



Portrait: Le centre 9-1-1 de Mirabel



La [Ville de Mirabel](#) a été constituée en 1971 sous le nom de *Sainte-Scholastique*, à la suite d'une loi décrétant la fusion de quatorze municipalités et parties de municipalités. Des pouvoirs spéciaux relatifs à l'aménagement du territoire étaient en effet requis dans le cadre de l'établissement du nouvel aéroport international de Montréal. Le nom de la ville est devenu Mirabel en 1973.

Constituée de plusieurs pôles villageois, Mirabel est maintenant un important centre régional industriel, commercial et agroalimentaire. Son territoire est sillonné par les routes 117, 148 et 158 ainsi que par les autoroutes très achalandées 15 et 50. Le nombre d'appels d'urgence en provenance des automobilistes est très représentatif de la densité de la circulation.



L'aéroport international de [Montréal-Mirabel](#) a accueilli des passagers de 1975 jusqu'à son changement de vocation pour le transport par cargo en 2004. La zone aéroportuaire, qui compte 25 km², accueille aussi des entreprises de pointe liées à l'aéronautique, lesquelles bénéficient de ses installations. Le centre 9-1-1 travaille en étroite collaboration avec Aéroports de Montréal (ADM) pour les urgences en vol et les mesures d'urgence sur le territoire aéroportuaire.

Le centre d'appels d'urgence et de télécommunications de Mirabel dessert également les municipalités adjacentes de Saint-Colomban et de Sainte-Sophie. Le service de police municipal assure la protection de Saint-Colomban, alors que la [Sûreté du Québec](#) offre les services policiers à Sainte-Sophie.

D'une superficie globale de 692 km², l'immense territoire desservi nécessite une connaissance approfondie du milieu. Il est occupé à 88 % par la zone agricole et des boisés.

Les territoires de sept autres centres 9-1-1 sont adjacents à celui de Mirabel. Cela a pour effet de générer un nombre important d'appels sans fil provenant de l'extérieur du territoire. Ceux-ci sont réacheminés de part et d'autre grâce à une collaboration constante établie entre tous les partenaires régionaux. Il

Portrait: Le centre 9-1-1 de Mirabel (suite)

existe d'ailleurs une table des centres 9-1-1 de la Rive-Nord de Montréal. Les rencontres périodiques permettent d'échanger les bonnes idées et les expériences, tout en favorisant l'amélioration de la collaboration.

En 2013, le service 9-1-1 de Mirabel dessert 71 850 personnes. La croissance rapide de la population dans cette ville nécessite de nouvelles infrastructures, comme le démontre le démarrage récent d'un [projet](#) de 2 000 nouvelles unités d'habitation assorti d'un nouveau secteur commercial.

Le centre de réponse 9-1-1 et de télécommunications relève du directeur du Service de police. L'équipe compte quatorze répartiteurs, sous la direction de M. Michel Thiffault, chef répartiteur. Aménagé dans des locaux tout récemment rénovés et agrandis, le centre est doté d'une technologie de pointe. Mirabel bénéficie également d'un centre de relève offert par une municipalité voisine en vertu d'une entente d'entraide mutuelle.

En 2012, le centre d'appels d'urgence de Mirabel a reçu plus de 18 000 appels 9-1-1 d'une grande diversité, ce qui a mené à la création de 25 230 fiches d'intervention. Il effectue la répartition et la gestion des télécommunications pour le [Service de police municipal](#), qui a répondu à 11 620 appels requérant ses services.



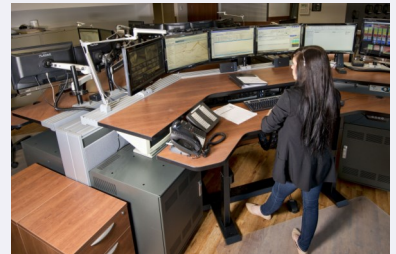
Le centre a aussi reçu 1 050 appels pour des incendies. Pour en assurer le suivi, il effectue la répartition pour les six casernes du [Service de la sécurité incendie](#) de Mirabel (environ 130 pompiers volontaires) et les quatre casernes des deux autres municipalités desservies.

Enfin, 1 165 appels préhospitaliers ont été acheminés à la [Corporation des partenaires pour les communications santé Laurentides+Lanaudière](#).

Le Service de police de Mirabel est devenu, en mai 2013, le tout premier corps policier municipal du Québec à passer à la norme P25, le standard nord

Portrait: Le centre 9-1-1 de Mirabel (suite)

-américain de l'heure en matière de système de radiocommunication vocale. Ce type de système permet de relier au centre d'appels 9-1-1 les terminaux mobiles et les appareils de communication portatifs qu'utilisent les policiers et policières dans le cadre de leurs fonctions.



Plus performant, le nouveau système de radiocommunication mis en place avec l'aide de Bell permet par ailleurs une meilleure coordination des services d'urgence, en raison de son interopérabilité. La nouvelle plateforme repose sur la technologie IP et offre une grande couverture géographique. C'est un avantage non négligeable, compte tenu de la vaste étendue du territoire de Mirabel et du nombre réduit de tours de télécommunication.

Le processus de certification du centre d'appels d'urgence 9-1-1 de Mirabel aux normes gouvernementales est actuellement en voie d'achèvement. L'équipe du centre est fière d'offrir un service de haute qualité à la population desservie (temps moyen de réponse de 7,86 secondes) et à ses partenaires internes et externes. La collaboration est une valeur au cœur de son action.

Nos remerciements à M. Michel Thiffault pour sa collaboration.

Photos : Ville de Mirabel

Localisation des appels sans fil: Recommandations du coroner

Le Bureau du coroner a publié tout récemment un rapport d'investigation daté du 5 août 2013 du D^r Gilles Sainton, coroner. À la suite d'un décès, il formule des recommandations étoffées pour, entre autres, les centres d'appels d'urgence 9-1-1 dans les cas d'appels sans fil dont la localisation est imprécise.

Les faits du présent cas sont les suivants : en mars 2013, un homme se blesse gravement sur les lames d'une souffeuse montée à l'arrière de son tracteur. Il appelle le 9-1-1 avec un appareil cellulaire et dit : « Je me suis

Localisation des appels sans fil: Recommandations du coroner (suite)

blessé à une jambe et j'ai besoin d'aide ». La communication est interrompue après 10 secondes. Les coordonnées de localisation reçues au centre 9-1-1 n'ont qu'une précision de 5,3 km dans cette zone rurale en Estrie.



On tente en vain de le rappeler à plusieurs reprises, mais les appels tombent dans la boîte vocale. Une vérification avec le Centre de surveillance et de maintenance de Bell confirme la localisation approximative de l'appareil utilisé. La

Sûreté du Québec est dépêchée, mais les patrouilleurs ne trouvent pas immédiatement le blessé au lieu indiqué par les coordonnées.

Après des recherches intenses dans le secteur, l'homme est retrouvé, mais malheureusement trop tard, vu l'importance de l'hémorragie et le temps d'attente d'une ambulance, et ce même s'il avait tenté de se faire un garrot. Plus d'une heure s'était écoulée depuis la réception de l'appel. Le coroner conclut qu'il s'agit d'un accident et d'un décès qui auraient pu être évités.

Il formule les recommandations suivantes :

« Au CRTC :

- De déterminer quelle précision minimale concernant la localisation des téléphones mobiles sans fil lors d'appels aux services 9-1-1 il est techniquement possible d'obtenir et de définir les normes ou objectifs du CRTC en cette matière pour l'ensemble du territoire canadien et d'exiger que les fournisseurs de téléphonie sans fil canadiens se conforment à ces normes ou objectifs.
- D'évaluer la possibilité et la pertinence d'imposer aux fournisseurs de services téléphoniques sans fil l'ajout d'un champ de données permettant aux usagers des téléphones sans fil d'ajouter un numéro de téléphone et/ou une ligne de texte qui sera transmis aux Centres d'urgence 9-1-1 suite à la composition du 9-1-1.
- De déterminer si la technique du DGPS (GPS différentiel) pourrait être utilisée pour améliorer la localisation des téléphones mobiles sans fil lors des appels aux services 9-1-1 et de prendre les décisions qui s'imposent au besoin.

Localisation des appels sans fil: Recommandations du coroner (suite)

Aux Centres 9-1-1 du Québec et aux Centres secondaires d'appels d'urgence :

- De réviser le protocole d'intervention lorsque la raison de l'appel et la nature de l'urgence sont imprécises et/ou les coordonnées reçues n'ont pas une précision telle qu'on puisse localiser rapidement l'appelant. Dans ce protocole, la mise en alerte plus rapide et éventuellement l'allocation de plus de ressources et surtout le fait d'informer le CCS lorsque la nature de l'urgence semble être de nature médicale pourraient possiblement permettre de sauver plus de vie et/ou de préserver la qualité de certaines vies.

Au centre 9-1-1 concerné :

- De réviser les démarches utilisées lors de l'appel fait par la victime, de réviser ses procédures lors d'appels imprécis quant à la demande et/ou à la localisation informatique, d'informer les Centres de communication santé dès qu'un appel est identifié comme étant de nature médicale et de garder à l'esprit que les intervenants connaissent leur milieu de travail et peuvent aussi permettre de localiser, puis de trouver un appelant.

Aux Centres d'urgence 9-1-1 du Québec :

- De procéder aux changements technologiques et à la formation du personnel requis pour que les préposés des Centres d'urgence 9-1-1 puissent utiliser le système de rafraîchissement des données de localisation des personnes appelant par téléphones sans fil dès que cette technologie sera disponible, à la suite de la décision de télécom du CRTC 2013-124.

À l'Association canadienne des télécommunications sans fil :

- De faire une campagne d'information publique pour expliquer brièvement les limites techniques de la localisation du service 9-1-1. Malgré des indications sur le site Web de l'Association, un rappel concernant les limites techniques de la localisation des appels 9-1-1 et du bon usage du service 9-1-1 pourrait aussi être régulièrement fait automatiquement par message texte à tous les abonnés des services de téléphonie sans fil; une façon efficace de rejoindre les utilisateurs de ces appareils. »

Les citoyens imaginent la capacité de localisation beaucoup plus précise

Localisation des appels sans fil: Recommandations du coroner (suite)

qu'elle ne l'est en réalité, peut-être à cause de la fiction présentée au cinéma et dans les téléseries policières. Celle-ci varie également selon plusieurs facteurs.

Au Canada, il n'existe encore aucune norme minimale à ce sujet. Le CRTC est pourtant bien informé de la situation : celle-ci est clairement décrite aux paragraphes 124 à 131 du [rapport](#) de M. Denton sur le service 9-1-1 au Canada, après avoir été dénoncée par de nombreux intervenants au cours de son enquête et des dernières années .



Le Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC examine actuellement le dossier de la localisation dans le cadre de la [tâche 69](#) et devrait déposer un rapport de consensus d'ici la fin de l'année.

En l'absence d'objectifs précis et d'un calendrier établis par le CRTC, rien n'indique que les travaux mèneront prochainement à l'établissement de normes de performances pour la localisation, en raison de résistances et de l'absence de normalisation des technologies en usage.

Certaines entreprises, comme Bell Mobilité, mènent néanmoins actuellement des travaux utiles qui pourraient avantageusement être étendus aux autres fournisseurs pour améliorer les données de localisation de leur réseau. La localisation précise de chaque tour et les données de localisation transmises ont été testées avec des véhicules équipés de GPS. Une [contribution](#) décrivant le projet a été déposée à ce sujet en août dernier au GTSU.

Aux États-Unis, il y a eu dénonciation de l'absence complète de plus en plus fréquente de données de localisation lors d'appels cellulaires en Californie et dans plusieurs états (moins de 50 % des appels fournissent des données utiles).

Le FCC (Federal Communications Commission, organisme de réglementation américain) a tenu un atelier le 18 novembre 2013 sur ce sujet, afin de dresser un état de la situation et d'examiner les pistes de solution.

Les présentations faites par les intervenants sont [disponibles en ligne](#).

Échos du congrès de l'ACUQ

L'Association des centres d'urgence du Québec a tenu son 12^e congrès annuel les 13, 14 et 15 novembre à l'Estérel. Le thème en était *Comprendre aujourd'hui, maîtriser l'avenir*. Les participants étaient nombreux et actifs.



M. David Lampron, d'[Humania](#), a animé la formation pré-congrès sur le développement des habiletés de supervision et leurs répercussions sur les équipes de travail.

L'importance du rôle du superviseur (coach, développement des compétences, amélioration continue, communication, performance d'équipe et gestion du changement dans l'action) a bien été illustrée.

L'assemblée générale annuelle des membres a suivi, menée par la présidente de l'ACUQ, Mme Carole Raïche. Deux membres du conseil d'administration ont annoncé leur départ : Mme Nancy Dubois, de Sherbrooke, et M. Serge Carrier, de Lévis, après plusieurs années de participation bénévole. Mme Marie-Pascale Brière, de Sherbrooke, a été élue au conseil d'administration à cette occasion.



Le [rapport de la présidente](#) a rappelé les préoccupations de l'ACUQ quant à la certification de conformité en cours des centres 9-1-1. À

l'invitation du ministère de la Sécurité publique, des travaux sur la révision pour l'avenir des normes et du processus de certification seront d'ailleurs lancés prochainement. Faites connaître vos commentaires, expériences et suggestions à votre association!

Mme Raïche a de plus présenté l'état du dossier de la fermeture annoncée du centre de communication de Québec de la Garde côtière canadienne qui dessert le fleuve et le golfe du Saint-Laurent. Pour le moment, le processus de transfert des activités est suspendu devant l'impossibilité constatée par le Commissaire aux langues officielles d'offrir des services bilingues à Trenton et à Halifax, un manque qui pourrait mettre des vies en péril.

La présidente a fait état des travaux conjoints avec l'Agence (par exemple, le sous-comité de formation, celui des appels non répondus ou abandonnés) et des observations conjointes déposées au CRTC en cours d'année (enquêteur spécial sur le 9-1-1, service de relais vidéo, téléphones payants, rapport Denton, alors en préparation).

Enfin, le nouveau site web de l'ACUQ (www.acuq.qc.ca) a été présenté aux

Échos du congrès de l'ACUQ (suite)

participants par Claude Girard, du Groupe Alerte Santé. Il a également annoncé le redéploiement prochain des outils de communication et des activités de formation pour les membres.

Les ateliers:



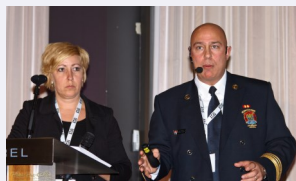
M. Stéphane Cordier, de la firme [Anima](#), a traité de la gestion des conflits. Il a présenté des outils afin de prévoir, d'éviter et de gérer les conflits, d'en connaître les sources, les conséquences ainsi que les stratégies de résolution.

M. Christian Martineau, de [Orizon](#), a quant à lui traité de façon originale *Du non verbal à la synergologie*.



Observer consciemment et décoder le langage non verbal, lequel constitue 93 % de la communication, procure une source d'information inégale,

au-delà des mots employés, sur les sentiments et émotions de son interlocuteur. On peut désormais regarder la Commission Charbonneau en version enrichie, en haute définition émotionnelle.



Lors de l'atelier *Le partenariat, garant du succès* animé par M. Éric Bellerose, du [Service de sécurité incendie](#) et Mme Josée Poirier, du centre 9-1-1 de l'agglomération de Longueuil, on a présenté une expérience d'intégration plus poussée de la collaboration entre un centre 9-1-1 et le service d'incendie. Elle s'appuie sur une meilleure connaissance des réalités de chacun, et ce, dans le but d'améliorer la qualité des communications et des interventions.

La journée s'est poursuivie avec la présentation sur *Les travaux du CRTC relatifs au 9-1-1* par M. Pierre Foucault, du [Service de police de Montréal](#).



Après la revue des consultations récentes du Conseil sur le service 9-1-1, les diverses tâches en cours au [Groupe de travail Services d'urgence \(GTSU\)](#) du CRTC ont été présentées plus en détail. Les participants ont pu constater l'ampleur des chantiers, les enjeux pour les centres 9-1-1, de même que l'importance de participer aux travaux.

Échos du congrès de l'ACUQ (suite)

C'est le cas, par exemple, des nouveaux défis opérationnels et juridiques du dossier des appels abandonnés avant même d'avoir sonné, qui peuvent maintenant être identifiés et transmis aux centres 9-1-1. Enfin, le présentateur a fait état des travaux récents du [CITIG](#) relatifs à l'interopérabilité des communications dans le NG9-1-1.

Mme Andrée Landreville, professeur retraitée de l'UQAM, a quant à elle animé l'atelier *Gérer l'abondance, quand le cerveau s'en mêle ou s'em-*



mêle, dans le contexte des multiples informations que les préposés aux appels doivent gérer.

Le processus d'apprentissage a été décortiqué pour traiter de la motivation, de l'encodage et de la performance. Les mécanismes de la mémoire de travail et des limites à la rétention d'information ont été illustrés par des exercices éloquentes.

Finalement, la conférence *Ne les motivez pas, allumez les!* par M. Alain Samson visait à faire ressortir l'importance du rôle du superviseur dans la motivation active des employés, par la façon d'être et de faire.



Il faut communiquer le goût de donner le meilleur de soi et de s'accomplir à son plein potentiel. C'est le gestionnaire qui est avec son équipe chaque jour. C'est lui que les employés regardent pour savoir comment se projeter dans l'avenir. C'est le seul motivateur dont ils ont besoin. L'éloquence et l'humour du conférencier ont terminé les ateliers en beauté.



M. Éric Houde, directeur des opérations (sécurité civile et incendies) du ministère de la Sécurité publique, s'est ensuite adressé aux participants. Il a souligné le travail intense accompli par tous au cours de la dernière année.

Il a également fait part de son intention de collaborer à réviser certains éléments dans la façon d'aborder le deuxième cycle du processus de certification, qui s'amorcera en 2014..

Le Salon des exposants a quant à lui permis de fructueuses rencontres tout au long de l'événement.

© Photos: gracieuset@patcollin.com (www.photopatcollin.com)

Consultation du CRTC sur les téléphones payants

La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec constituée de l'Agence, de l'ACUQ et de CAUCA a produit le 12 novembre au CRTC ses [observations](#) dans le cadre de l'[Avis de consultation de télécom CRTC 2013-337](#).



[Appel aux observations, Procédure d'établissement des faits concernant le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications.](#)

Les statistiques (dont il a fallu demander la divulgation, car elles avaient été produites confidentiellement) semblent démontrer une baisse marquée du nombre d'appels au 9-1-1 effectués avec ces appareils au cours des cinq dernières années. La popularité de la téléphonie sans fil y est sûrement pour quelque chose, mais il y a également eu une baisse importante du nombre de téléphones payants disponibles durant cette période.

Nous faisons valoir que les téléphones payants sont toujours utilisés pour joindre les services d'urgence. Ils s'avèrent encore très utiles pour plusieurs personnes dans certaines situations.

Consultation du CRTC sur les services 9-1-1

La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec (Agence, ACUQ, CAUCA) a déposé le 25 novembre ses [observations](#) au CRTC dans le dossier de l'[Avis de consultation de télécom CRTC 2013-549](#) du 10 octobre 2013, [Appel aux observations, Questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1](#).

Le Conseil demandait de commenter le [rapport de M. Denton](#) quant aux éléments qui relèvent du CRTC selon la loi, et de lui indiquer quelles devraient être les priorités d'actions relevant de sa juridiction.



La consultation est générale et devrait être suivie plus tard de consultations particulières. Plus d'une trentaine d'observations ont été déposées par des provinces ou des corps policiers, des entreprises, des associations et des individus. On peut les consulter [en ligne](#).

Un dossier important que nous suivrons de près.

UConnect® de Chrysler : Une présence potentielle ici



Le manufacturier d'automobiles Chrysler a annoncé, à la fin de 2013, que certains modèles de sa gamme de véhicules 2014 vendus aux États-Unis sont maintenant dotés du système [UConnect®](#) 9-1-1. Un bouton sur le rétroviseur permet de joindre directement le service 9-1-1 au besoin. Il n'est pas prévu que ce système soit offert au Canada avant 2017.

Toutefois, un tel véhicule américain en déplacement ici ou en bordure de la frontière pourrait composer le 9-1-1 avec ce système et joindre un centre d'appels d'urgence canadien par le réseau cellulaire. Il faut donc prévoir cette éventualité. Une fiche d'information détaillée est disponible (en anglais) sur le [site de l'APCO](#).

Les caractéristiques de ce service sont les suivantes : les véhicules sont dotés d'un service téléphonique sur abonnement. En appuyant sur le bouton d'urgence, le système compose automatiquement le 9-1-1 après 10 secondes, si la commande n'est pas annulée. Un signal lumineux indique qu'un appel 9-1-1 est en cours, afin de prévenir l'automobiliste si le bouton a été pressé par inadvertance, et la fonction « annuler » apparaît à l'écran.

Il ne s'agit pas d'un système télématique avertissant en cas d'impact ou utilisant un téléphoniste intermédiaire, comme OnStar® de GM. Le système n'utilise pas non plus le téléphone personnel de l'automobiliste couplé par liaison Bluetooth®, comme FordSYNC™ de Ford. Il faut presser le bouton.



Le préposé 9-1-1 reçoit un message vocal automatique (en anglais) prévenant qu'il s'agit d'un appel d'urgence provenant d'un véhicule Chrysler du modèle « X ». Le choix est offert de composer le zéro pour parler aux occupants du véhicule, ou de composer le 1 pour obtenir des données GPS de localisation. Si le préposé 9-1-1 ne fait pas de choix, le système passe en mode communication avec les occupants. Un numéro de rappel sera affiché. Si, par contre, l'abonnement cellulaire du véhicule Chrysler n'est plus activé, l'appel se déroulera comme avec un téléphone cellulaire désactivé.

Cette annonce a provoqué certaines préoccupations en octobre de la part

UConnect® de Chrysler : Une présence potentielle ici (suite)

de [NENA](#) et de l'[APCO](#). Il serait arrivé que des appels effectués à des centres d'appels d'urgence américains avec ce système soient perçus comme des appels robotisés commerciaux, et non comme des appels d'urgence. Il faut donc que les préposés portent une attention spéciale au message.

Chrysler a été invitée à donner davantage d'information, ainsi qu'à développer du matériel de formation pour les centres 9-1-1 américains et ses clients sur ce système d'appels d'urgence.

Meilleurs vœux

Nous vous offrons nos meilleurs vœux à nos lecteurs en cette période prochaine de réjouissances.



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

Bibliothèque et Archives nationales du Québec