'instance, dont le nombre d'appels effectués au 9-1-1 avec ces appareils. La date limite pour produire des observations est maintenant le 15 novembre 2013.

### Samsung R330 : problèmes logiciels d'accès au 9-1-1

Le fabricant Samsung a décelé que le téléphone à rabat modèle R330, vendu de janvier 2010 à juillet 2011, peut présenter un problème logiciel qui empêche de joindre le 9-1-1. En août dernier, les propriétaires ont été avisés par les fournisseurs de service sans fil qui ont vendu cet appareil, soit Bell Mobilité, PC Mobile, Solo Mobile et SaskTel.

Une mise à jour logicielle est fournie et les abonnés sont incités à l'effectuer sans délai. Certains fournisseurs de service sans fil considèrent la situation suffisamment préoccupante pour prévenir leurs abonnés qui utilisent ces appareils qu'à défaut de ce faire, leur service pourrait être suspendu à compter de novembre 2013.

### Publication de deux guides de formation des préposés

L'Agence a publié au cours des dernières semaines la première édition de deux guides de formation pour les préposés aux appels 9-1-1.

Ceux-ci portent sur deux des éléments de formation obligatoire prévus à la réglementation provinciale, soit les lois applicables au 9-1-1 et le fonctionnement du réseau 9-1-1. Ces travaux découlent des résultats du sondage effectué en 2012 auprès des gestion-

### Publication de deux guides de formation des préposés (suite)

naires des centres 9-1-1 par le comité sur la formation des ressources humaines constitué conjointement par l'Agence et l'ACUQ. Le besoin d'outils de base pour aborder ces sujets a été identifié par de nombreux participants.

Un mandat a été confié à des experts pour leur rédaction, soit M<sup>e</sup> Gaétan Ménard pour le premier et M. Bernard Brabant pour le second. Les guides ont également été testés avec une cohorte en formation, grâce à la collaboration de Mme Marie-Pascale Brière du centre 9-1-1 de Sherbrooke.

Ils ont été distribués à tous les centres d'appels d'urgence 9-1-1 du Québec. Chacun pourra les adapter à son contexte. Les commentaires et suggestions pour les améliorer sont les bienvenus.

### 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 communiquez avec nous à l'adresse [info@agence911.org](mailto:info@agence911.org).

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

Comité de lecture:  
Pierre Foucault, Richard Leblanc, Éric Leclerc

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 Ouest  
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