

## Portrait : le centre 9-1-1 de la Garnison Valcartier



Située dans la **MRC de la Jacques-Cartier**, au nord-ouest de Québec, la **Garnison Valcartier** est la plus importante base des Forces armées canadiennes au Québec.

Établie en 1914, elle occupe une superficie d'environ 288 km<sup>2</sup>, en grande partie boisée et non habitée. On y accède par la bien-nommée **Route de la Bravoure**.

La Garnison constitue un milieu de travail, d'entraînement et de vie particulier. Un secteur adjacent de la municipalité de Shannon, appelé **Courcelette**, compte plusieurs centaines de logements familiaux, des écoles, des commerces, et d'autres services destinés aux militaires et à leurs familles. Un **centre** de l'agence **Recherche et développement pour la Défense Canada** du ministère de la Défense nationale (MDN) jouxte également la base. Il dispose de plusieurs laboratoires de pointe et d'un important territoire pour effectuer certains essais.

La Garnison est dotée de la plupart des équipements techniques, sociaux-médicaux et de loisir d'une municipalité. Mentionnons le **Centre de plein air Castor**, accessible aux civils, dont le nom provient de l'insigne du célèbre Royal 22<sup>e</sup> Régiment.

On y pratique plusieurs activités telles que le golf, la chasse et la pêche, le ski de fond (100 km de pistes) ainsi que le biathlon au Centre Myriam-Bédard.

La Garnison Valcartier regroupe plusieurs unités militaires de l'Armée canadienne dont deux formations principa-



Photo : Philippe Brassard, Journal ADSUM

## Portrait : le centre 9-1-1 de la Garnison Valcartier (suite)

les : le 5<sup>e</sup> Groupe de soutien de secteur (5 GSS) et le 5<sup>e</sup> Groupe-brigade mécanisé du Canada (blindés, artillerie et infanterie).

Cette brigade constitue une formation opérationnelle de combat de l'Armée canadienne. Elle compte environ 5 000 militaires répartis dans huit unités, qui disposent de plus de 1 300 véhicules de toutes sortes.

En plus d'assurer la protection du pays et de l'Amérique du Nord, ses membres sont déployés à travers le monde, comme par exemple en Afghanistan et en Haïti, dans le cadre des missions canadiennes.



Une base militaire entraîne, inévitablement, des risques particuliers inhérents aux opérations qui sont plus grands que ceux que l'on retrouverait dans une municipalité de même population. En raison de l'intensité de l'activité humaine et professionnelle des 6 000 à 9 500 personnes (militaires, familles, civils, réservistes et cadets) selon les périodes annuelles, des accidents et des incidents surviennent qui nécessitent les secours des services d'urgence.

La Garnison Valcartier est dotée d'un centre 9-1-1 unique en son genre au sein de la Défense nationale au Canada. Il relève d'un comité de gestion placé sous l'autorité conjointe du commandant de la Police militaire et du directeur du Service d'incendie. En raison du contexte d'autorité militaire, le traitement des appels ou des plaintes peut différer de celui d'un service de police municipal ou provincial.



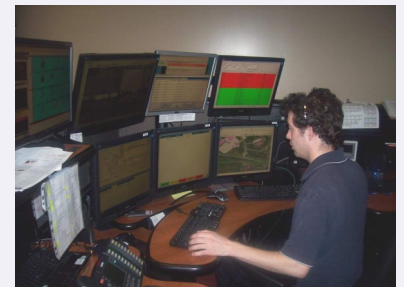
Photo MDN, Caporal Marc-André Gaudreault, Section Imagerie Valcartier

L'environnement est particulier : on imagine le nombre d'appels qu'un centre 9-1-1 civil recevrait pour signaler des individus armés de fusils mitrailleurs marchant sur le boulevard ou le bruit de détonations dans la forêt... Ici, aucun signalement, aucun vent de panique, car c'est le simple déroulement des opérations.

## Portrait : le centre 9-1-1 de la Garnison Valcartier (suite)

Le voisinage du poste de la **Sûreté du Québec** qui dessert la MRC amène une collaboration mutuelle avec la police militaire dans le secteur résidentiel et au pourtour de la base. Certains services spécialisés de la SQ peuvent parfois être requis à la Garnison.

Les appels 9-1-1 de la Garnison ou du centre de recherche sont acheminés directement au centre 9-1-1, alors que ceux composés à l'aide de cellulaires ou à partir du secteur familial sont acheminés par le SPAU 9-1-1 à CAUCA, qui dessert les municipalités de la MRC où se situe la base. Ils sont alors réacheminés au centre 9-1-1 de la Garnison, qui agit dans ces cas comme centre secondaire pour l'acheminement des secours requis. Le soir et les weekends, le centre gère également les appels de services de type **travaux publics** pour les infrastructures qui relèvent du MDN dans le Centre-Est du Québec et certaines alarmes.



Dirigé par M. Gervais Langlois, le centre 9-1-1 et de communications compte une équipe formée de huit réparateurs réguliers, trois à temps partiel et deux formateurs. Même si le volume d'appels est moins élevé qu'en milieu urbain, un sens aigu des responsabilités et un parfait contrôle du stress sont requis.

Le centre effectue la répartition des appels pour le peloton des 25 policiers du 5<sup>e</sup> Régiment de **police militaire** de l'Armée canadienne, lequel relève du **Grand Prévôt** des Forces canadiennes. La police militaire est l'autorité responsable du maintien de la paix et du bon ordre pour les membres des Forces armées. Tout incident d'importance qui implique un militaire, s'il survient sur le territoire d'un corps policier civil dans une région sous la juridiction de la base, est également signalé au centre d'appels de Valcartier. Cela peut entraîner le traitement d'un dossier « parallèle » par la police militaire, conformément au **Code de discipline militaire**. Il en est de même pour les biens du MDN, ce qui agrandit le terri-

### Portrait : le centre 9-1-1 de la Garnison Valcartier (suite)

toire d'intervention du centre d'appels d'urgence. Rappelons l'incendie du Manège militaire de Québec en 2008, ou l'explosion d'une bombe au centre de recrutement de Trois-Rivières, en 2010. Dans les premières minutes de l'intervention des autorités civiles, le centre 9-1-1 de Valcartier agissait comme poste de commandement entre les différents paliers concernés de l'état-major afin d'obtenir le topo initial nécessaire à l'établissement des plans d'action.



Photo : Philippe Brassard, Journal Adsum

Le centre traite et répartit aussi les appels requérant l'intervention du Service des incendies du 5<sup>e</sup> Groupe de soutien de secteur, formé de 35 pompiers civils à temps plein pour les secteurs administratifs, d'entraînements et résidentiels. Ceux-ci agissent également comme premiers répondants pour la Garnison. Ils disposent de véhicules adaptés à divers types d'intervention, dont la lutte contre les incendies d'aéronefs. Enfin, les appels préhospitaliers sont pris en charge par la 5<sup>e</sup> Ambulance de campagne qui assure le transport vers les hôpitaux de Québec.

Le centre 9-1-1 a produit près de 4 000 cartes d'appels en 2012, dont environ 75 % pour la police militaire. Le reste requérait les services ambulanciers (environ 380 cas) ou les pompiers, pour un total de 3100 rapports d'événements.

Le plateau de répartition compte deux répartiteurs en tout temps qui agissent comme répondants primaires sur les lignes 9-1-1. L'un traite principalement les appels de nature policière, l'autre les appels pour les incendies et les ambulances. Le CU 9-1-1 dispose d'un centre de relève localisé dans une autre Garnison du Québec.

Les Forces armées agissent aussi en appui aux autorités civiles au besoin. Rappelons, par exemple, le verglas de 1998 ou les inondations du Richelieu en 2011.

Le déploiement de militaires hors garnison dans ces cas ou lors d'exercices s'effectue rapidement. Lors du déplacement de véhicules et d'équipements, des incidents qui nécessitent l'intervention de la police militaire peuvent survenir. Dans ce contexte, le défi du cen-

### Portrait : le centre 9-1-1 de la Garnison Valcartier (suite)

tre 9-1-1 de Valcartier consiste à mettre en place un poste de communication mobile et de commandement à la fine pointe de la technologie, à l'image d'un centre de répartition de relève. Il doit être mis en fonction dans un délai très court et ce, peu importe l'emplacement ou les conditions.

Le déploiement sur le terrain offre alors un outil de liaison à la fois entre les policiers militaires, l'état-major, le centre 9-1-1 et de télécommunications à Valcartier ainsi que les autorités civiles pour toutes les demandes pouvant survenir de part et d'autre.

Le centre 9-1-1 de la Garnison Valcartier est unique en son genre et fier du travail effectué pour la communauté militaire.

Nos remerciements à MM. Gervais Langlois et Jonathan Audet, ainsi qu'au capt. Marie-France Poulin (Affaires publiques).

Photo du centre 9-1-1: Défense nationale.

### Présentation de M. Denton à un atelier de l'EENA



M. Timothy Denton, enquêteur désigné par le CRTC pour faire rapport sur le service 9-1-1 au Canada, a participé en avril 2013 aux ateliers sur les services d'urgence tenus à Riga (Lettonie) par l'European Emergency Number Association (EENA).

Il y a fait une présentation, publiée tout récemment, qui dresse l'état de la situation au Canada.

Il expose que selon lui, le service 9-1-1 n'a pas fait l'objet d'une attention suffisante de haut niveau au CRTC jusqu'à maintenant. Il constate de plus qu'il n'existe, au niveau national, aucune mesure de la performance, des pannes, des temps de réponse, ou de la précision de la localisation des appelants (cellulaire).

Le CRTC n'a pas non plus de données sur le financement du service, et aurait été un peu passif par rapport à l'évolution du dossier aux États-Unis.

Enfin, il constate l'absence de communications régulières avec les provinces dans le dossier du 9-1-1, et relève le fait que le développement des politiques pour le service est traité par un groupe de coordination technique (le GTSU).

Parmi les solutions envisageables à la suite de ces constats, il propose :

- Que le CRTC assigne davantage de personnel de niveau supérieur pour la gestion de ce dossier;
- D'améliorer les groupes de travail pour l'élaboration des politiques sur

### Présentation de M. Denton à un atelier de l'EENA (suite)

le 9-1-1;

- De travailler davantage avec les autres organismes fédéraux responsables de la sécurité publique;
- De mesurer la performance et d'établir une reddition de compte du service 9-1-1 des entreprises de télécommunication;
- De surveiller l'évolution du financement du service.

Il sera intéressant de prendre connaissance de son rapport final dans ce dossier produit récemment au CRTC. Il devrait être publié prochainement, à la suite des consultations menées en début d'année.

### Médias et confidentialité des appels 9-1-1



Tout renseignement recueilli lors d'un appel dans un centre 9-1-1 au Québec est protégé par la Loi sur l'accès aux documents des

organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Celle-ci encadre strictement l'accès au contenu et le droit à l'obtention de copies de tout renseignement personnel ou ayant des incidences sur l'administration de la justice et la sécurité publique. Des lois semblables existent dans les autres provinces. De plus, l'article 14 du Règlement sur les normes applicables aux centres d'urgence 9-1-1 prévoit qu'un centre 9-1-1 doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des renseignements détenus.

L'enregistrement d'un appel ou sa transcription peuvent être utilisés, par exemple, lors d'une enquête du coroner, d'une enquête en déontologie policière ou comme élément de preuve dans le cadre d'un procès. Ils sont alors rendus publics et les médias peuvent les utiliser, à moins d'une restriction à la diffusion décrétée par le tribunal.

Des appels du maire de Toronto effectués au 9-1-1 en 2011, dont le langage aurait été inapproprié selon des rumeurs, ont été commentés par le directeur de police sous la pression médiatique, mais jamais publiés, malgré les nombreuses demandes, conformément au principe de confidentialité.

En 2007 au Québec, l'enregistrement d'un appel au 9-1-1 de l'un de ses collègues a été transmis clandestinement à un journaliste. Il est intéressant de noter que ce dernier écrivait, dans son *bloque* commentant ce fait, qu'un appel 9-1-1 comporte selon lui une « attente de confidentialité giga-

### Médias et confidentialité des appels 9-1-1 (suite)

*importante* », peu importe le contenu. Des dizaines d'internautes ont commenté. Le centre 9-1-1 concerné a rapidement **pris les mesures** pour empêcher que cela ne puisse se reproduire.

Aux États-Unis, la situation est bien différente. Selon un **relevé récent**, seuls six états interdisent complètement l'accès à ces renseignements, alors que cinq autres le restreignent en partie. C'est ce qui explique que les médias diffusent régulièrement, peu de temps après les faits, les enregistrements d'appels dramatiques pour des événements médiatisés sans l'accord des appelants. Un lobby puissant s'exerce auprès des législateurs afin de conserver le droit d'accéder librement à ce matériel parfois sensationnaliste, et donc rentable. Certains y voient un manque de considération pour les victimes (par exemple, dans les cas de viols ou de décès dramatiques) ou pour la protection des renseignements personnels diffusés.

Selon les médias américains et des groupes de libertés civiques, le public a le droit à ces enregistrements. Cela permettrait de surveiller la façon dont les appels sont traités par les organismes chargés de répondre aux appels d'urgence 9-1-1 et de juger de la qualité du service. On se souviendra du **cas récent** à Cleveland, en Ohio, lorsqu'une jeune femme s'est échappée de la maison d'un ravisseur où elle était détenue depuis plusieurs années et a appelé le 9-1-1. Les commentaires et les avis sur le travail du préposé ont été nombreux.

En 2010, un groupe médiatique du Québec a diffusé un appel 9-1-1 effectué par une québécoise en excursion d'alpinisme **aux États-Unis**. À la suite d'une plainte, un **blâme a été formulé** par le **Conseil de presse du Québec** pour atteinte à la vie privée, avec demande de retirer l'article et les enregistrements audio accessibles sur le Web. Selon la plaignante, ces informations n'étaient pas d'intérêt public et ne visaient qu'à étaler sa détresse, alors qu'elle combattait la mort. L'article et l'appel sont toujours diffusés à ce jour. Le dossier ne semble pas avoir été porté devant un tribunal civil du Québec afin de déterminer les droits éventuels de la plaignante.

En conclusion, l'on est en droit de s'attendre au Québec à la confidentialité absolue d'un appel au 9-1-1, sauf pour les exceptions prévues par la loi

### CITIG: Action NG 9-1-1



Le **Groupe d'intérêt canadien en technologie de l'interopérabilité** (GCITI-CITIG) a mis en ligne récemment le site **Action NG 9-1-1** qui devrait, selon un **communiqué** publié le 13 juin 2013 (en langue anglaise seulement), **promouvoir une meilleure coordination et gouvernance de la mise en place du NG 9-1-1 au Canada, afin de faciliter l'interopérabilité**.

Après **son action** dans le dossier des fréquences radio réservées à la sécurité publique (700 MHz), le CITIG juge nécessaire de sensibiliser les décideurs aux enjeux du 9-1-1 de nouvelle génération et de faire inclure ce sujet à la stratégie nationale sur l'interopérabilité.

Nous vous ferons un compte rendu prochainement de l'atelier restreint (70 participants) tenu à Ottawa, les 10 et 11 juin 2013, sur la gouvernance et la coordination du 9-1-1 de nouvelle génération (NG9-1-1).

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