



Portrait: Le centre d'urgence 9-1-1 de Sherbrooke



Le nom Sherbrooke, en usage depuis le début des années 1820, honore sir **John Coape Sherbrooke**, gouverneur en chef de l'Amérique du Nord britannique de 1816 à 1818. Sis au confluent des rivières Saint-François et Magog, le lieu avait précédemment porté **plusieurs noms** amérindiens ou français.

Sherbrooke, réputée pour ses charmes naturels, est le pôle économique et institutionnel de la région de l'Estrie. La **Ville de Sherbrooke** actuelle a été constituée lors des fusions de 2002 du regroupement de huit municipalités et d'une partie d'une autre. Elle est divisée en six arrondissements, dont l'un compte une population anglophone importante. Les autoroutes 10, 55, 410 et 610 ainsi que les routes 112 et 143 dessinent les axes structurants de son territoire. Un réseau ferroviaire achalandé relie la ville à divers marchés américains et canadiens. Ses services d'urgence doivent tenir compte de la topographie de collines et de vallons, ainsi que des seize ponts reliant les secteurs de la ville de part et d'autre des rivières. Près de 37 % de son territoire est situé en zone agricole ou forestière.

Le centre d'urgence 9-1-1 et de répartition police et incendie de Sherbrooke relève de la Direction adjointe à l'administration du **Service de police**. La Ville assure de plus le service 9-1-1 des municipalités de Lac-Brome et de Bolton-Ouest. Dans le passé, elle a déjà assumé ce service pour plus de 74 municipalités de la région.



Photo: Ville de Sherbrooke

Au total, la population desservie en 2013 est de 163 866 personnes, sur un territoire d'une superficie de 693 km² pour les trois municipalités. Le centre d'urgence assume la répartition des appels destinés à la police municipale et aux huit casernes du **Service de**

Portrait: Le centre d'urgence 9-1-1 de Sherbrooke (suite)

protection contre les incendies, en plus de celles des municipalités clientes. Celles-ci sont toutefois desservies par la **Sûreté du Québec** pour leurs services policiers. Les policiers et les pompiers de Sherbrooke disposent de terminaux véhiculaires leur permettant de recevoir l'information requise lors d'interventions.



Photo: Ville de Sherbrooke

L'équipe dynamique du centre d'urgence 9-1-1 est constituée de seize préposés aux appels et à la répartition, de cinq chefs d'équipe, d'un technicien, d'une secrétaire, de deux cadres, ainsi que de personnel auxiliaire. Elle est dirigée par Marie-Pascale Brière, qui a récemment succédé à Nancy Dubois, titulaire du poste durant quatorze ans.

Le centre d'urgence bénéficie d'installations dernier cri, inaugurées en 2011 après un déménagement soigneusement planifié et réalisé. Il traite environ 158 000 appels urgents et non urgents annuellement. Ils se répartissent comme suit : 58 % sont destinés à la police, 36 % aux services préhospitaliers (basculés au Centre de communication santé Estrie pour traitement), et enfin 6 % sont relatifs à des incendies ou nécessitent l'intervention des pompiers. Toute cette activité génère environ 99 000 cartes d'appels annuellement pour la répartition.

Le centre d'urgence mise sur la qualité et la fiabilité des installations, grâce à la redondance de tous les systèmes, ainsi que sur la sécurité du personnel et celle des équipements. Sa conception facilite l'entretien et minimise les risques d'erreur entre les fournisseurs de différents systèmes.

La ville dispose également de son propre centre de relève. Elle a approuvé récemment un projet de construction et de relocalisation de celui-ci.

Le centre d'urgence 9-1-1 et de répartition police et incendie de Sherbrooke a reçu son certificat de conformité aux normes gouvernementales le 20 décembre 2012, fruit d'un travail d'équipe dont tous sont très fiers. D'ail-

Portrait: Le centre d'urgence 9-1-1 de Sherbrooke (suite)

leurs, le 8 novembre 2012 restera gravé dans la mémoire de l'équipe du centre. Pendant qu'une partie de l'équipe, en centrale, participait à l'opération de sauvetage des gens de **Neptune Technologies**, à la suite d'une forte explosion, l'autre partie de l'équipe présentait le centre et son mode de fonctionnement aux conseillers en télécommunications d'urgence du ministère de la Sécurité publique. Ceux-ci effectuaient la vérification de conformité aux normes, en vue de la certification.

Les principaux défis à relever sont maintenant la révision de la formation et du processus d'embauche, le maintien de la compétence de chacun, l'amélioration continue, le développement de la relève, ainsi que la rétention et le recrutement de personnel qualifié. Enfin, la construction du nouveau centre de relève est également au programme.

Nos remerciements à Marie-Pascale Brière pour sa collaboration.

Tireurs actifs - Protocoles pour répartiteurs



L'**International Academies of Emergency Dispatch®** est bien connue pour son protocole de répartition médicale d'urgence (souvent appelé **Clawson**) en usage dans les centres de communication santé du Québec. Elle offre également des protocoles de réponse et de répartition pour les services de police et d'incendie. Tous ces produits sont vendus et utilisés sous licence.



En réaction aux tueries récentes perpétrées avec des armes à feu survenues aux États-Unis, l'organisation a décidé de diffuser gratuitement l'un de ses produits. Il s'agit d'un protocole pour les préposés aux appels conçu pour les cas de tireur actif dans les lieux publics (**protocole 136**). Le 20 février 2013, la **version en langue française** en a été rendue disponible.

Tireurs actifs - Protocoles pour réparateurs (suite)

Ce protocole, développé avec des experts, indique aux préposés aux appels une série de questions permettant une intervention plus efficace des services d'urgence. Il indique également des conseils à prodiguer aux appelants sous haute tension afin qu'ils se protègent et pour limiter le nombre de victimes dans de pareils drames.

Le protocole peut être utilisé par tous les centres d'appels d'urgence, qu'ils soient ou non des utilisateurs des produits vendus sous licence par l'IAED™, si cela peut s'avérer utile pour eux. L'IAED recommande fortement aux utilisateurs de toujours avoir la dernière version en main. Un [guide pour les formateurs \(en langue anglaise\)](#) est aussi disponible. Certaines conditions et restrictions s'appliquent dans le permis d'utilisation limitée présenté en page couverture et qu'il faut lire attentivement.



De son côté, la firme spécialisée en formation et de services technologiques [PowerPhone, inc.](#) a également rendu accessible gratuitement le 28 février 2013 un bulletin de réponse d'urgence 9-1-1 pour les cas de tireurs actifs. Le document n'est disponible qu'en langue anglaise, mais sans conditions particulières d'utilisation.

Évidemment, ces documents ne doivent pas être utilisés sans validation préalable avec les services compétents.

Consultation - Service 9-1-1 Dépôt d'observations au CRTC

L'Agence, l'ACUQ et CAUCA ont déposé conjointement des [observations](#) le 1^{er} mars 2013, à la suite de l'invitation formulée par le CRTC dans l'[Avis de consultation de télécom CRTC 2012-686, Appel aux observations, Désignation d'un enquêteur chargé d'examiner les questions ayant trait aux services 9-1-1](#) (voir notre numéro de [janvier](#)).



Au 6 mars 2013, plus de 120 personnes, organismes ou entreprises ont déposé des commentaires ou des observa-

tions plus élaborées, dont plusieurs en provenance du Québec. On peut en [prendre connaissance en ligne](#) sur le site Web du CRTC. Les commentaires, très variés, comprennent des exposés

Consultation - Service 9-1-1 Dépôt d'observations au CRTC (suite)

techniques, des suggestions pratiques, des commentaires de personnes souffrant de handicaps auditifs ou d'élocution, des plaintes sur la fiabilité du service 9-1-1 dans certains cas, des remarques d'intervenants d'urgence ainsi que le SCFP, à titre de représentant d'employés de centres d'urgence 9-1-1 au Québec. Les intéressés ont jusqu'au 15 mars 2013 pour produire des [répliques](#) aux observations déposées.

M. Timothy Denton est l'enquêteur désigné, chargé de produire un rapport au CRTC à la fin du printemps. Il procédera à cet examen du service 9-1-1 en prenant connaissance des observations déposées, lors de rencontres individuelles ou en petits groupes avec des intervenants du domaine, et par l'analyse de la documentation pertinente. Le CRTC semble déterminé à jouer un rôle plus actif relativement à la protection du public. Certaines interventions demandent explicitement que le CRTC assume du leadership à cet égard.

Arrestations par les citoyens

Nous avons traité dans le numéro de [septembre 2012](#) de la [Loi sur l'arrestation par des citoyens et la légitime défense](#). Certaines de ses dispositions élargissent le pouvoir d'arrestation par des citoyens. Le gouvernement fédéral vient d'[annoncer](#) que cette loi entrera en vigueur le 11 mars 2013.

Jusqu'à maintenant, le pouvoir d'arrestation des citoyens ne pouvait s'exercer que pour arrêter un suspect qui était en train de commettre une infraction criminelle. Les arrestations effectuées [après](#) la perpétration de l'infraction n'étaient pas autorisées et pouvaient entraîner la condamnation de la personne ayant procédé à l'arrestation.

Comme le rappelle le ministère fédéral de la Justice, la première réaction d'une personne témoin d'un acte criminel devrait toujours être d'appeler la police. Toutes les situations liées à des arrestations sont imprévisibles et comportent des risques.

La nouvelle loi permet à une personne de procéder à une arrestation dans un délai raisonnable, après la perpétration d'une infraction criminelle sur son bien, lorsque l'arrestation par un agent de la paix n'est pas possible dans les circonstances.

La notion de [délai raisonnable](#) est nouvelle dans ces cas, et les tribunaux la préciseront au fil du temps. Il faut de plus communiquer avec la police sans délai pour remettre la personne arrêtée.

Vidéos

La série d'émissions [Ma santé au quotidien](#), diffusée sur [Télé-Mag](#), fait découvrir aux téléspectateurs la formation requise pour exercer un métier relié à la santé.



Plus précisément, les préposés aux appels d'urgence ont fait récemment l'objet d'une émission que l'on peut [visionner en ligne](#). Le CÉGEP de Beauce-Appalaches y présente ses programmes de formation et la Centrale des appels d'urgence Chaudière-Appalaches (CAUCA) a participé au tournage.

Par ailleurs, la vidéo intitulée [9-1-1 : Lumière sur un travail méconnu](#) produite en 2012 par l'IRSST avec le soutien de l'Agence et de l'APSAM, sera diffusée **canal SAVOIR** régulièrement dans la programmation du printemps du [Canal SAVOIR](#), en version légèrement allongée. Comme son nom l'indique, la programmation de ce diffuseur vise à développer le goût du savoir, l'acquisition de connaissances et de compétences, de même qu'une culture générale et scientifique.

Appels erronés au 9-1-1: la police d'Edmonton agit



Le [Service de police](#) de la ville d'Edmonton, en Alberta, a mené l'an dernier une campagne de sensibilisation auprès du public, après avoir constaté qu'un nombre croissant d'appels au service 9-1-1 (64 %) n'avaient pas de caractère urgent

Le [bilan](#), après un an, est que le nombre d'appels effectués erronément au service 9-1-1 n'a diminué que très légèrement, à 60 %.

Devant ce fait, le Service de police a posté la semaine dernière une [brochure](#) à tous les domiciles et commerces de la ville sur le bon usage du service 9-1-1. Cette publication rappelle ce qu'est une urgence, ainsi que l'importance de demeurer en ligne lors d'une composition accidentelle du numéro 9-1-1, un fléau souvent associé aux appareils cellulaires. Cela permet de confirmer qu'il n'y a pas de problème et d'éviter au centre 9-1-1 de rappeler pour s'en assurer.

Une campagne publicitaire dans les transports en commun est aussi menée simultanément.

Formation - Médias sociaux et gestion d'urgence

L'Union des municipalités du Québec offre le 14 mars et le 4 avril 2013 une activité de formation sous la forme d'une conférence web intitulée *Pourquoi et comment intégrer les médias sociaux dans sa gestion d'urgence (MSGU) ?*



UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC

Cette conférence vise à sensibiliser les dirigeants, communicateurs et toutes les personnes évoluant en mesures d'urgence au sein d'une municipalité à l'importance d'intégrer les médias sociaux dans leur gestion d'urgence. La conférencière sera Mme Guylaine Maltais, de PlanifAction. Les détails sont disponibles sur le site Web de l'UMQ.

Géolocalisation intérieure

Selon les médias spécialisés, les grands fournisseurs d'appareils de communication mobile investissent actuellement beaucoup dans la recherche et les brevets relatifs à des systèmes de localisation intérieure. Cette nouvelle fonctionnalité deviendrait un atout compétitif dans la promotion de leurs produits.



Les signaux GPS ne peuvent être captés que lorsque le signal du satellite est repérable directement par l'appareil, sans obstacle. Les signaux GPS ne peuvent généralement pas être captés à l'intérieur des bâtiments ou en sous-sol. L'une des solutions envisagées est la localisation intérieure grâce à l'analyse de signaux d'installations intérieures cellulaires, de bornes Wi-Fi et autres dans certains lieux publics. On pourrait également suivre l'appareil grâce à des détecteurs de mouvements intégrés, comme un gyroscope ou un compas, à partir d'un point de référence connu en GPS.



D'abord conçus pour des raisons commerciales (offrir entre autres des services précis au client en fonction de sa localisation dans un centre commercial, permettre à des amis de se localiser dans un musée ou un aéroport), ces systèmes pourraient éventuellement jouer un rôle utile pour les services d'urgence. Un dossier à suivre au cours des prochains mois.

Montres d'appels d'urgence

Nous avons traité des produits de la société suisse **Limmex™** dans notre numéro de novembre 2011. Il s'agit d'une gamme de montres pour femmes, hommes ou enfants d'allure conventionnelle, intégrant discrètement une carte SIM miniature.

Si des secours sont requis, il suffit d'appuyer sur un bouton, et une séquence de numéros téléphoniques préprogrammés est composée jusqu'à ce qu'une réponse soit obtenue. Il est alors possible de converser lorsque la première communication est établie.



Limmex vient de se mériter le premier prix « M2M Challenge » au *Mobile World Congress* tenu en février 2013 à Barcelone. Déjà offertes en Suisse et en Allemagne, ces montres pourraient connaître un essor mondial, vu l'intérêt manifesté par plusieurs entreprises de télécommunication pour ce produit qui répond à des besoins particuliers.

De son côté, Apple inc™ travaillerait selon certaines sources à la production d'un appareil se portant au poignet, semblable à une montre. Celui-ci intégrerait certaines fonctionnalités de son iPhone™, avec du verre courbé. Rien n'a été confirmé, et aucune indication n'est fournie sur les fonctionnalités qui seraient disponibles.

Précision

Un article du dernier numéro de notre bulletin traitait des centres 9-1-1 ayant cessé d'offrir ce service. Néanmoins, les municipalités qu'ils desservait le sont maintenant par un autre centre 9-1-1, conformément à la loi.

NG911 - Rapport du FCC au Congrès américain

Le Conseil des communications fédéral (FCC) américain a déposé, le 22 février 2013, le document intitulé (*traduction*) *Rapport et recommandations sur le cadre législatif et réglementaire du service 9-1-1 de nouvelle génération*. Une loi fédérale, *Next Generation 911 Advancement Act of 2012* comprise dans une loi budgétaire (voir les articles 6501 et suivants), édicte l'obligation de déposer ce rapport au Congrès afin de dresser un état de la situation et de déterminer les actions à entreprendre.

Bien que la situation américaine diffère de celle du Canada, plusieurs éléments peuvent nous intéresser : une revue sommaire de la technologie actuelle et de celle envisagée, les enjeux du par-

NG911 - Rapport du FCC au Congrès américain (suite)



tage des responsabilités et des pouvoirs législatifs entre les états et le gouvernement fédéral, le financement du service, les services

aux personnes vivant avec un handicap, la sécurité du NG911, la transition, l'amélioration des technologies de localisation des appelants, etc. Un dossier à suivre.

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 pouvons les éditer.

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
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