



Portrait : Le centre 9-1-1 de la Ville de Blainville



Blainville

La [Ville de Blainville](#), créée en 1968 à la suite du détachement d'une partie du territoire de Sainte-Thérèse-de-Blainville, tire son nom du seigneur Louis-Jean-Baptiste Céloron de Blainville, dont l'épouse apporta en dot le territoire actuel de la ville lors d'un mariage célébré en 1730.

Blainville, ville dynamique en croissance, a une vocation résidentielle, industrielle et commerciale. Elle compte 55 710 habitants en 2014. Son territoire, d'une superficie de 55 km², est traversé par la route 117 (assiette de l'ancienne *Grande Ligne*, qui séparait deux seigneuries) et par l'autoroute 640. Il longe aussi en partie la très achalandée autoroute 15.

La ville est limitrophe à trois autres municipalités qui ont chacune leur propre service de police et centre 9-1-1, à quoi s'ajoute la desserte autoroutière de la [Sûreté du Québec](#) (SQ). Cette densité présente un beau défi sur le plan des communications et nécessite une excellente maîtrise du territoire régional : plusieurs milliers d'appels sans fil au 9-1-1 doivent être transférés annuellement entre tous ces partenaires.

Le centre de traitement des appels d'urgence de Blainville traite environ 85 000 appels annuellement, dont 14 000 de nature 9-1-1. De ceux-ci, 86 % requièrent l'intervention de la police municipale et 1 % sont transférés à la SQ. Il en résulte la production annuelle de quelque 25 000 cartes d'appels.

Les préposés effectuent également la répartition des appels pour des incendies ou des sauvetages destinés aux deux casernes du [Service de sécurité incendie](#) qui desservent la municipalité, ce qui représente 8 % du volume traité. Afin d'enrichir la base de données du centre 9-1-1, ce dernier service a d'ailleurs mis en place depuis 2013 un [recensement](#) des personnes à mobilité réduite ou avec un autre handicap, ainsi que des garderies en milieu familial. Il devient ainsi plus facile d'informer adéquatement les intervenants lors d'une urgence ou d'un sinistre.

Portrait : Le centre 9-1-1 de la Ville de Blainville (suite)

Enfin, 5 % des appels nécessitent les services préhospitaliers et sont basculés pour traitement au centre de communication santé de [Laurentides et Lanaudière](#). Les véhicules de la police municipale et du Service de sécurité incendie sont aussi munis de défibrillateurs externes automatisés, un atout indéniable dans certains cas.



Le centre de traitement des appels d'urgence et de télécommunications relève du directeur adjoint du [Service de police](#). L'équipe du centre compte dix préposés permanents, sept temporaires, un coordonnateur à l'accueil et au contrôle de la qualité ainsi qu'un superviseur, sous la direction de M. Sébastien Bédard, responsable du centre. Les activités sont exercées en cinq équipes de deux (horaire 4/3, version douze heures les fins de semaine).

Le centre est localisé dans un édifice moderne (bâtiment LEED) à la fine pointe de la technologie. Il compte six postes de travail et deux postes de débordement. Une entente lui permet de compter sur le centre 9-1-1 de Saint-Eustache comme centre de relève, et Blainville joue réciproquement le même rôle pour ce dernier. Un autre centre 9-1-1 utilise Blainville comme centre de relève, et un troisième est actuellement en implantation.



Le centre 9-1-1 de Blainville est [associé aux travaux](#) sur les communications en situation d'urgence du comité mixte municipal-industriel de Blainville, ainsi qu'au projet radio P25 de la couronne nord de Montréal. Il participe également à la Table opérationnelle des

Portrait : Le centre 9-1-1 de la Ville de Blainville (suite)

centres d'appels d'urgence 9-1-1 Police Laval-Laurentides-Lanaudière, laquelle permet aux centres de la région de partager expertise et développement de bonnes pratiques.

Depuis décembre 2013, le centre de traitement des appels d'urgence de Blainville détient la certification de conformité aux normes gouvernementales pour les centres 9-1-1. Cet exercice a été l'occasion de réviser l'ensemble de ses pratiques. Parmi les défis récurrents, on trouve le recrutement et la rétention de personnel qualifié. Des efforts importants sont consacrés à la formation, comme le démontre la durée de huit à dix semaines de son programme.

L'augmentation de la fréquence des événements météorologiques violents a conduit le centre à prendre des mesures préventives face à de telles menaces, comme ce fut le cas le [19 juillet 2013](#) par l'ajout de personnel afin d'être en mesure de répondre à l'afflux d'appels. Parmi les autres sujets de préoccupations, on mentionne le phénomène croissant des coordonnées déficientes des appels sans fil, ainsi que la perte de temps engendrée par les centaines d'appels provenant de téléphones cellulaires désactivés. L'avènement des réseaux sociaux et leur utilisation dans le cas de certaines recherches en situation d'urgence sont dans la mire du centre 9-1-1 de Blainville.

Nos remerciements à M. Sébastien Bédard pour sa précieuse collaboration.

Photos : Ville de Blainville.

Politique de sécurité civile 2014-2024

Sécurité publique Québec



Le ministre de la Sécurité publique du Québec, M. Stéphane Bergeron, a lancé le 18 février 2014 la [Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024](#), Vers une société québécoise plus résiliente aux catastrophes. On trouve quelques mentions du rôle des centres d'urgence 9-1-1 en sécurité civile dans le document.

Pour assurer la mise en œuvre de la politique, un plan d'action national sera élaboré sous la coordination du ministre au cours de 2014.

Le service 9-1-1 au Nouveau-Brunswick



La province du Nouveau-Brunswick partage une frontière avec le Québec au sud du Bas Saint-Laurent et de la péninsule gaspésienne. Elle compte environ 756 000 habitants (2013), et son territoire représente une superficie de 71 355 km². Son nom honore le roi George III, qui régna de 1760 à 1820 : il descendait de la maison princière allemande de Brunswick. La province, dont la capitale est Fredericton, compte 105 municipalités.

La réponse d'urgence est une responsabilité municipale dans cette province. Toutefois, le gouvernement a décidé de coordonner les services d'appels d'urgence et de répartition secondaire aux services de police, d'incendie et d'ambulance lors du déploiement du service 9-1-1 évolué dans toute la province en 1997. Ainsi, l'ensemble de la population, y compris celle des quinze réserves indiennes de la province, peut bénéficier du même service.

Le Nouveau-Brunswick est desservi par six centres d'appels 9-1-1 régionaux situés dans les municipalités de Dieppe, Bathurst, Edmundston, Fredericton, Miramichi et Saint John. Les centres d'urgence 9-1-1 assurent également la répartition secondaire des appels des neuf services de polices municipaux ou régionaux de la province. Ils collaborent aussi avec le centre de répartition secondaire de la Gendarmerie royale du Canada de Fredericton. Ce corps policier agit comme police provinciale dans la province.



Le centre 9-1-1 de Moncton

La Loi sur le service d'urgence 911 est administrée par le Bureau du service d'urgence NB 9-1-1, sous l'autorité du ministère de la Sécurité publique. Cette loi définit le mandat du service, le mode de financement, l'exemption de responsabilité et le pouvoir réglementaire du gouvernement. Des normes s'appliquent également à l'affichage des adresses de voirie dans la province, et ce, afin de faciliter le travail

Le service 9-1-1 au Nouveau-Brunswick (suite)

des services d'urgence. Le réseau 9-1-1 est géré par Bell Aliant, l'entreprise de services locaux titulaire (ancien monopole) dans cette province.

Les centres d'appels d'urgence ont une entente de services avec le gouvernement provincial et leur mandat est défini au règlement d'application de la loi. Ils traitent environ 170 000 appels 9-1-1 par année, et le service est offert partout dans les deux langues officielles. Ils disposent tous d'un centre de relève.

Les centres 9-1-1 transfèrent environ 62 000 appels qui nécessitent les services préhospitaliers d'urgence au Centre de gestion des communications médicales. Celui-ci est administré par l'organisme Ambulance Nouveau-Brunswick inc. placé sous l'égide du ministère de la Santé.

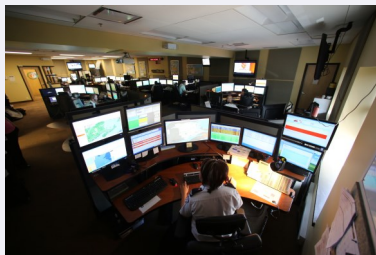


Photo: Ambulance Nouveau-Brunswick

Situé à Moncton, le centre de répartition des ambulances terrestres et aériennes traite tous les appels préhospitaliers d'urgence à l'échelle provinciale.

Les appels pour des incendies destinés aux 171 services de protection contre l'incendie de la province sont, dans certains cas, répartis par les centres d'appels d'urgence 9-1-1. Un système régional uniformisé est progressivement mis en place depuis quelques années, et les travaux d'adaptation des protocoles et des équipements de communication se poursuivent.

Le Nouveau-Brunswick est situé à proximité de trois provinces : le Québec, la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard, ainsi que de l'état américain du Maine. Il arrive donc fréquemment que des appels 9-1-1 sans fil, provenant de la zone frontalière de l'un de ces territoires, soient reçus dans l'un de ses centres d'appels d'urgence. Ils sont réacheminés rapidement dans la juridiction d'origine par le centre d'appels qui a le mandat de gérer ces cas pour toute la province.

Comme on peut s'y attendre en raison de l'importance des activités maritimes, les centres 9-1-1 acheminent régulièrement des appels au Centre conjoint de coordination des opérations de sauvetage basé à Halifax (Nouvelle-Écosse). Ce dernier est responsable de la coor-

Le service 9-1-1 au Nouveau-Brunswick (suite)

dination de toutes les opérations de recherche et de sauvetage en mer liées aux urgences aériennes et maritimes dans l'Est du Canada. La Garde côtière canadienne, région des Maritimes, a d'ailleurs une base à Saint John (N.-B.).

La formation (bilingue) de télécommunication en service d'urgence est offerte par le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick, à son campus de Dieppe. Chacun des centres 9-1-1 a actuellement son propre programme de formation continue pour le personnel.

Le financement du service 9-1-1 est assuré, au Nouveau-Brunswick, par un droit provincial sur les services téléphoniques de 0,53 \$ par mois. Celui-ci rapporte environ 5,1 M \$ net annuellement, déduction faite des frais de perception des entreprises de télécommunication.

Enfin, le Bureau du service d'urgence NB 9-1-1 participe activement aux travaux du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC. Il a aussi entrepris, en mars 2013, l'examen et l'analyse de la prestation du service 9-1-1 dans la province, en vue d'améliorer encore le service pour la sécurité de la population.

Nos remerciements à Mmes Gail Jones et Diane B. Pelletier de NB 911, pour leur précieuse collaboration.

Santé mentale et appels au 9-1-1

L'École nationale de police tenait, en octobre 2013, un séminaire intitulé *L'intervention policière en santé mentale, un enjeu de formation continue*. Cette rencontre portait sur les défis à relever dans de tels cas dont l'incidence et la médiatisation augmentent.



Un nombre important d'appels au 9-1-1 sont liés, d'une manière ou l'autre, à la maladie mentale. Celle-ci est définie par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec comme la présentation de signes et de symptômes caractérisés par des altérations de la pensée, de l'humeur ou du comportement, ce qui entraîne un état de détresse ou de souffrance et un dysfonctionnement importants. Il faut éviter de la confondre avec la déficience intellectuelle.

Santé mentale et appels au 9-1-1 (suite)

Comme pour la maladie physique, les manifestations de la maladie mentale prennent diverses formes et varient de légères à graves, en fonction de la maladie et de la personne. De plus, on constate souvent [l'influence de la consommation](#) d'alcool et de drogues chez les personnes affectées de troubles mentaux.

Certains cas aigus ou de crise nécessitent une intervention policière ou celle des services préhospitaliers d'urgence, parfois dans le cadre de la [Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui](#). Dans une telle situation, il est important d'obtenir le [maximum de renseignements](#) (maladie connue, prise de médication, comportement) afin que les intervenants d'urgence puissent agir de façon adéquate (distinction entre besoin d'aide et comportement répréhensible).

Une part importante des personnes en [situation d'itinérance](#) présentent aussi un problème de santé mentale. Elles font l'objet de nombreux appels au 9-1-1 (environ 10 000 appels par année, à Montréal seulement), en raison du sentiment d'insécurité chez les citoyens.



Devant [l'ampleur du phénomène](#), le Service de police de la Ville de Montréal a créé, en 2009, l'équipe mobile de référence et d'intervention en itinérance (EMRII) avec le [Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance](#). Elle est composée de policiers et de travailleurs sociaux qui peuvent intervenir dans certaines situations.

Les [statistiques](#) sur la [prévalence](#) de la maladie mentale au Québec indiquent qu'environ 12 % de la population sont [touchés annuellement](#) à des degrés divers. Selon la [Fondation des maladies mentales](#), quatre personnes sur cinq verront un ou plusieurs membres de leur entourage affectés par une maladie mentale au cours de leur vie. Le [nombre annuel de suicides](#) liés à la dépression au Québec (environ 80 % des cas, quelque 900 sur 1100), dépasse largement celui des décès survenus sur les routes (moins de 400), sans compter les tentatives beaucoup plus nombreuses.

Enfin, le ministère de la Santé et des Services sociaux tenait, le 28 janvier 2014, un [Forum national](#) sur le Plan

Santé mentale et appels au 9-1-1 (suite)

d'action en santé mentale 2014-2020 en voie d'élaboration. Le [document de consultation](#), sur lequel s'appuieront les travaux, traite des thèmes, enjeux et priorités, mais passe sous silence l'interaction avec les services d'urgence.

L'acuité auditive des préposés aux appels

Le travail de préposé aux appels d'urgence sollicite de façon importante le sens de l'ouïe. Au Québec, l'article 21 du [Règlement sur les normes, spécifications et critères de qualité applicables aux centres 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence](#) énonce qu'un centre d'urgence 9-1-1 doit exiger de chaque postulant à un emploi de préposé aux appels qu'il se soumette à un examen médical, afin de déterminer s'il possède les capacités requises pour occuper un tel emploi, dont l'acuité auditive. Étrangement, cette exigence ne s'applique pas aux centres secondaires... Des examens périodiques en cours d'emploi peuvent également être demandés. La GRC a des [exigences](#) semblables pour ses préposés aux appels et aux télécommunications au niveau national.

La capacité de bien distinguer les sons (fréquence, intensité et durée) lors d'un appel est déterminante pour la bonne compréhension des renseignements fournis et pour la perception de l'environnement sonore de l'appelant. À cela, s'ajoutent les bruits ambiants du centre d'appels, qu'il peut parfois être utile d'entendre lors d'un événement d'urgence.



Le niveau d'acuité auditive et les éléments à vérifier ne sont pas définis au règlement provincial et relèvent donc de la compréhension des tâches à exécuter et du jugement de

l'examineur médical. Le guide administratif du ministère de la Sécurité publique pour la conduite des certifications de conformité des centres 9-1-1 énonce :

«L'ouïe des préposés doit être évaluée par un médecin.

L'acuité auditive : capacité d'entendre, de distinguer, d'identifier et de répondre à divers stimuli auditifs en provenance de personnes ou d'équipements tels que des sonneries de téléphone, des alarmes ou des conversations téléphoniques et radio, et ce, dans un environnement bruyant.»

L'acuité auditive des préposés aux appels (suite)

Aux États-Unis, l'organisme *National Emergency Number Association* (NENA) a publié, en juin 2006, une [norme suggérée](#) d'acuité auditive pour les préposés aux appels d'urgence ([54-002](#)). On y trouve différentes recommandations sur les éléments à mesurer pour tenir compte de la nature du travail, ainsi que des recommandations afin de protéger l'ouïe du personnel. NENA travaille actuellement à une nouvelle version, afin de tenir compte de l'évolution des [normes](#) du Département américain du Travail et de suivre les meilleures pratiques de l'industrie. Certains états américains, comme l'Orégon, ont adopté des [normes détaillées](#) pour mesurer l'acuité auditive de leurs préposés aux appels d'urgence.

Budget fédéral 2014

Le budget fédéral, déposé le 11 février 2014 par le ministre des Finances, contient quelques mesures d'intérêt pour nos activités.



Le gouvernement annonce, au chapitre 3.4 de son [Plan d'action économique 2014](#), qu'il proposera des modifications législatives (télécommunications et radiocommunications) afin de donner au CRTC et à Industrie Canada le pouvoir d'appliquer des sanctions pécuniaires et administratives aux sociétés qui enfreignent les règles établies. Il entend aussi proposer de donner au CRTC le pouvoir d'imposer des conditions à l'égard des exigences sociales aux revendeurs de services de télécommunication. Le gouvernement entend également préciser les interdictions à l'égard de la production, de la vente ou de l'utilisation d'équipement de brouillage qui pourrait, par exemple, affecter la transmission par téléphone cellulaire, afin de mieux protéger les Canadiens.

Enfin, l'instauration d'un crédit d'impôt pour les volontaires participant à des opérations de recherche et de sauvetage, selon certaines conditions, sera proposée au Parlement.

Le budget ne contient aucun élément relatif à un soutien fédéral à l'implantation du service 9-1-1 de nouvelle génération au pays.

Textos au 9-1-1 : Vancouver première et Calgary deuxième à offrir le service



L'organisme sans but lucratif [E-Comm 9-1-1](#), de Vancouver, sera le premier centre d'appels d'urgence au Canada à offrir le service de textos au 9-1-1 à l'intention des personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole, à compter du 18 mars 2014.

E-Comm dessert Vancouver ainsi que tout [le sud-ouest](#) de la Colombie-Britannique pour les communications d'urgence et la répartition (9-1-1, GRC, police municipale, ambulance, pompiers, radiocommunications). C'est l'un des quatre centres 9-1-1 canadiens qui ont participé aux essais sur le texto au 9-1-1 en 2012. Son site Web et ses publications exemplaires valent le détour.

Le centre 9-1-1 de la Ville de Calgary sera, quant à lui, le deuxième au pays à offrir le T9-1-1. La mise en service est prévue le 24 mars prochain.



Les personnes admissibles devront s'enregistrer auprès de leur fournisseur de service sans fil afin de bénéficier du service.

USA : Localisation intérieure et verticale dans les immeubles



Le 20 février 2014, le *Federal Communications Commission*, organisme américain de réglementation des télécommunications, a [annoncé](#) la tenue d'une consultation sur un projet de [nouvelles règles](#).

Celles-ci prévoient que les entreprises de services sans fil américaines devront ajouter un élément d'identification de l'immeuble d'où provient un appel (dans le cas d'un ensemble immobilier ou d'un campus, par exemple), ainsi que la localisation verticale (axe Z) aux renseignements déjà transmis aux centres d'urgence 9-1-1.

Les membres du FCC ne sont [pas unanimes](#), certains invoquant des difficultés techniques importantes ou un échéancier trop serré (deux ans, dans un premier temps).

Un dossier à suivre, alors qu'il n'y a toujours pas de normes minimales de précision de la localisation au Canada devant être respectées par les fournisseurs de service sans fil.

Télématique : Le système e-Call est confirmé en Europe

Le 11 février 2014, la Commission parlementaire du marché intérieur et de la protection des consommateurs du Parlement européen s'est [prononcée en faveur](#) du service eCall, dont nous avons traité [précédemment](#).

Le Parlement européen a [adopté la mesure](#) en plénière le 26 février 2014. Les intéressés peuvent voir une courte [vidéo](#) (en français) présentant le système et les défis de son déploiement.

Lorsqu'un accident d'automobile déclenche le [système eCall](#), les données envoyées automatiquement aux centres d'urgence par un appel sans fil indiquent le type d'activation, la catégorie du véhicule, le type de carburant utilisé, l'heure de l'accident, la localisation exacte du véhicule et son sens de marche, ainsi que le nombre de ceintures de sécurité bouclées au moment de l'accident. Une communication vocale s'établit également avec les occupants du véhicule.



L'installation du système est obligatoire dans les nouveaux modèles de voitures particulières et de véhicules utilitaires légers en Europe et doit être faite en octobre 2015 au plus tard. Le rapport ouvre toutefois la porte à des délais, afin de permettre aux états de prendre les mesures requises et aux manufacturiers de continuer à mener certains essais.

On devra également évaluer s'il est possible d'étendre le système à d'autres véhicules, tels que les bus, les autocars, ou les camions. Le système compose automatiquement le 112 (l'équivalent du 9-1-1 en Europe) en cas d'accident, ou peut être activé manuellement par les occupants.

Il semble que la carte SIM intégrée aux véhicules automobiles ne nécessitera pas d'abonnement auprès d'une entreprise de télécommunication. Les députés ont fait remarquer que le système eCall intégré est un service public et devrait, par conséquent, être accessible gratuitement à tous les automobilistes. On permettrait aux utilisateurs d'avoir recours à un système d'appel d'urgence différent, à condition qu'il soit installé dans le véhicule concerné et qu'il soit compatible avec eCall.

Il n'y a toujours rien de prévu d'équivalent en Amérique du Nord, l'initiative étant laissée aux différents manufacturiers d'automobiles.

Centre 9-1-1 de Lévis : Processus de certification terminé

Le centre 9-1-1 de la Ville de Lévis est devenu récemment le treizième centre d'appels d'urgence à obtenir sa certification de conformité à la réglementation provinciale.

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 le service 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