



### Portrait: Le centre 9-1-1 de la Régie intermunicipale de police de Roussillon



Le nom Roussillon rappelle le régiment Royal Roussillon, dont un bataillon fut envoyé en Nouvelle-France en 1756 pour soutenir la colonie jusqu'à la capitulation de 1760. Le Royal Roussillon avait établi ses quartiers d'hiver à La Prairie, lors de sa mission dans la région.

La Régie intermunicipale de police de Roussillon est née du regroupement de quatre services de police en janvier 1999 et d'un cinquième en 2002. Elle dessert maintenant sept municipalités de la Rive-Sud de Montréal: Candiac, Delson, La Prairie, Sainte-Catherine, Saint-Constant, Saint-Mathieu et Saint-Philippe. Ces deux dernières municipalités étaient desservies auparavant par la Sûreté du Québec et par un autre centre 9-1-1. La Régie dessert une population totale de 102 000 habitants.

Son territoire d'une superficie de 228 km<sup>2</sup>, dont 73 % est à caractère agricole, longe le fleuve Saint-Laurent et la Voie maritime, face au sud-ouest de l'île de Montréal. Il est borné à l'est par l'agglomération de Longueuil, et à l'ouest par Kahnawake, réserve autochtone la plus importante du Québec par sa population. La Régie reçoit régulièrement des appels sans fil destinés à ses voisins (et l'inverse), ce qui suscite un échange de bons procédés.

La population est fortement concentrée le long du Saint-Laurent, au cœur d'un réseau routier stratégique achalandé (autoroutes 10, 15, 30 et route 132). Des voies ferrées très utilisées traversent également une partie de la zone habitée.

La Régie compte 193 policiers et civils basés à Candiac. Faisant partie de la Division enquêtes et soutien, c'est l'équipe de la Section télécommunications et gestion des dossiers, dirigée par Johanne Marotte, qui opère le centre d'appels 9-1-1. Outre le chef de service, dix préposés aux appels et aux télécommunications travaillent en équipes de deux sur cinq relèves.

En 2012, le personnel du centre 9-1-1 a répondu à près de 50 000 appels. De ce nombre, 60 % étaient destinés aux policiers, 9 % aux services préhospitaliers d'urgence (basculés au centre de communication santé **Groupe Alerte Santé**) et 3 % aux services d'incendie. Enfin, 13 000 appels étaient destinés à

### Portrait: Le centre 9-1-1 de la Régie intermunicipale de police de Roussillon (suite)

d'autres services ou à la Sûreté du Québec (poste autoroutier de Montérégie Est) avec lequel le centre travaille en étroite collaboration. Vu la densité de la circulation automobile, la Section des télécommunications a de plus élaboré la procédure *Accident avec blessé* avec ses partenaires.

La Régie effectue la répartition des appels destinés aux policiers et aux cinq casernes d'incendie des municipalités de son territoire. Depuis 2011, les véhicules de police sont équipés de terminaux véhiculaires qui permettent de diminuer d'environ 50 % le volume d'utilisation des communications verbales grâce à la télémessagerie. Il en résulte une amélioration de la confidentialité, de l'efficacité des opérations policières, et de la qualité de l'environnement de travail des préposés.

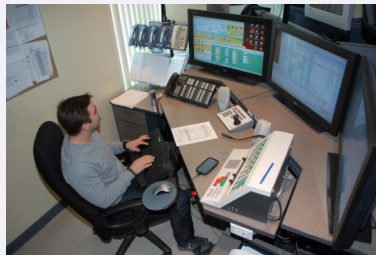


Photo: Rip Roussillon

Dans le but de faciliter le travail des préposés aux appels, la tenue de réunions périodiques de concertation et d'harmonisation avec les directeurs des services d'incendie contribue à assurer le succès de l'intervention multicasernes mise en place en octobre 2012. Le schéma de couverture de risques de la MRC a été attesté tout récemment par le ministère de la Sécurité publique.

Les préposés aux appels et aux télécommunications bénéficient d'une formation importante depuis plusieurs années. Par exemple, le jumelage avec un policier permet de mieux comprendre leur travail. La visite du centre de communication santé atteint un but similaire. Il en va de même d'une journée passée avec les pompiers des différentes casernes afin de se familiariser avec le travail sur le terrain et de pouvoir ainsi cibler les questions adéquates à poser aux citoyens. Les préposés ont par exemple eu l'occasion d'assister à une simulation de désincarcération, de faire une visite de formation sur le sauvetage nautique, et de se déplacer à bord d'un véhicule pour combattre les incendies. Des forma-

### Portrait: Le centre 9-1-1 de la Régie intermunicipale de police de Roussillon (suite)

teurs du CN et d'Hydro-Québec ont participé à ces efforts. Ceux de la Société Alzheimer ont présenté les différents aspects de la maladie et fourni des repères pour détecter sa présence et communiquer plus efficacement avec une personne atteinte.

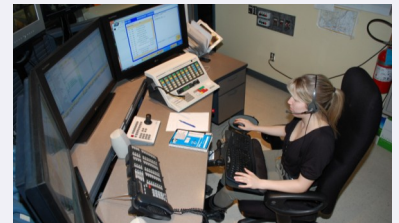


Photo: Rip Roussillon

La Régie a une entente mutuelle avec la Ville de Châteauguay pour agir comme centre de relève. Elle prévoit d'ailleurs augmenter le nombre de postes de travail de son centre d'urgence 9-1-1 afin de pouvoir parer efficacement à toute éventualité.

La Régie est en voie d'obtenir sa certification de conformité aux normes gouvernementales applicables aux centres d'urgence 9-1-1. Ses défis pour l'avenir sont de maintenir l'excellence du service dans un contexte exigeant mais stimulant, et de continuer à offrir une formation de qualité pour maintenir des standards élevés.

Nos remerciements à Mme Johanne Marotte.

### Décision du CRTC: Mise à jour des données de la localisation

Le CRTC a rendu le 14 mars 2013 la [Décision de télécom CRTC 2013-124](#), *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI - Rapport de consensus sur l'essai et la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants*.

Le rapport de consensus [ESRE0062](#) (disponible en langue anglaise seulement) a été produit après un essai qui s'est déroulé en juin 2012 à l'Île-du-Prince-Édouard. Celui-ci porte sur la fonction permettant aux préposés du service 9-1-1 d'obtenir des données actualisées sur l'emplacement d'une personne qui appelle au moyen d'un appareil sans fil, soit la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants.

Le Conseil estime que la fonction en question améliorerait le service 9-1-1 offert aux Canadiens et qu'elle doit être

### Décision du CRTC: Mise à jour des données de la localisation (suite)

mise en œuvre partout au pays, et ce, le plus rapidement possible.

Par conséquent, le Conseil ordonne aux entreprises de services sans fil et aux entreprises de services locaux titulaires d'effectuer dans les six mois suivant la date de la décision les modifications requises à leurs réseaux, à leurs systèmes et à leurs processus afin de pouvoir prendre en charge la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants.



Le CRTC fait également remarquer que la mise en œuvre de cette fonction dans une région donnée dépend de la capacité du centre d'urgence 9-1-1 de la prendre en charge.

Le Conseil invite donc les administrations municipales à effectuer rapidement les modifications requises afin que les systèmes de leur centre d'urgence 9-1-1 puissent la prendre en charge dès qu'elle sera disponible.

### Financement fédéral d'un projet de recherche 9-1-1

M. Peter MacKay, ministre de la Défense nationale, a annoncé le 12 mars 2013 des investissements d'environ vingt millions de dollars dans 26 nouveaux projets de science et de technologie dans le cadre du *Programme canadien pour la sûreté et la sécurité* géré par l'agence *Recherche et développement pour la défense Canada* (RDDC). Ces projets visent à renforcer la capacité de réagir (anticipation, prévention, préparation, intervention et rétablissement) à des accidents graves, des catastrophes naturelles ou à des actes terroristes et criminels par la convergence de la science et de la technologie avec les politiques, les opérations et le renseignement.



Parmi les **projets retenus**, le Service de police de London (Ontario) dirigera une étude (96 000 \$) dont le but est d'évaluer en détail l'état actuel des connaissances sur les pratiques exemplaires qui incorporent des messages texte, des médias sociaux ainsi que des outils de transfert d'images et de vidéo aux services 9-1-1 de prochaine génération et aux pratiques de répartition d'urgence et de gestion des incidents. Les partenaires de ce projet sont l'Associa-

### Financement fédéral d'un projet de recherche 9-1-1 (suite)

tion canadienne des chefs de police, l'International Data Corporation Canada, le Groupe d'intérêt canadien en technologie de l'interopérabilité (GICTI/CITIG) et la société Chris Kellet & Associates Inc.

Rappelons que le plus important établissement de l'agence RDDC au Canada est situé à Valcartier dans la région de Québec.

### Du côté des États-Unis

Trois éléments ont retenu notre attention au cours des dernières semaines chez nos voisins américains.



Le 8 mars 2013, l'état de la Louisiane a signalé que des malfaiteurs, liés à un système d'extorsion, demandent le paiement d'une somme d'argent à divers centres d'urgence, services ambulanciers, hôpitaux, ou bureaux gouvernementaux. Comme ils n'obtiennent pas satisfaction, ils lancent alors des appels massifs sur les lignes administratives des centres d'urgence (pas les lignes 9-1-1), bloquant ainsi pour de longues périodes et à répétition toute possibilité de recevoir ou d'effectuer des appels. Le phénomène criminel a pris de l'ampleur et s'est étendu ailleurs. Le FBI, le ministère de la Sécurité intérieure (*Homeland*), le FCC, NENA, l'APCO et d'autres intervenants ont **lancé une mise en garde** contre ce phénomène et une enquête est également en cours afin d'identifier et d'arrêter les malfaiteurs. Le Canada semble avoir été épargné jusqu'à maintenant.

Le Bureau de la sécurité publique et intérieure du FCC (l'équivalent américain du CRTC) a annoncé le 14 mars 2013 le **lancement d'une consultation** qui en intéressera plusieurs. L'organisme de réglementation veut vérifier l'à-propos de maintenir l'obligation qu'ont actuellement les exploitants de réseaux sans fil d'acheminer les appels d'appareils cellulaires désactivés lorsque le 9-1-1 est composé.

Un exercice similaire avait été mené en 2008. Plusieurs intervenants avaient alors demandé le maintien de cette mesure au nom de la sécurité publique, dont la *National Emergency Number Association* (NENA). Or, c'est maintenant celle-ci qui a déposé en février une requête au FCC demandant de reconsidérer cette obligation. NENA constate que le fléau que constitue le nombre d'appels malfaisants ou non urgents effectués avec ces appareils auprès des centres d'urgence (enfants

### Du côté des États-Unis (suite)

qui s'amuse, farceurs, malfaiteurs) est maintenant devenu nuisible au bon fonctionnement du service. Il est aussi moins fréquent de fournir des appareils sans fil désactivés à des personnes en danger (ex. : femmes violentées, etc.) ou sans les ressources nécessaires pour s'en procurer.

On sait qu'il est impossible de rappeler ces appareils. Leur identification ou leur localisation peut s'avérer un processus long et

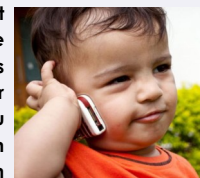


Photo : Mashable.com

ardu lorsque quelqu'un fait des centaines ou des milliers d'appels nuisibles, comme cela s'est déjà produit au Québec. Nous vous informerons de la décision du FCC lorsqu'elle sera rendue, car elle pourrait influencer les autorités canadiennes. Ce sujet a d'ailleurs été mentionné par plusieurs intervenants lors de la consultation en cours du CRTC sur le service 9-1-1.

Un *derecho* (voir notre numéro d'août 2012) a affecté en juin 2012 une grande partie du territoire américain. Plusieurs millions de personnes ont été privées de service 9-1-1 pendant plusieurs jours. Un **rapport d'enquête et de recommandations** publié le 10 janvier 2013 concluait à une situation intolérable. Au-delà de la gravité du phénomène météorologique extrême et non prévisible, les causes principales des problèmes vécus semblaient être dues à l'absence de rigueur ainsi qu'à des défaillances prévisibles de conception et d'entretien du réseau 9-1-1 des entreprises de télécommunication.



Photo : NOAA

Le FCC a publié le 20 mars 2013 un **projet de règles** afin d'améliorer la fiabilité du réseau 9-1-1 en cas de désastre. Selon la proposition, les entreprises de télécommunication auraient plusieurs nouvelles obligations : améliorer l'entretien et la vérification de leurs installations et de leurs systèmes, augmenter leur résilience et leur capacité de suivi afin de toujours connaître l'état du réseau en temps réel, assurer l'approvisionnement électrique d'urgence de façon rigoureuse.

Le FCC examine aussi la possibilité de resserrer les règles quant aux avis aux centres 9-1-1 et aux autorités en cas de

### Du côté des États-Unis (suite)

défaillance des réseaux téléphoniques. La consultation propose une gamme d'actions pour atteindre ces objectifs, dont certaines sont plus coercitives. Un dossier à suivre.

Vous pouvez suivre l'actualité américaine relative au service 9-1-1 dans la section [Vigie des États-Unis d'Amérique](#) du site Web de l'Agence.

### Le 2-1-1: Le service info communautaires

Parmi les services « 1-1 » offerts à la population, le Service 211 permet d'avoir accès, par un seul point d'entrée, aux services d'aide et de soutien disponibles dans la communauté. Un tel service gratuit d'information et de référence centralisé dirige rapidement les personnes vers les ressources adéquates. Il vise à ce que toute personne ou famille dans le besoin puisse trouver rapidement de l'aide auprès des organismes du milieu. Les personnes éprouvent souvent de la difficulté à savoir où s'adresser afin de trouver le soutien ou l'information nécessaire. Dans certains cas, ce service peut diminuer les appels au 9-1-1 là où il est offert.

Le service 211 a d'abord été offert par Centraide (*United Way*) à Atlanta aux États-Unis en 1997. Au Canada, le CRTC a attribué le numéro 211 sans frais aux services communautaires à la demande de Centraide et a établi les principes du service par la [Décision de télécom CRTC 2001-475](#) du 9 août 2001. Le service 211 n'offre aucune des fonctionnalités du SPAU 9-1-1. Le premier service 211 au pays a été offert à Toronto en 2002.

Grâce à leur formation, les préposés du Service 211 sont en mesure de comprendre le problème soumis, d'obtenir l'information requise et de trouver l'organisme ou le service qui répond le mieux aux besoins exprimés. Cela évite aux personnes d'effectuer plusieurs appels et de répéter leur demande avant de trouver la bonne ressource. Le service est confidentiel et souvent offert en plusieurs langues.

Plusieurs provinces offrent le service à leur population par le truchement d'un organisme subventionné, avec d'autres partenaires. C'est le cas de l'[Alberta](#), de la [Colombie-Britannique](#), de l'[Ontario](#) (service bilingue) et depuis quelques semaines de la [Nouvelle-Écosse](#) (service bilingue). La Saskatchewan et le Nunavut prévoient offrir le service bientôt. Environ 60 % de la population canadienne a maintenant accès au service selon les données de [211 Canada](#).

Au Québec, le service 211 a été lancé en 2008. Il est offert sans financement

### (suite) Le 2-1-1: Le service info communautaires

provincial par un organisme à but non lucratif dans les régions administratives de la Capitale-Nationale, de la Chaudière-Appalaches, de l'Outaouais et dans la MRC de la Haute-Yamaska. Il devrait être disponible à Montréal d'ici deux ans. Un centre d'appels centralisé, localisé à Lévis, dessert actuellement toutes les régions qui offrent le service.



Le 211 a vu le jour ici grâce à l'appui financier de [Centraide Québec et Chaudière-Appalaches](#), de certaines villes, de sociétés d'assurance, d'entreprises privées et d'organismes comme les Conférences régionales des élus. Environ 320 000 personnes utilisent annuellement le service téléphonique et le [site Web](#) de l'organisme. Celui-ci publie également les bottins des ressources communautaires et compte sur l'apport indispensable des centres locaux d'action bénévole.

Les demandes les plus nombreuses portent sur l'aide matérielle et alimentaire, les ressources pour les jeunes, l'hébergement, les services gouvernementaux ou de soutien moral. Un petit nombre d'appels sont basculés directement au 9-1-1 à chaque année. Contrairement aux autres provinces (24 h/7 j), le service est actuellement accessible 85 heures par semaine au Québec. Les défis que doit relever l'organisme sont le financement et une meilleure sensibilisation à son existence auprès de la population des régions desservies, ce qui nécessite aussi des moyens.

### Établissement d'un service relais vidéo au Canada?

Le 27 mars 2013, le CRTC a publié l'[Avis de consultation de télécom CRTC 2013-155](#), *Enjeux relatifs à la faisabilité de créer un service de relais vidéo*.

Le Conseil amorce une instance en vue d'examiner les questions concernant la faisabilité de la mise en place d'un service de relais vidéo (SRV) au Canada. Le SRV est un service de télécommunication qui permet aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole qui utilisent une langue des signes de communiquer avec des utilisateurs de services téléphoniques vocaux. Les appels effectués à l'aide du SRV comptent trois participants : l'appelant, le destinataire et l'agent de relais. Ce service existe dans d'autres pays.

Le CRTC invite les intéressés à déposer des observations sur la pertinence de mettre en place un SRV et, le cas

### Établissement d'un service relais vidéo au Canada? (suite)

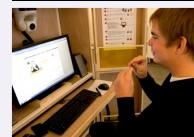


Photo : Aditus

échétant, sur la manière de le faire afin de répondre aux besoins des Canadiens, tout en veillant sur l'utilisation efficace des ressources. Les observations doivent être déposées d'ici le 17 mai 2013. L'instance comprendra une audience publique, qui commencera le 21 octobre 2013 à Gatineau.

Parmi les nombreux éléments que le CRTC souhaite examiner dans cette instance, on note la demande de décrire de quelle manière les [appels d'urgence](#) seraient gérés et acheminés avec le SRV et de quelle manière les renseignements sur les consommateurs seraient enregistrés et fournis aux administrations concernées. Le CRTC avait commandé un [rapport de faisabilité](#) en novembre 2012 au [Groupe Consult-Com Techno](#). Il traite sommairement aux pages 54 à 56 du service 9-1-1 avec le SRV.

Le CRTC devrait rendre sa décision au début de 2014.

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

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 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](http://www.agence911.org) sous l'onglet *Publications*.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal: septembre 2011