



### Portrait : le centre 9-1-1 de Mont-Tremblant



Ville de  
**MONT-TREMBLANT**

Nous sommes redevables aux Algonquins de l'origine du nom Mont-Tremblant. Ils désignent cette magnifique montagne *Manitonga Soutana*, c'est-à-dire *montagne du Diable* ou *des esprits*. Ils prétendaient que de cette élévation de 968 mètres émanaient des bruits sourds, sorte de grondements, et que ceux qui la gravissaient la sentaient osciller sous leurs pieds. La région fut colonisée au début du XIX<sup>e</sup> siècle par le célèbre curé Antoine Labelle.

La **Ville de Mont-Tremblant** actuelle est issue du regroupement de quatre municipalités en 2000 et forme une **agglomération** depuis la reconstitution de Lac-Tremblant-Nord en 2005. L'installation d'une **station touristique internationale** au milieu des années 1990, ainsi que la tenue d'importants événements sportifs ou culturels, suscitent un achalandage régional annuel de près de trois millions de touristes.

Créé en 1894, le Parc national de la *Montagne-Tremblante* (1 510 km<sup>2</sup>) est le plus ancien du Québec. Le toponyme a évolué pour devenir Mont-Tremblant vers 1936. Ce lieu très fréquenté offre une vaste **gamme d'activités** durant les quatre saisons, à l'instar de la partie de la réserve faunique de **Papineau-Labelle** également localisée dans le territoire desservi par le centre 9-1-1 de Mont-Tremblant. Malgré les **conseils de sécurité** de la Sépaq, gestionnaire de ces lieux, des appels conduisent chaque année à des opérations de recherche ou de sauvetage, parfois avec l'aide des **services spécialisés** de la **Sûreté du Québec**.



Le **centre 9-1-1** de Mont-Tremblant dessert actuellement 23 municipalités, soit toutes celles de la **MRC des Laurentides** ainsi que Prévost, Saint-Donat et Sainte-Adèle. Au total, cela représente une population de 75 200 personnes, à

### Portrait : le centre 9-1-1 de Mont-Tremblant (suite)

laquelle il faut ajouter les nombreux résidents saisonniers et les touristes.

Le territoire couvert par le centre 9-1-1 présente une superficie de 3 148 km<sup>2</sup>, au relief montagneux et couvert de forêts pour environ 85 %. Il recèle en outre plusieurs milliers de lacs et de cours d'eau. Son développement est diversifié. Ainsi, sa partie sud se caractérise par le développement industriel et urbain, alors que le centre possède un caractère mi-urbain, mi-rural et fortement développé au plan récréotouristique. Quant à la partie nord, elle présente un caractère rural de type agricole, forestier et récréotouristique. Le territoire est parcouru par l'axe routier principal de l'autoroute 15/route 117, ainsi que par les routes 327, 323 et 329.

Le centre 9-1-1, établi en 2002, assure la répartition des appels au Service de police de Mont-Tremblant. Les appels requérant des services policiers dans le territoire de toutes les autres municipalités desservies ou autoroutières sont basculés à la **Sûreté du Québec**.



Le centre a traité environ 30 100 appels au 9-1-1 en 2012, dont le tiers ont été basculés à la SQ et 21 % ont été répartis aux policiers municipaux qui disposent de terminaux véhiculaires. Les appels destinés aux services préhospitaliers, soit environ 20 % du total, sont transférés à la **Corporation des partenaires pour les communications santé de Laurentides-Lanaudières**. Quant aux appels pour des incendies (environ 7 % du volume), ils sont répartis par le centre 9-1-1 de Mont-Tremblant aux dix-huit services de sécurité incendie du territoire desservi. La SOPFEU est également un partenaire important, car elle effectue annuellement de 10 à 30 interventions dans la région des Laurentides. Enfin, 19 % des appels concernent d'autres services ou sont des appels cellulaires effectués par erreur.

Le centre 9-1-1 et de télécommunication est installé dans un bâtiment récent et dispose de quatre postes de travail. Il s'appuie sur une équipe composée de

### Portrait : le centre 9-1-1 de Mont-Tremblant (suite)

dix répartiteurs permanents et de cinq surnuméraires, sous la direction de Mme Patricia Gauthier, chef d'équipe, qui relève directement du directeur de police. La Ville dispose de son propre site de relève, miroir du centre primaire.



Le centre doit relever certains défis, reflet des atouts et des particularités régionales: le recrutement dans une région «périphérique»,

le nombre d'appels en fonction de l'achalandage touristique, parfois difficile à prévoir, une clientèle internationale qui parfois ne parle ni français ni anglais, ou plus difficilement en cas de panique. À tout cela s'ajoutent le développement d'une formation de pointe pour le personnel et le maintien constant de normes élevées de qualité. Signalons que Mont-Tremblant est l'une des villes qui privilégient l'AEC de répartiteur d'urgence ou l'équivalent comme condition d'emploi.

Enfin, Mont-Tremblant a terminé son processus de certification de conformité aux normes gouvernementales pour son centre 9-1-1 et sa répartition secondaire et est en attente du certificat.

Nos remerciements à Mme Patricia Gauthier pour sa collaboration. Photos : Ville de Mont-Tremblant

### Erratum

Le portrait du centre 9-1-1 de Gatineau publié le mois dernier contenait malheureusement une erreur. Ce sont près de 14 800 appels que le centre a transféré en 2012 au Centre de communication santé de l'Outaouais. Nos excuses à toutes les personnes à qui cela aurait pu causer des inconvénients.

### CITIG : atelier sur le NG 9-1-1



**CITIG**

Le **Groupe d'intérêt canadien en technologie de l'interopérabilité** (GCITI-CITIG) a été créé en 2007 pour améliorer la sécurité publique par l'interopérabilité des communications. Celle-ci consiste en la capacité des organismes de sécurité publique de communiquer en temps réel pour échanger mutuellement des communications vocales ou des données en cas de besoin.

### CITIG : atelier sur le NG 9-1-1

Depuis 2012, le CITIG est géré en partenariat par l'[Association canadienne des chefs de police \(ACCP\)](#), l'[Association canadienne des chefs de pompiers \(ACCP\)](#) et les [Chefs paramédics du Canada \(PCC\)](#). Il n'a aucun rôle formel dans la gestion du système 9-1-1. La [Stratégie d'interopérabilité des communications pour le Canada](#) a été publiée en 2011 par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Le CITIG tiendra à Ottawa, les 10 et 11 juin 2013, un [atelier national](#) sur la gouvernance et la coordination du 9-1-1 de nouvelle génération (NG9-1-1). Ses objectifs sont de recommander une structure de gouvernance ou de coordination afin de faire avancer le dossier de façon efficace et objective, d'explorer des mécanismes de financement possibles et d'établir les priorités dans le travail nécessaire à la mise en œuvre du NG 9-1-1 au Canada.

L'atelier rassemblera des responsables de centres d'appels de la sécurité publique (CASP), des représentants gouvernementaux, des universitaires, ainsi que des membres de l'industrie. Il se déroulera uniquement en langue anglaise.

Peu de places étaient disponibles, et l'événement était déjà complet quelques jours après son annonce. Pierre Foucault, du SPVM, président du comité de veille technologique et réglementaire de l'Agence, y participera pour le Québec. Il est prévu que le commissaire Timothy Denton, enquêteur spécial du CRTC dans le dossier du 9-1-1, s'adressera aux participants. Nous vous rendrons compte des ateliers dans une prochaine édition.

### Au CRTC



#### 1. SERVICE DE RELAIS VIDÉO : PARTICIPATION À L'INSTANCE

Le 16 mai 2013, la [Coalition pour le service 9-1-1 au Québec](#) (formée de l'ACUQ, de l'Agence et de CAUCA) a déposé des [observations](#) au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) dans le cadre de l'[Avis de consultation de télécom CRTC 2013-155](#), portant sur les enjeux relatifs à la faisabilité de créer un service de relais vidéo (SRV). Nous avons traité du dossier dans le numéro d'[avril 2013](#). Plus de 3 250 interventions ont été déposées dans les délais.

### Au CRTC (suite)

Ce service permettrait aux personnes qui présentent une déficience auditive ou un trouble de la parole et qui utilisent une langue des signes, de communiquer avec des utilisateurs de services téléphoniques vocaux. Ce procédé s'effectue par l'intermédiaire d'un service vidéo avec un agent de relais (interprète) qui utilise soit la langue des signes québécoise (LSQ), soit l'[Américain Sign Language \(ASL\)](#).

Le CRTC a déposé trois études générales portant sur le SRV et elles abordent également certains éléments d'un éventuel service de réponse d'urgence. La Société TELUS Communications a, quant à elle, produit le [rapport des essais](#) réalisés à la demande du Conseil durant dix-huit mois en 2010-2011 en Alberta et en Colombie-Britannique. Ces essais excluaient toutefois les appels d'urgence et ne peuvent donc pas documenter le sujet.

Nous demandons, si le Conseil décide d'instaurer le SRV au Canada et de permettre l'acheminement d'appels d'urgence avec ce service, que le dossier soit confié pour examen, essais et recommandations à son [Groupe de travail Services d'urgence \(GTSU\)](#). Plusieurs éléments techniques, pratiques et juridiques doivent être examinés afin de s'assurer d'établir un service fiable et sécuritaire pour les utilisateurs. Les centres d'appels doivent également être en mesure de respecter toutes les normes provinciales qui leurs sont applicables.

Rappelons qu'au début de l'année, le CRTC a [ordonné](#) l'établissement d'un service de communication par messages textes (SMS) au 9-1-1 réservé aux personnes souffrant de ces handicaps au plus tard en janvier 2014. Les centres 9-1-1 sont invités à se préparer à son utilisation sans délai.

#### 2. PLAN TRIENNAL 2013-2016

Le CRTC a publié le 2 mai 2013 son [Plan triennal 2013-2016](#), avec une mise à jour de son action relativement au service 9-1-1. On y trouve les sujets suivants d'intérêt pour nous:

- Le Conseil annonce qu'il procédera dans la prochaine année à une étude visant à évaluer le besoin de revoir le cadre de réglementation applicable aux [téléphones publics](#) (qui date de 2004), notamment sa politique sur le retrait du dernier téléphone public d'une collectivité. Nous avons traité de ce sujet dans le numéro de [décembre 2012](#), vu l'utilité de ce service dans certains cas d'urgence.
- Il tiendra également une audience publique sur le [Service de relais vidéo](#) à l'automne 2013 et pourrait

### Au CRTC (suite)

prendre d'autres actions au cours de 2014-2015, selon le résultat.

- Le CRTC surveillera en 2013-2014 la mise en œuvre de deux de ses décisions récentes sur le service 9-1-1 évolué, notamment la [messagerie textuelle](#) avec le service 9-1-1 pour certaines personnes et la capacité de repérer la [localisation](#) d'un appelant qui utilise un cellulaire.
- Le Conseil prendra également connaissance du travail effectué par son enquêteur spécial afin d'en savoir davantage sur la prestation du service 9-1-1 au Canada. En 2014-2015, le CRTC entreprendra, lors d'une audience publique, un examen approfondi sur l'avenir des services 9-1-1 à la lumière des développements des réseaux de prochaine génération. L'objectif principal sera d'élaborer le cadre politique et réglementaire visant les services 9-1-1 de prochaine génération requis afin de répondre aux besoins évolutifs en matière de sécurité. Nous devrions y participer.
- Enfin, en 2015-2016, le CRTC prévoit mettre en place, le cas échéant, de nouvelles mesures pour des services 9-1-1 de prochaine génération.

### Applications représentant un risque lors d'un appel au 9-1-1

L'[Association canadienne des télécommunications sans fil \(ACTS\)](#) a publié le 17 mai 2013 un [avis](#) relatif à des problèmes avec la composition du 9-1-1 au moyen d'applications VoIP de tierces parties sur appareils Android.



Le problème découvert affecte certains clients du service sans-fil utilisant des applications VoIP comme [Viber](#) et [Skype™](#) sur certains appareils dotés du

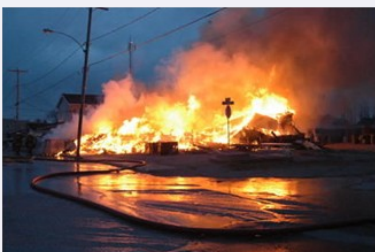
système d'exploitation Android seulement. Si ces applications ont été sélectionnées comme service de composition par défaut sur l'appareil (donc que les appels sont acheminés au moyen de l'application et non de l'appareil), il se peut que l'utilisateur ne soit pas en mesure de joindre le service d'urgence 9-1-1. Ce problème semble toucher les clients de tous les fournisseurs de service sans-fil dans les conditions précitées.

Des conseils sont prodigués pour remédier à la situation rapidement en rétablissant les paramètres initiaux de l'appareil. L'ACTS effectue des démarches avec les concepteurs de ces produits afin de tenter de régler le problème.

### CAUAT : nouveau système de répartition pour les incendies

Le Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue (CAUAT), localisé à Rouyn-Noranda, dessert 70 municipalités locales et territoires non organisés des MRC de son territoire. Il utilisera à l'avenir le système de répartition *Fire Priority Dispatch System™* (FPDS) de la firme *Priority Dispatch* pour le traitement des appels 9-1-1 relatifs à des incendies.

Rappelons que c'est le protocole de répartition médicale de cette firme qui est déjà utilisé partout au Québec.



Le CAUAT devient ainsi le deuxième centre 9-1-1 au Québec à adopter ce système, après le CAUREQ en 2010. Il commencera à l'utiliser au cours des prochaines semaines et planifie sa mise en vigueur officielle en septembre. Cette mise en place s'est effectuée en collaboration avec les services de sécurité incendie des municipalités desservies par le CAUAT, qui ont investi 60 000 \$ dans le projet.

Cet outil devrait permettre de répartir plus efficacement les appels. Les préposés poseront désormais une série de questions prédéterminées à l'appelant pour mieux identifier la nature de l'incendie. Ils pourront, dès lors, lui prodiguer des conseils tout en déterminant un code qui sera immédiatement acheminé au service d'incendie concerné. Ce code indiquera avec plus de précision la nature et la gravité de l'incident auquel les pompiers seront confrontés, dans le but d'affecter les ressources au niveau requis.

### Ottawa honore de jeunes héros



Quatorze enfants ont été honorés lors de la 15<sup>e</sup> remise des *Prix de mérite 9-1-1* tenue le 10 mai 2013 par la ville d'Ottawa, en collaboration avec Bell Canada.

Créés en 1994, ces prix rendent hommage à des enfants de moins de douze ans qui ont utilisé le service 9-1-1 à bon escient et qui ont parfois aidé à sauver la vie de personnes. Il ne semble pas exister d'activité périodique équivalente au Québec actuellement, bien que certains cas aient été soulignés.

### Alerte AMBER : maintenant 10 ans

Implantée par le SPVM, la GRC et la SQ au Québec il y a dix ans (en mai 2003), l'alerte AMBER est née aux États-Unis à la suite de l'enlèvement et du meurtre d'Amber Hagerman, survenu au Texas en janvier 1996. Au Québec, le nom est devenu l'acronyme de *Alerte Média-tique But Enfant Recherché*.



Il s'agit d'un système d'information rapide mis en place lors du signalement d'une disparition d'enfant. Dans pareilles circonstances, comme les premières heures sont cruciales, l'alerte AMBER sollicite, par divers moyens de diffusion, la participation de la population afin de retrouver rapidement un enfant victime d'enlèvement et dont la sécurité physique ou la vie est en péril. Pour qu'une alerte AMBER soit déployée au Québec, les quatre critères suivants doivent être présents simultanément, et ce, sans exception:

- L'enlèvement vise un enfant (une personne de moins de 18 ans);
- Le service de police a des motifs raisonnables de croire que l'enfant disparu a été victime d'un enlèvement;
- Il a des motifs raisonnables de croire que la sécurité physique et la vie de cet enfant sont sérieusement en danger;
- Et il possède suffisamment de renseignements qui permettent de localiser l'enfant, le suspect ou le véhicule utilisé par ce dernier.

Les centres d'appels d'urgence 9-1-1 reçoivent l'information sur le déclenchement d'une alerte afin de leur permettre de transmettre rapidement aux policiers les appels des citoyens liés à l'alerte AMBER. L'objectif de tous les intervenants est de maximiser les chances d'un retour rapide des enfants sains et saufs. Depuis sa mise en place au Québec, moins de dix alertes ont découlé de ce programme et tous les enfants ont été retrouvés selon la SQ.

Plusieurs outils permettent aujourd'hui de diffuser les alertes au Québec, dont une page Facebook, un compte Twitter, l'alerte par sans fil, les panneaux autoroutiers à message variable de Transports Québec, et ceux de plusieurs autres partenaires comme Loto-Québec, Astral Média, des municipalités, etc. L'Ontario a annoncé de son côté le 23 mai 2013 que OnStar devenait un partenaire de son programme provincial qui diffusera les alertes Amber de cette province à ses 430 000 abonnés au Canada.

### Alerte AMBER : maintenant 10 ans (suite)

Selon son dernier rapport d'activités, la Sûreté du Québec souhaite mettre en place prochainement un nouveau type d'alerte (ADAM, pour *Avis de Disparition Alerte Média-tique*) dont les critères seraient plus souples. Cette alerte pourrait par exemple inclure les cas de disparitions d'adultes (personne malade ou vulnérable ou dont l'absence demeure inexplicable selon ses habitudes). La mise en place de ce programme ou ses modalités précises n'ont toutefois pas été annoncées officiellement.

Il existe, aux États-Unis, une formation en ligne gratuite relative aux alertes AMBER destinée spécialement aux préposés au 9-1-1. Celle-ci est divisée en quatre modules qui traitent de la nature du problème des enfants disparus ou enlevés, des meilleures pratiques et des protocoles opérationnels suggérés, de la gestion des données ainsi que des ressources disponibles pour les centres d'appels. Conçue pour le contexte américain, cette formation est financée par le Département de la Justice de ce pays.

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

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](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