



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



C'est en 1673 que la Seigneurie de Terrebonne est concédée par la Compagnie des Indes Occidentales qui administrait alors la colonie. Une partie de ce territoire fertile deviendra, au fil du temps, la Ville de Terrebonne actuelle, issue du regroupement volontaire de trois municipalités en 2001. Témoins de cette longue histoire, les beaux sites patrimoniaux du Vieux-Terrebonne et de l'Île-des-Moulins rappellent que ce complexe préindustriel était l'un des plus importants du Québec au cours du XIX^e siècle.

Terrebonne est un pôle économique en croissance continue, à la vocation à la fois résidentielle, industrielle et commerciale. Néanmoins, plus de la moitié de l'ensemble du territoire des municipalités desservies par le centre 9-1-1 est située en zone agricole. Des autoroutes très achalandées (25, 40, 640) ainsi que les routes 125, 335, 337 et 344 sillonnent le territoire desservi. Cela suscite de fréquents transferts d'appels à la Sûreté du Québec, ainsi que de nombreuses demandes d'assistance de la part de celle-ci aux policiers municipaux et aux pompiers pour divers incidents.

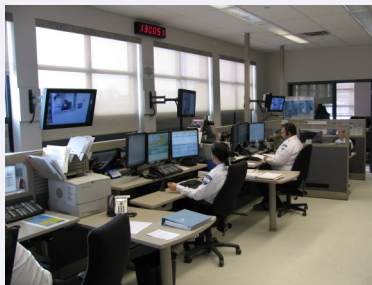
Le Service de police intermunicipal de Terrebonne, 10^e en importance au Québec, a été constitué par l'unification des services policiers des villes regroupées. Celle-ci s'est faite graduellement, jusqu'à ne plus avoir qu'un centre 9-1-1 commun depuis 2005. C'est toutefois un service intermunicipal, car depuis le début des années 1990, il dessert aussi les villes adjacentes de Sainte-Anne-des-Plaines et de Bois-des-Filion pour les services policiers et le 9-1-1.

Les municipalités desservies par le centre d'appels d'urgence comptent une population totale de 133 150 habitants. Le territoire couvert représente une superficie de 255 km², et est bordé au sud par la rivière des Mille Îles, à proximité de la rive nord de l'île Jésus (Laval), puis par la rivière des Prairies et le nord-est de l'île de Montréal.

Une importante croissance démographique est prévue à Terrebonne,

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

comme le démontre le projet *Urbano-va*. À lui seul, il ajoutera environ 35 000 résidents dans les prochaines années. Afin de répondre aux besoins prévus, un projet de nouveau Quartier général est présentement à l'étude. Ce nouveau bâtiment accueillerait également les installations d'un centre 9-1-1 et de télécommunications répondant aux dernières normes. Ainsi, grâce à de nouveaux aménagements et à l'intégration des plus récentes technologies, il sera mieux en mesure de répondre aux besoins émergents et d'offrir les services du 9-1-1 de nouvelle génération. Si nécessaire, Terrebonne dispose déjà de son propre centre de relève 9-1-1 et de télécommunications lui permettant d'assumer l'ensemble de ses mandats.



Le centre d'appels relève de la Division des enquêtes et du soutien opérationnel du Service de police. Sous la direction de Guy Ménard, coordonnateur et gestionnaire responsable des opérations de la section, l'équipe du centre 9-1-1 de Terrebonne compte 27 préposés aux télécommunications permanents et temporaires répartis sur cinq équipes de travail, ainsi qu'un préposé principal aux télécommunications. La création de fonctions de « chef d'équipe » est aussi prévue pour le début de 2014. L'implantation, en juin, d'une relève intermédiaire, porte les effectifs à quatre préposés entre 11 h 30 et 20 h 30 tous les jours.



Des 130 100 appels traités en 2012 au centre 9-1-1 et de télécommunication, 38 500 étaient vraiment des urgences qui ont généré environ 64 000 cartes d'appels. Près de 36 000 appels requéraient l'intervention de la police, alors que le centre a reçu 7 200 appels de nature préhospitalière, basculés à la *Corporation des communications santé Laurentides+Lanaudière*. Plus de 2 000

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

cartes d'appels ont été générées par des appels provenant de l'extérieur du territoire. Enfin, 1 600 appels ont été répartis aux trois services d'incendie (six casernes) du territoire. Les autres appels étaient destinés à d'autres services.



Comme les fonctionnalités géomatiques de l'application *GO. Loc* du ministère de la Sécurité publique convenaient à ses besoins, le centre 9-1-1 de Terrebonne a été l'un des premiers au Québec à choisir de l'intégrer à ses outils de gestion d'appels (RAO) et de cartographie.

Depuis quelques années déjà, tous les véhicules de patrouille du service de police sont munis des fonctionnalités de télépartition. Seuls les appels urgents sont transmis en mode voix et données, les autres le sont de façon électronique dans le véhicule même. Les services d'incendie de Terrebonne et de Bois-des-Filion sont actuellement en processus d'intégration de ces fonctionnalités de télépartition pour les appels qui leurs sont destinés.

La Rive-Nord de Montréal est la région du Québec qui compte le plus grand nombre de centres d'appels 9-1-1 distincts, en plus de la grande proximité de Laval et de Montréal. En raison de leur interaction constante, il est essentiel d'établir une excellente communication entre les différents partenaires. Ainsi, les gestionnaires des centres de la Rive-Nord de Montréal ont des rencontres périodiques et travaillent d'ailleurs à établir une table régionale, afin de partager les connaissances, d'échanger et de mettre en commun certaines ressources.

Actuellement en processus de certification aux normes gouvernementales, le centre 9-1-1 de Terrebonne a aussi revu intégralement son processus d'embauche et le plan de formation du personnel. Une formation initiale du nouveau personnel donnée par un professeur du Collège Montmorency est complétée d'une période de formation

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

interne de plusieurs semaines. Des séances de formation adaptées pour le personnel actuel ont aussi été prévues.

L'objectif premier de l'équipe du centre 9-1-1 de Terrebonne est d'assurer un service de haute qualité à la population desservie, avec la collaboration de ses partenaires.

Nos remerciements à M. Guy Ménard pour sa collaboration.

Photos : Ville de Terrebonne

Téléphones payants : Instances du CRTC

Le CRTC a publié le 16 juillet 2013 les Avis de consultation de télécom **CRTC 2013-337, Procédure d'établissement des faits concernant le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications** et **CRTC 2013-338, Retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité**.



Les entreprises de télécommunication peuvent s'adapter au marché et retirer librement les appareils moins rentables. L'usage plus répandu de la téléphonie sans fil entraînerait de plus une diminution importante de l'usage des téléphones payants dans certains cas. Selon le CRTC (cité dans *The Globe & Mail*), il restait environ 70 000 téléphones payants au Canada en 2012, comparativement à 95 000 en 2007. Certaines entreprises mentionnent que le phénomène de retrait pourrait s'accélérer si les tarifs ne sont pas augmentés, compte tenu des frais d'entretien et de ceux d'adaptation aux nouvelles pièces de monnaie.

Consultation 2013-338

Le dernier téléphone payant dans une communauté peut être retiré, en suivant certaines modalités d'avis et de consultation préalables établies en 2004 par le CRTC. L'instance 2013-338 vise à vérifier s'il y a lieu de suspendre cette possibilité, jusqu'à ce que le Conseil établisse une nouvelle politique générale sur les téléphones payants dans le cadre de l'instance 337. La date limite de dépôt des observations dans ce cas a été reportée au 27 août 2013.

Consultation 2013-337

Dans l'instance 2013-337, le Conseil désire connaître dans quelle mesure certaines personnes dépendent des téléphones payants, ainsi que les effets que d'autres retraits et l'augmentation possible des tarifs pourraient avoir. Le CRTC veut également examiner leur utilisation en cas d'urgence. Il recueille

Téléphones payants : Instances du CRTC (suite)

actuellement diverses données économiques et factuelles auprès des entreprises de services locaux titulaires (les anciens monopoles) qui seront rendues disponibles en septembre.



Un utilisateur fréquent, en cas d'urgence...
Publicité de Bell Telephone (USA), 1988.
Source : supermanhomepage.com

Les tarifs n'affectent pas les appels au 9-1-1 pour demander des secours, puisque ceux-ci sont gratuits. Force est toutefois de constater que du point de vue de la sécurité publique, la disponibilité des téléphones payants peut faire la différence dans certains cas. Ainsi, pensons aux pannes électriques de longue durée, ou aux personnes ayant besoin de secours là où le service cellulaire n'est pas disponible ou fonctionnel.

La *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* prépare une intervention dans ce dossier, afin de soumettre certains éléments au CRTC. L'ACUQ recueille actuellement des données dans les centres 9-1-1 de la province sur les appels d'urgence reçus en provenance de téléphones payants (PUB/PUC) qui nous seront utiles. Nous désirons démontrer qu'il s'agit d'un service toujours utilisé pour demander des secours. Faites-nous connaître votre point de vue ou vos suggestions à ce sujet.

Rappelons qu'il n'existe pas actuellement de téléphones payants d'intérêt public au Canada que les entreprises seraient obligées de maintenir même à perte, comme dans certains états américains. Le CRTC prévoit faire connaître sa décision dans ce dossier au plus tard en juin 2014.

Le service Québec 5-1-1 et les urgences

Transports Québec

Partenaire parfois méconnu des centres d'appels d'urgence 9-1-1, le service Québec 511 de Transports Québec permet aux citoyens de se renseigner sur l'état du réseau routier québécois (conditions routières hivernales, travaux routiers, événements, temps d'attente

Le service Québec 5-1-1 et les urgences (suite)

aux postes frontalières, traverses maritimes, etc.).

Accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, partout au Québec depuis 2008, le service Québec 511 est un portail intégré et multimodal à la fois sur le Web (73 % des utilisateurs du service) et au téléphone (52 % des utilisateurs du service). Des applications pour les appareils **iPhone™** et **Android™** sont aussi disponibles.

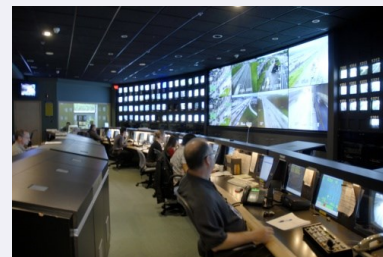


Le centre d'appels 511 du ministère des Transports du Québec (MTQ) est localisé à Montréal et fonctionne avec une

équipe de six préposés durant les jours ouvrables. Ces derniers assurent un service de renseignements généraux ainsi que d'acheminement des demandes d'intervention et des plaintes.

Lorsqu'une situation particulière ou un incident tel que des débris sur la chaussée nécessite une intervention rapide pour des raisons de sécurité, l'appelant peut, en tout temps, parler à un préposé en choisissant l'option 2. Ce type d'appel est alors redirigé à l'un des deux Centres intégrés de gestion de la circulation (CIGC) du Québec, selon le territoire concerné pour l'intervention sur le terrain.

Même si Québec 511 indique qu'il faut composer le 9-1-1 pour toute situation d'urgence, il arrive parfois que des personnes composent le 511 au lieu du 9-1-1 ou que la situation décrite en cours d'appel requière des secours. Dans ces cas, les appels sont alors directement réacheminés au centre 9-1-1 concerné par les CIGC. Inversement, les incidents rapportés aux centres 9-1-1 qui relèvent de Transports Québec sont normalement acheminés au CIGC, pour assurer l'intervention requise.



Le CIGC de Montréal. Photo : Transports Québec

En collaboration avec les services d'urgence, les équipes des CIGC contribuent à l'accroissement de la sécurité des usagers du réseau routier, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, et ce, 365 jours par année. Ils traitent prioritairement tous les appels d'urgence, les demandes d'intervention et les situations rapportées par les préposés du

Le service Québec 5-1-1 et les urgences (suite)

511 ou par les équipes dédiées à la surveillance du réseau routier pour les directions territoriales desservies.

Plus précisément, ils recueillent et diffusent, en temps réel, de l'information relative à l'état du réseau à l'aide de systèmes de gestion de la circulation. Parmi les équipements en usage, notons les **caméras** qui permettent d'assurer la télésurveillance du réseau routier, notamment la détection d'incidents, le système de gestion des feux de voies sur les ponts ou dans les tunnels ainsi que les panneaux routiers à messages variables. Soucieux d'améliorer le service à la population, les CIGC bénéficient de la collaboration des différents intervenants du MTQ, des policiers, des ambulanciers et d'autres partenaires du réseau routier.

Le CIGC de **Montréal** opère à partir de deux salles de contrôle (tunnels Ville-Marie et Louis-Hyppolite-La Fontaine) et d'un centre de télécommunications. Il dessert le Grand-Montréal et l'Ouest-du-Québec. De plus, il administre le service de remorquage exclusif pour la grande région de Montréal et coordonne les demandes d'entraves pour les travaux routiers planifiés. Ce centre gère en moyenne 325 événements par jour, et chaque cas est unique. Il compte une équipe de 48 personnes réparties dans trois salles sur quatre quarts de travail.



Le CIGC de Québec. Photo : Erick Labbé, Le Soleil

Le CIGC de **Québec** dessert le Centre-du-Québec jusqu'à l'Est-du-Québec. Il compte deux salles de contrôle, dont un centre de télécommunication. Il gère en moyenne 112 événements par jour avec une équipe de 28 employés œuvrant sur des quarts de travail.

Le service Québec 511 et les CGIC contribuent donc à la sécurité et à la fluidité de la circulation pour les usagers de la route. Bien que le travail de vigie des CIGC s'effectue à l'arrière-scène du service Québec 511 et qu'il soit par conséquent peu connu du grand public, il s'avère un élément contribuant à la sécurité publique, combiné au travail des services d'urgence.

L'étude sur la satisfaction des usagers de la route quant au service Québec 511 réalisée l'an dernier révélait d'ail-

Le service Québec 5-1-1 et les urgences (suite)

leurs que l'information fournie aux usagers permet des déplacements mieux planifiés (89 %) et plus sécuritaires (91 %).

Petit rappel historique

C'est par la **Décision de télécom CRTC 2006-44, Demandes concernant l'attribution du code d'accès 5-1-1 du 28 juillet 2006** que le CRTC a attribué le numéro à ce service gratuit au Canada.

La demande avait alors fait l'objet d'un débat avec l'Association canadienne pour la prévention du suicide. Celle-ci souhaitait utiliser le numéro 511 afin d'offrir des services d'intervention d'urgence en cas de crise et de prévention du suicide. L'interaction avec les services 9-1-1 pour ce genre d'appels fut également examinée et discutée par le CRTC. Celui-ci a finalement tranché pour l'octroi du numéro au service routier et météorologique proposé par le **Consortium Canada 511**, dirigé par la **Société des systèmes de transport intelligents du Canada** qui regroupait les provinces et d'autres partenaires.

Nos remerciements à Mmes Carolle Nolin (Chef de service d'information aux voyageurs Québec 511), Caroline Fontaine (Chef de service du CIGC Montréal) et à M. Richard Côté (Chef de service du CIGC Québec) de Transports Québec pour leur précieuse collaboration.

Congrès de l'ACUQ

À inscrire à votre agenda : l'Association des centres d'urgence du Québec tiendra son congrès annuel 2013 du 13 au 15 novembre, sous le thème *Comprendre aujourd'hui, maîtriser l'avenir*. L'événement se tiendra cette année à l'Estérel, dans les Laurentides. Les ateliers offrent une occasion de formation et d'information indispensable pour les gestionnaires dans un secteur d'activité en évolution rapide, en plus d'offrir un salon des exposants et des rencontres de réseautage avec collègues et partenaires. Plus de **détails** seront disponibles bientôt.

Décès de M. André Audet



Nous avons eu le regret d'apprendre le décès de M. André Audet le 19 juin dernier, à l'âge de 65 ans. Il a été un pilier du service 9-1-1 de Montréal durant sa carrière.

M. Audet a passé trente ans au centre 9-1-1 de la Communauté urbaine de Montréal et par la suite à la Ville de Montréal lorsque celui-ci a été intégré

Décès de M. André Audet (suite)

lors des fusions de 2002. Durant sa longue carrière, il a contribué à la mise sur pied d'un centre d'urgence 9-1-1 qui s'est avéré un modèle et une référence tant au niveau technologique, qu'à celui de la formation et de l'assurance qualité. Il s'est aussi occupé de l'établissement du centre de relève toujours utilisé.

M. Audet a également contribué au rayonnement du CU9-1-1 de Montréal tant au niveau canadien qu'à l'international. Il été pendant de nombreuses années un participant actif du **Groupe de travail Services d'urgence (GTSU)** du CRTC, qu'il a d'ailleurs présidé. Il a aussi conseillé le gouvernement sud-africain en assurant la mise en œuvre des protocoles opérationnels du centre d'appels d'urgence de **Johannesburg**.

Enfin, M. Audet a contribué à la mise sur pied de l'ACUQ en 2001, ainsi qu'à la publication du *Guide de référence destiné aux centres d'urgence 9-1-1 du Québec* publié par l'ACUQ et l'UMQ en 2001.

Nous offrons toutes nos condoléances à sa famille, à ses proches et à ses collègues.

Remerciements à M. Richard Boyer pour sa collaboration.

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 sous l'onglet *Publications*.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal: septembre 2011