



Portrait : Le centre 9-1-1 de la ville de Saguenay



La **Ville de Saguenay** fut créée en 2002 à la suite de la fusion de six municipalités et d'une partie d'une septième. Le toponyme Saguenay, d'origine amérindienne, signifie *eau qui sort* ou *source de l'eau*. Il est mentionné dès 1535 dans la **relation** des voyages de Jacques Cartier.

Divisée en trois arrondissements pour l'exercice de certaines compétences municipales, la ville constitue un pôle économique, culturel et institutionnel important de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean. On y trouve un aéroport à la double vocation militaire (**3^e Escadre**) et **civile** dans le secteur de Bagotville, ainsi qu'un **port** très actif qui contribuent de façon considérable à l'activité économique régionale.



Célébré tout au long l'année, 2013 marque le 175^e anniversaire de l'arrivée des premiers colons dans la région en 1838. Venu d'abord pour exploiter la forêt et l'agriculture, ils se rendent rapidement compte du potentiel énergétique des rivières de la région. Leur exploitation mènera au développement industriel subséquent dans les secteurs des pâtes et papiers et de l'aluminium.

En plus de son territoire, la Ville de Saguenay assure aussi le service 9-1-1 dans les treize municipalités de la **MRC du Fjord-du-Saguenay**, ainsi que dans le vaste TNO de cette dernière (90 % du territoire de la MRC). En 2013, la population desservie compte 167 445 personnes, dont 87 % résident à Saguenay.

Le territoire couvert, d'une superficie totale de 44 742 km², est principalement constitué de forêts, de nombreux lacs et de rivières. L'étendue du domaine sylvicole exige que le centre 9-1-1 de Saguenay fasse régulièrement appel à la SOPFEU, et ce à la demande des divers services d'incendie. Il transmet aussi certaines demandes d'évacuations médicales en forêt à l'entreprise AirMédic, laquelle dispose d'une base dans la MRC. Enfin, les routes 175, 172, 170 et 381 sillonnent le territoire desservi, sans compter la majestueuse rivière Saguenay, importante voie de navigation.

Le centre 9-1-1 actuel est opérationnel

Portrait : Le centre 9-1-1 de la ville de Saguenay (suite)

depuis 2005, à la suite du regroupement des centres 9-1-1 des ex-villes de Jonquière et de Chicoutimi en lien avec les fusions de 2002. Il relève de la Direction de l'administration civile du **Service de sécurité publique** de Saguenay. L'équipe du centre compte 26 répartiteurs (seize permanents et dix temporaires), ce qui inclut quatre chefs d'équipe, sous la direction de Madame Lyne Grenon. Le travail est organisé en quatre équipes de quatre répartiteurs; ils travaillent en rotation sur des quarts de douze heures.

Le Centre est doté de six postes de travail dont quatre occupés en tout temps. Le cinquième poste est utilisé les jours de semaine de 9h à 18h ainsi que les soirs de fin de semaine en soutien à l'équipe de travail, alors que le sixième poste est utilisé en cas de débordement.



En 2012, le centre d'appels et de télécommunications a reçu et traité près de 112 000 appels, dont les 43 467 destinés au service 9-1-1 ont généré quelques 75 000 cartes d'appel. De celles-ci, 42 224 l'ont été pour la Sécurité publique de Saguenay. Plus de 1 900 appels ont par ailleurs été basculés à la **Sûreté du Québec**, le corps policier qui protège toutes les autres municipalités desservies à l'exception de Larouche, dont ces services sont assurés par Saguenay.

Le centre a également traité 2 630 appels relatifs à des incendies au cours de l'exercice. Il effectue la répartition des appels destinés aux cinq casernes de Saguenay, mais ne fait que le traitement primaire pour les treize services d'incendie de la MRC.

Enfin, ce sont plus de 14 100 appels préhospitaliers d'urgence qui ont été transférés au **Centre de communication santé des Capitales**.

De plus, le Centre 9-1-1 de Saguenay répond à quelques 8 000 appels par année (à un numéro spécial) pour **Jonquière Médic**. Il s'agit d'un organisme sans but lucratif qui offre un ser-

Portrait : Le centre 9-1-1 de la ville de Saguenay (suite)

vice original et unique au Québec de médecin à domicile dans l'arrondissement de Jonquière (10 000 visites annuellement, à une clientèle cible composée à 60 % d'enfants et de personnes âgées).

Une entente existe avec la Ville d'Alma pour agir au besoin comme centre de relève mutuel pour le service 9-1-1. Le processus d'inspection en vue de la certification du centre aux normes gouvernementales est pratiquement terminé, satisfaisant ainsi l'exigence du délai légal. Dans le proche horizon, les principaux défis à relever sont la formation continue et le recrutement de ressources qualifiées, deux incontournables afin de maintenir la qualité élevée des services offerts à la population, quelles que soient les circonstances.

Nos remerciements à Mme Lyne Grenon pour sa collaboration.

Photos : Ville de Saguenay

Services 9-1-1 au Canada : Rapport et consultation du CRTC

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié le 10 octobre 2013 le **Rapport sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1** daté du 5 juillet 2013.



Photo: CRTC

Il a été produit pour le compte du CRTC par M. le commissaire Timothy Denton, désigné enquêteur spécial sur le service 9-1-1 au Canada. Rappelons que le **processus de consultation** mené en début d'année

a suscité un intérêt marqué, car le Conseil a reçu plus de 120 interventions.

Nous nous réjouissons que plusieurs éléments dont la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec (ACUQ, Agence, CAUCA) a traité dans ses **observations** déposées à l'instance aient été retenus dans le contenu du rapport.

Le dense document de 89 pages est divisé en six sections : introduction, réflexion initiale, contexte, principales questions soulevées quant au système 9-1-1 actuel, système 9-1-1 de prochaine génération et enfin les constatations suivies de cinq recommandations.

Le rapport traite non seulement des aspects relevant strictement du CRTC, mais aussi de nombreux autres, comme par exemple le financement du service,

Services 9-1-1 au Canada : Rapport et consultation du CRTC (suite)

la coordination nationale, les normes, etc.

Le CRTC a également publié le 10 octobre 2013 l'[Avis de consultation de télécom CRTC 2013-549, Appel aux observations, Questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1](#). Les intéressés sont invités à déposer des observations sur le contenu du rapport de M. Denton et à commenter les constatations et les recommandations formulées.

Le Conseil souhaite également obtenir des commentaires afin de déterminer et de classer prioritairement les questions de sa compétence relatives aux services 9-1-1 actuels et de prochaine génération et qu'il lui faudrait aborder. La date limite de production est le 25 novembre prochain.

Il s'agit de la première réflexion jamais entreprise par le CRTC portant exclusivement sur le service d'appels d'urgence 9-1-1. C'est une reconnaissance claire de l'importance de ce dossier. De complément au service téléphonique, ce service est maintenant jugé essentiel pour la santé et la sécurité des Canadiens. Le gouvernement fédéral commence à s'y intéresser par les travaux de diverses agences et ministères.



Rappelons que la juridiction du CRTC s'exerce sur les entreprises de télécommunication, alors que les centres

9-1-1 et les intervenants en cas d'urgence relèvent de l'autorité des municipalités et des provinces.

Nous prévoyons déposer des observations au Conseil au nom de la *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec*. Vos commentaires et suggestions afin de bien refléter la réalité québécoise sont les bienvenus.

Tâche 73 au GTSU - Systèmes multilignes

Le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC a lancé récemment la nouvelle *tâche 73*, proposée par M. Bernard Brabant (aussi consultant de l'Agence), afin de faciliter le travail des centres 9-1-1.

Celle-ci porte sur les systèmes téléphoniques à lignes multiples (MLTS), les commutateurs d'abonné (PBX) et les solutions PS-ALI*, (collectivement «STLM») ci-après). Les travaux permettront d'étudier la situation et de formuler, s'il y a lieu, des recommandations au CRTC pour la protection de la population lors d'appels au 9-1-1 à partir des STLM.

Tâche 73 au GTSU - Systèmes multilignes (suite)

Plusieurs sont familiers avec les problèmes qui résultent parfois de la programmation ou de la configuration inadéquate des STLM. La Coalition pour le 9-1-1 au Québec (Agence, ACUQ, CAUCA) a d'ailleurs souligné ce problème au CRTC en début d'année, dans ses *observations* formulées à l'enquêteur spécial sur le système 9-1-1 au Canada.



Les STLM offrent de nombreux avantages. Toutefois, les clients qui se les procurent ne sont pas toujours conscients de problèmes éventuels relatifs au 9-1-1 dans certains

cas, ou choisissent de les ignorer jusqu'à ce que survienne un événement fâcheux. Le vendeur ou l'installateur n'informe pas toujours adéquatement le client des contraintes ou des possibilités offertes.

Rappelons que les STLM permettent, par exemple, de raccorder plusieurs bâtiments, quelquefois localisés à plusieurs adresses différentes ou même dans des villes ou des régions éloignées. Un autre cas serait celui de l'appel au 9-1-1 en provenance d'une tour à bureaux ou d'une résidence pour personnes âgées qui n'indiquerait que l'adresse civile du bâtiment, mais pas le numéro d'appartement ou de local. Le repérage de l'appelant s'avérerait alors ardu pour les secouristes et leur ferait perdre de précieuses minutes, si celui-ci ne peut pas parler ou se situer avec précision.

Il arrive malheureusement qu'un organisme public ou privé choisisse de programmer l'affichage de son seul nom ou de l'adresse de son siège social pour tous ses établissements, malgré le fait qu'ils se situent dans plus d'une municipalité ou encore composent un campus de plusieurs bâtiments.

L'absence de normes au Québec et au Canada, ou même de suggestions de bonnes pratiques à cet égard est préoccupante.

La situation est quelque peu différente aux États-Unis. Dix-huit états ont déjà adopté des règles pour rendre obligatoire une programmation adéquate du service 9-1-1, quel que soit le contexte (acheminement des appels au bon centre 9-1-1, affichage précis de la localisation d'où est fait l'appel et du numéro de rappel). Cinq autres états doivent adopter des législations similaires prochainement. La Commission des services publics de la Californie a adopté en juillet 2013 *des règles à ce sujet* dont l'exposé de la situation constitue un modèle intéressant. Elle a aussi

Tâche 73 au GTSU - Systèmes multilignes (suite)

publié, pour les propriétaires de STLM, un *dépliant* sur les dangers que présente le fait de ne pas agir correctement pour la protection de leurs employés, de leurs clients ou de leurs étudiants.

De son côté, la *National Emergency Number Association (NENA)* s'intéresse au dossier depuis longtemps et a publié, en janvier 2011, la troisième version de sa *proposition de législation* à ce sujet. Enfin, l'équivalent américain du CRTC, le *Federal Communications Commission (FCC)*, a lancé le 21 mai 2012 une *consultation* sur la possibilité d'établir des normes sur le plan national à ce sujet. Près de 150 *interventions* ont été produites.

Afin d'alimenter les travaux et la réflexion du GTSU, nous vous invitons à nous communiquer vos suggestions et témoignages sur des incidents liés à l'identification ou à la localisation pour des appels au 9-1-1 à partir de STLM.

**Private Switch-Automatic Location Information*

Textos au 9-1-1 : Des inquiétudes

Les participants à la tâche 67 du *Groupe de travail Services d'urgence* du CRTC ont été informés, le 29 octobre dernier, de certaines inquiétudes de la communauté malentendante avant la mise en place du service réservé seulement aux personnes avec un trouble d'élocution ou de l'audition qui se seront inscrites auprès de leur fournisseur de services sans fil.

En particulier, il semble actuellement que les centres 9-1-1 ne pourraient pas transférer directement la session texto 9-1-1 en cours à un centre secondaire (SQ ou centre de communication santé, par exemple). Cette situation pourrait exiger que le préposé 9-1-1 demeure en ligne et serve d'intermédiaire, sans pouvoir traiter d'autres appels. On ne sait pas non plus si les centres secondaires seront tous prêts à temps sur le plan technologique et de la formation des préposés.

L'appel voix serait transféré normalement, mais le centre 9-1-1 devrait aviser l'appelant qu'une nouvelle communication texte lui viendra du centre secondaire (s'il offre le service), avec un nouveau numéro. Il recevrait alors un message texte *FIN DE L'APPEL 9-1-1*. Cela semble inquiéter grandement la communauté malentendante, en raison de la confusion possible et des délais additionnels ainsi créés.

Une contribution (en langue anglaise) portant le numéro *ESCO0453* du 28 octobre de Mme Mandy Conlon, de la

Textos au 9-1-1 : Des inquiétudes (suite)

Société canadienne de l'ouïe, rappelle que la langue première dans la communauté malentendante est la langue des signes, et non l'anglais ou le français.

Elle souligne, entre autres, l'inquiétude de retards dans l'envoi des secours dus à la répétition des réponses par messagerie texte. On anticipe certains problèmes de dextérité avec les textos durant un appel dans une situation de panique, d'autant plus qu'un appel voix devra être fait simultanément, ce qui n'est pas usuel pour cette clientèle. Les facteurs humains qui influencent parfois les appels vocaux risquent ainsi de s'aggraver. Elle croit qu'il est préférable d'éviter la mise en place précipitée d'un service qui ne soit pas testé et fonctionnel de bout en bout, incluant les centres secondaires.

Les membres du comité travaillant à la tâche 67 continuent l'examen du dossier en vue de trouver des solutions acceptables avec les autres groupes de travail, dont celui de la tâche 65 sur les aspects plus techniques du service T9-1-1.

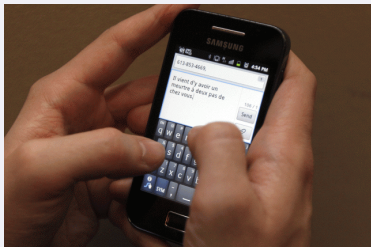


Photo : Étienne Ranger, Le Droit

L'objectif est de respecter le délai **fixé par le CRTC**, soit le 24 janvier 2014, pour la mise en place des éléments techniques du réseau par les entreprises de télécommunication sans fil. Le service sera ensuite offert graduellement par les centres d'appels d'urgence 9-1-1 du pays selon les décisions des autorités locales (ajouts technologiques et formation). Les centres secondaires devront également se préparer.

De son côté, l'**Association canadienne des télécommunications sans fil** continue à élaborer le site Web spécial qui sera mis en ligne et les communications qui seront adressées à la population visée par ce service. Un groupe de travail en valide le contenu, qui comprendra un guide sur la façon de faire un appel texte au 9-1-1, une liste des endroits où le service sera disponible et une foire aux questions. On indique que plus le texto au 9-1-1 sera précis, et plus les secours pourront être envoyés rapidement.

Un dossier à suivre et auquel chacun doit se préparer.

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 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

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
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