



La résilience des centres d'urgence 9-1-1:

Un atout pour la sécurité
de la population

Présentateurs :

Mathieu Boisvert et Jean-Louis LeBlanc

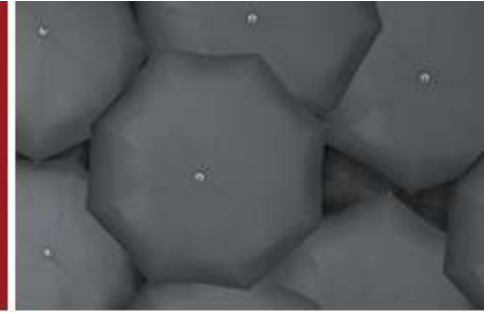
Conseillers en télécommunications d'urgence

Équipe du 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique

20 octobre 2016

Québec 

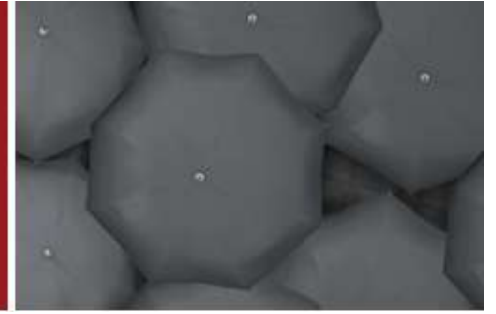
Déroulement de la présentation



- Portrait du 9-1-1 au Québec
- Répartition des appels
- Caractéristiques du SPAU
- Les CU 9-1-1 et la continuité des opérations
 - Mieux informés
 - Mieux installés
 - Mieux préparés
 - Mieux formés
- Conclusion



Portrait du 9-1-1 au Québec



28 CU 9-1-1 administrés par :

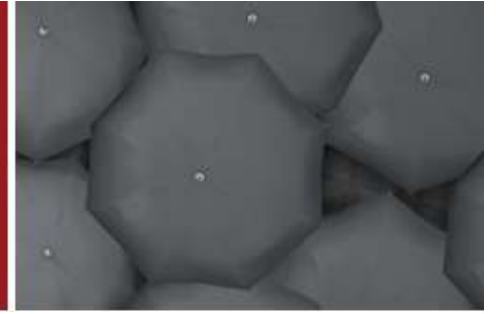
- 23 services de police municipaux
- 3 organismes à but non lucratif
- 1 service de sécurité incendie
- 1 entreprise privée

Aperçu

- 900 préposés aux télécommunications
- Reçoivent 4 M d'appels 9-1-1 par année
- Déterminent la nature de l'urgence et transfèrent l'appel au centre secondaire d'appels d'urgence (CSAU) approprié (police, sécurité incendie ou santé)



Répartition des appels



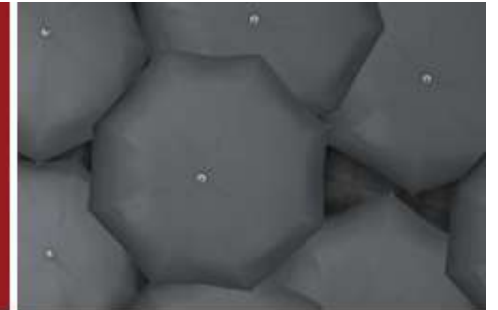
**Centre
d'urgence
9-1-1**

**Centres secondaires
d'appels d'urgence
(CSAU)**

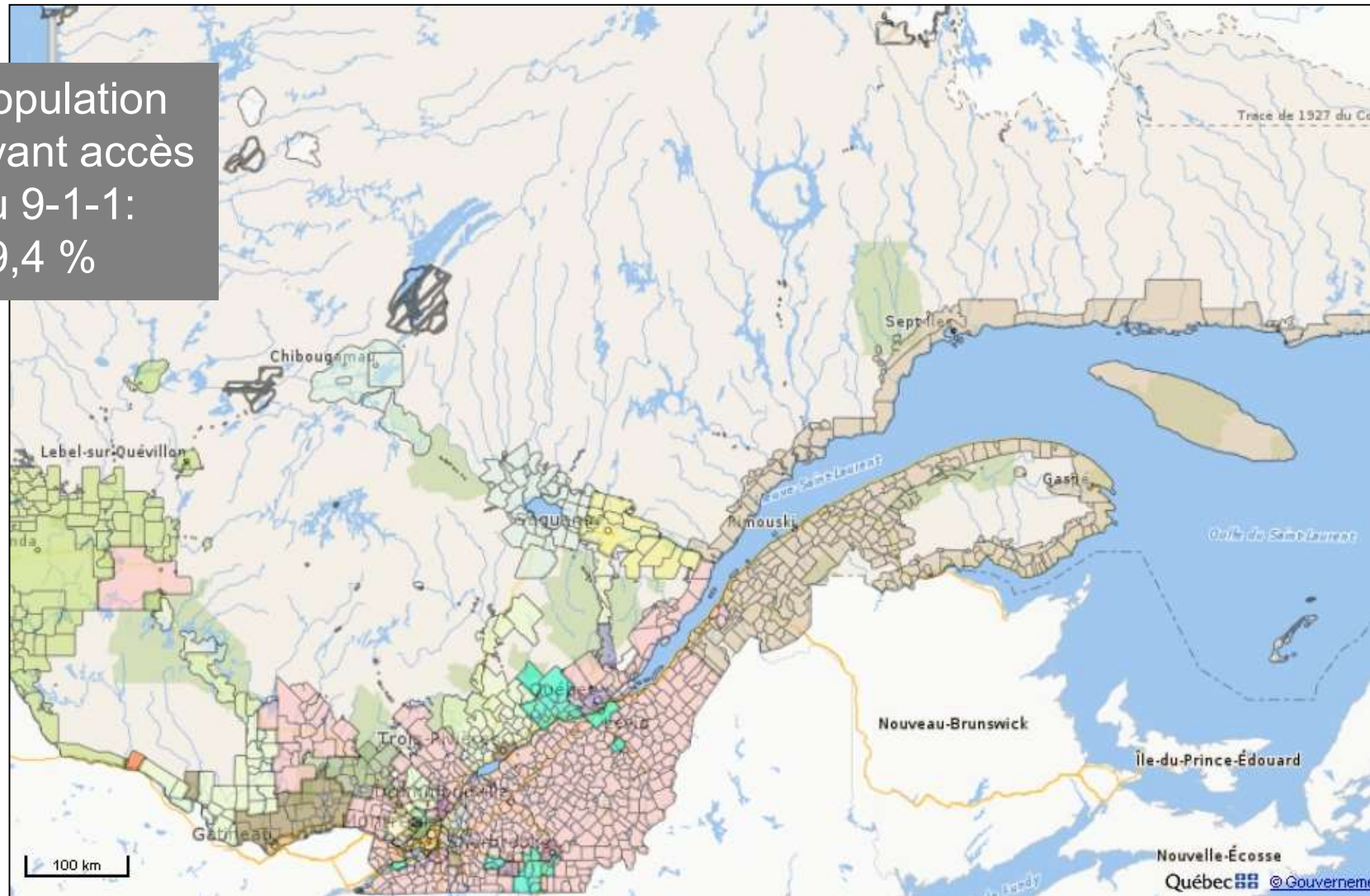
**Intervenants
d'urgence**



Répartition des appels

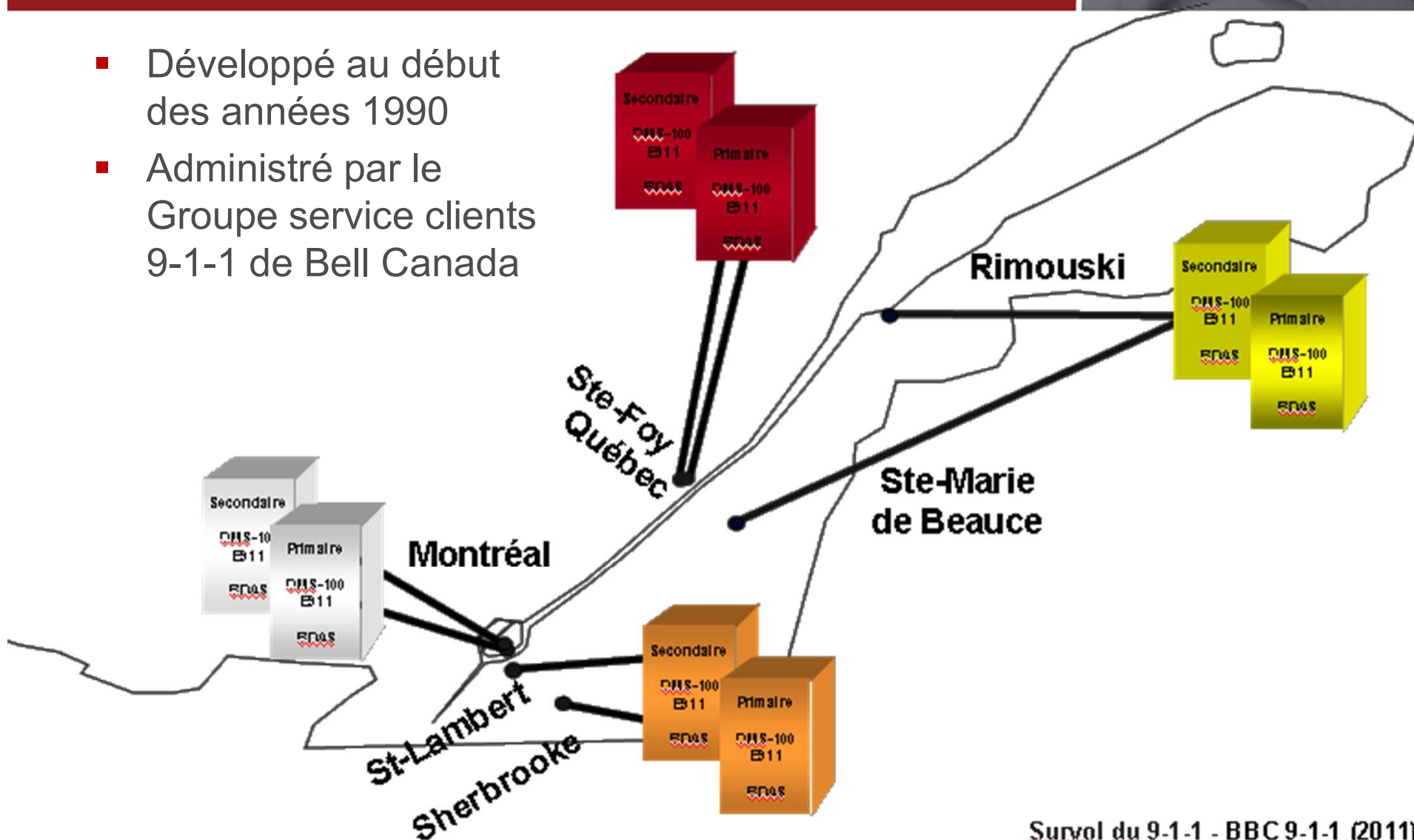


Population
ayant accès
au 9-1-1:
99,4 %

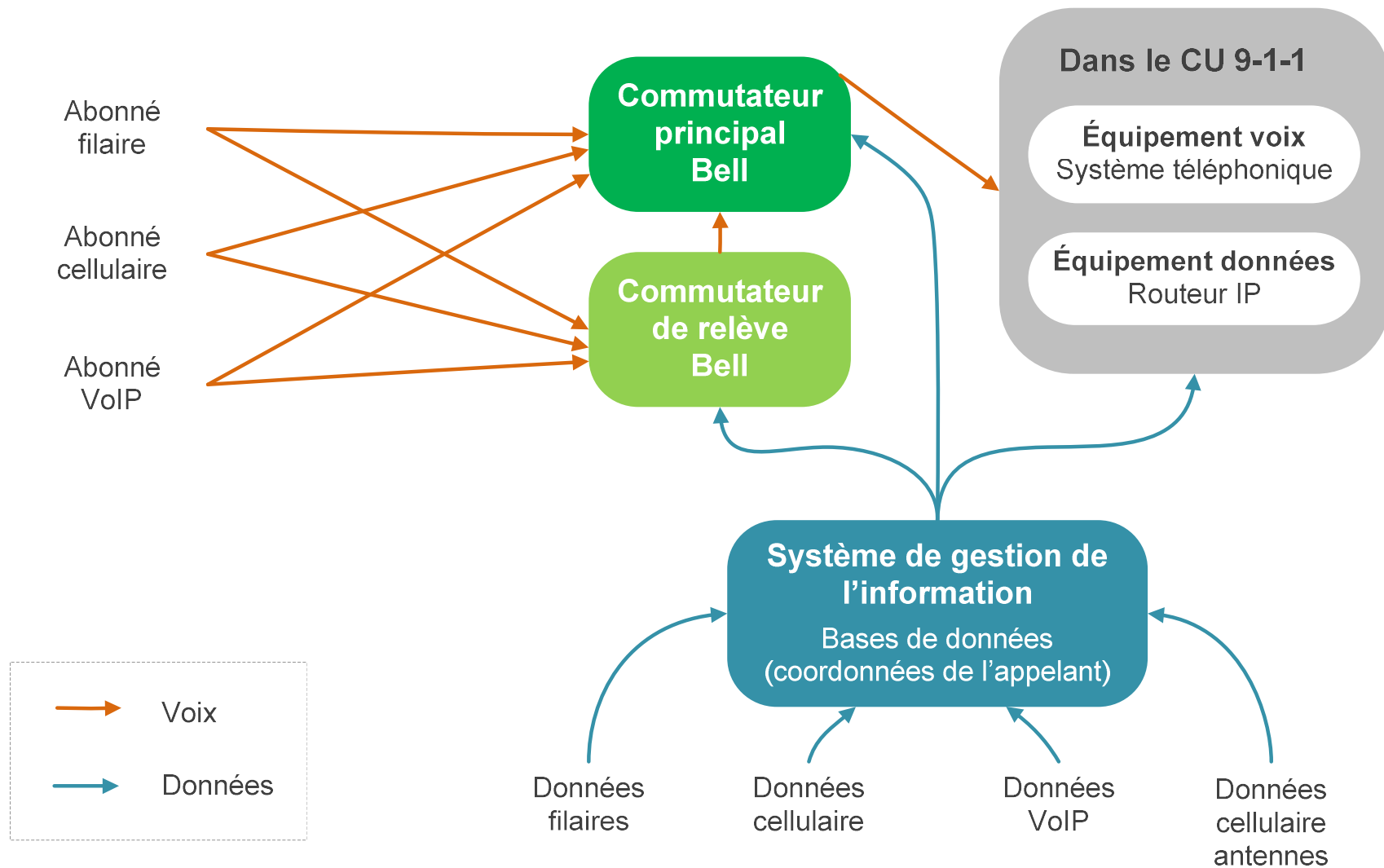
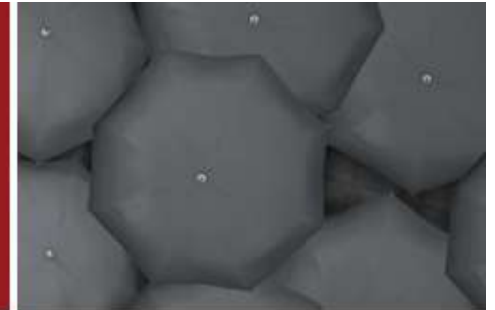


Service public d'appels d'urgence (SPAU)

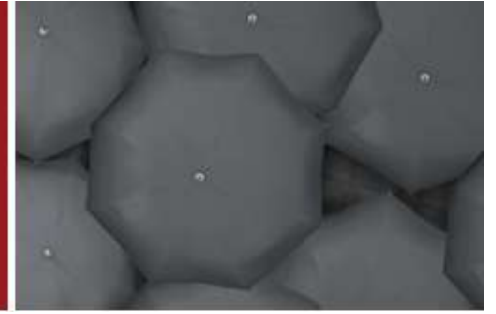
- Développé au début des années 1990
- Administré par le Groupe service clients 9-1-1 de Bell Canada



Service public d'appels d'urgence (SPAU)



Service public d'appels d'urgence (SPAU)

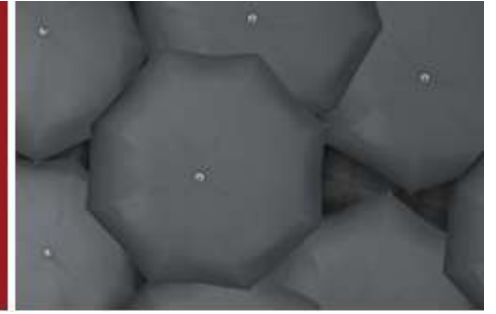


Principales fonctionnalités pour le préposé aux télécommunications d'urgence

- Contrôle de la ligne : le CU 9-1-1 doit la libérer
- Indication de l'état de l'appareil de l'appelant (décroché ou raccroché)
- Rappel de l'appelant
- Sonnerie stridente
- Appels manqués
- Transfert de l'appelant



Les CU 9-1-1 et la continuité des opérations



**Mieux
informés**



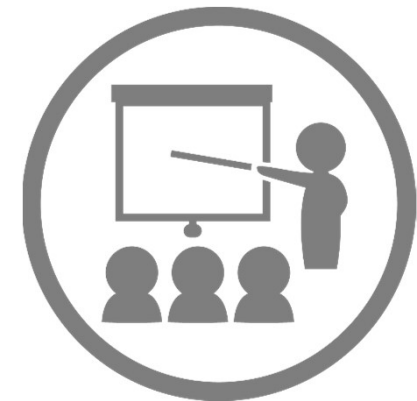
**Mieux
installés**



**Mieux
préparés**

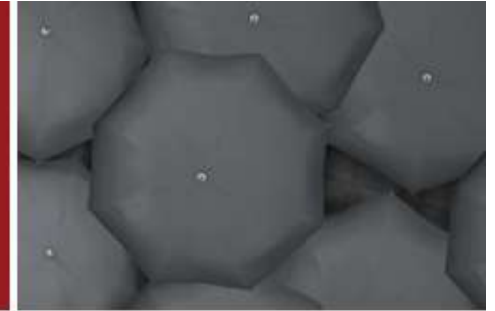


**Mieux
formés**



CU 9-1-1 mieux informés

Connaissance des risques



Réalisation d'analyses de risques entourant les bâtiments du CU 9-1-1

- Aléas naturels
- Aléas anthropiques

Éventuellement, mise en place de mesures
compensatoires

Le CU 9-1-1 ne doit pas être situé dans une
zone industrielle ou à risques connus

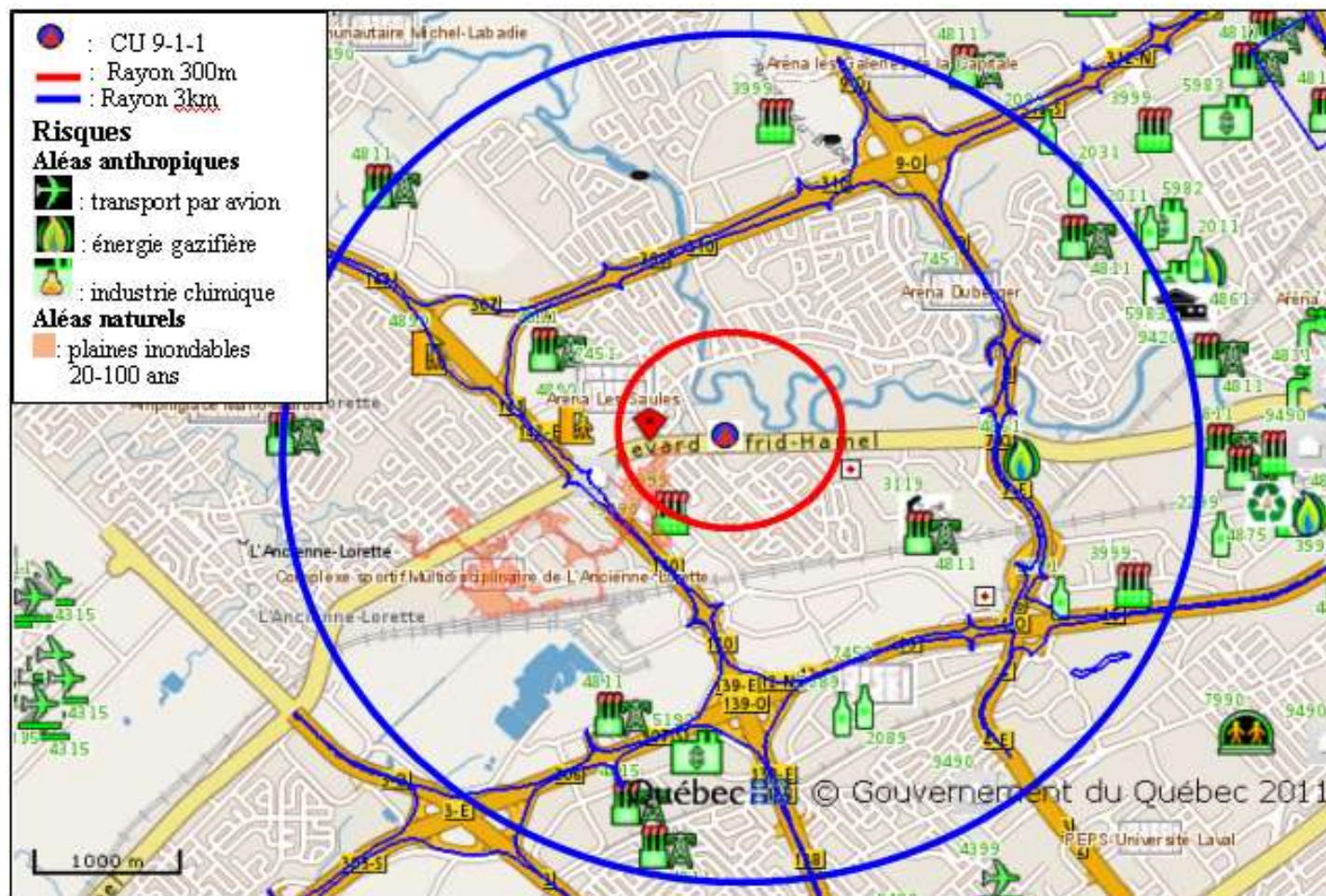


CU 9-1-1 mieux informés

Connaissance des risques

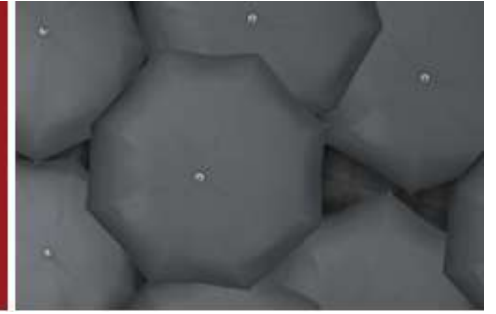
INFO

ALÉAS EN PRÉSENCE SUR LE TERRITOIRE DU CU 9-1-1



CU 9-1-1 mieux installés

Bâtiment / équipements

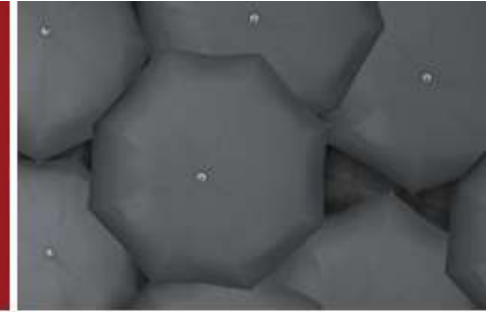


- Respect du code de construction du Québec en vigueur lors de la construction du bâtiment
- Respect de la loi sur la sécurité incendie
- Respect de la réglementation municipale en matière de sécurité incendie



CU 9-1-1 mieux installés

Bâtiment / équipements



Locaux et équipements essentiels du CU 9-1-1 à l'étage

Centre d'appels



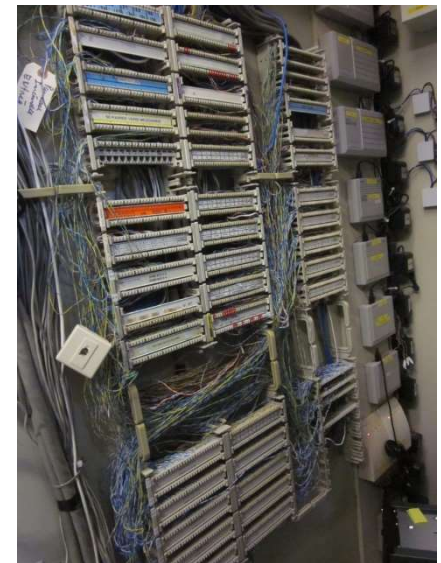
Salle informatique



Salle électrique

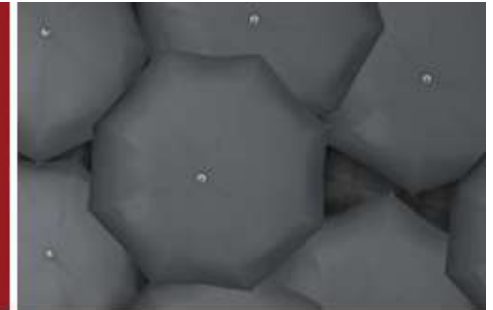


Salle téléphonique



CU 9-1-1 mieux installés

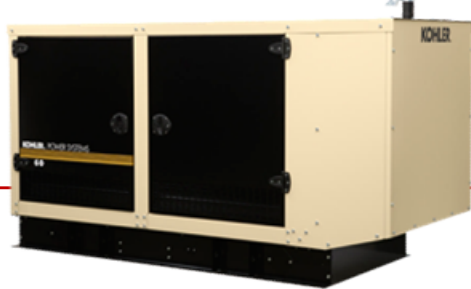
Bâtiment / équipements



Systemes électriques d'urgence



Génératrice fixe



Génératrice mobile



Boîte de dérivation
électrique



Batteries
d'urgence



Centre d'urgence
9-1-1

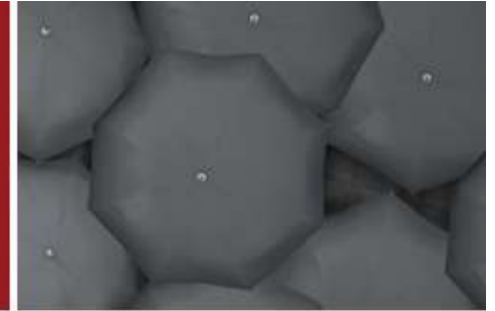


Prise externe



CU 9-1-1 mieux installés

Bâtiment / équipements



En situation normale

**Création
des cartes
d'appels**

Répartition
assistée par
ordinateur
(RAO)



**Gestion
des appels**

Système
téléphonique



**Conservation des
appels (voix) et
des cartes appels**

Centre
d'appels
principal



En cas de bris

Utilisation
de cartes
d'appels
papier



Téléphones de panne

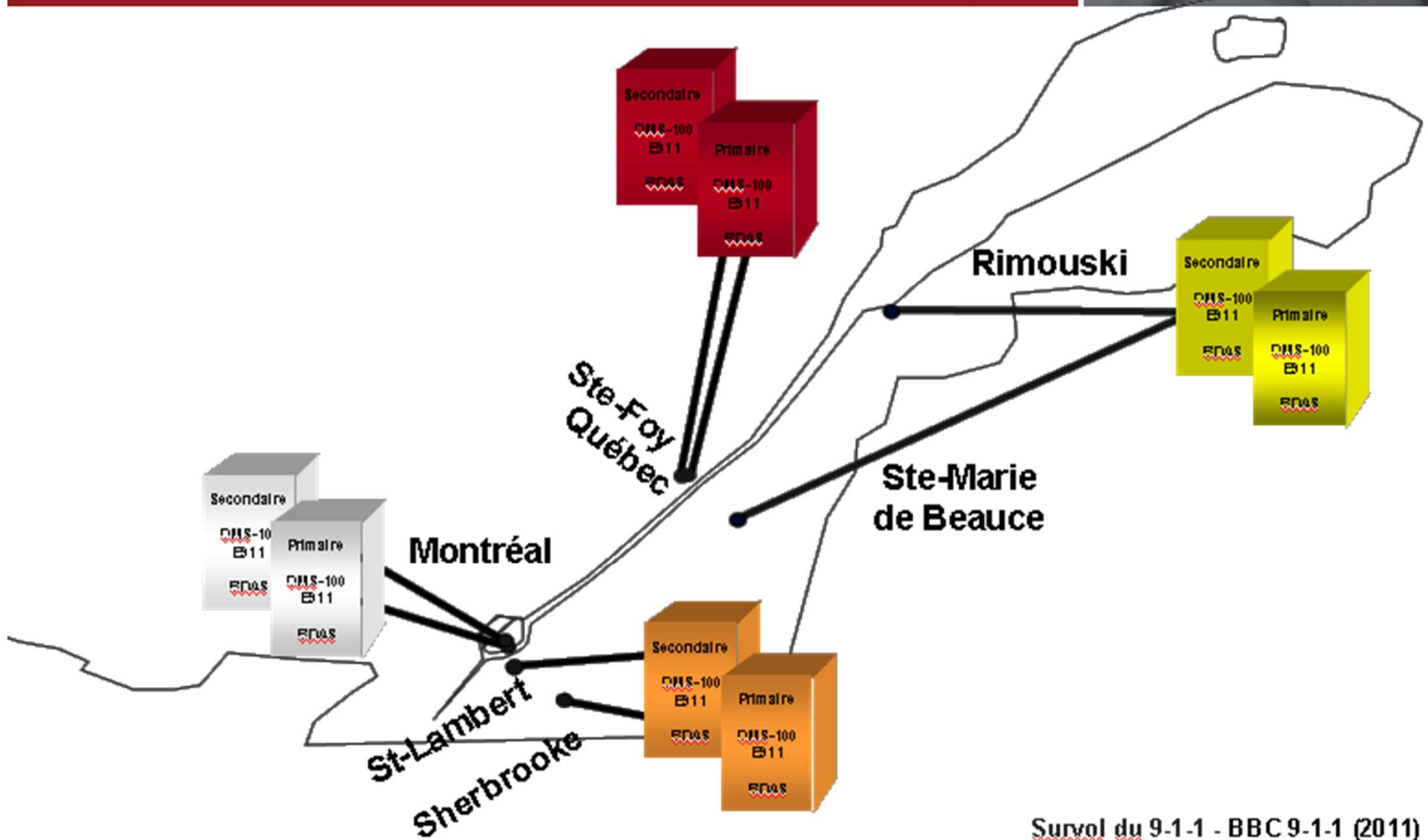
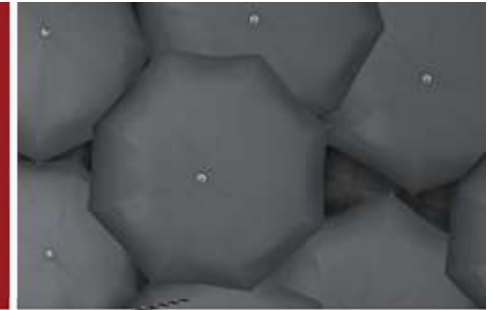


Bâtiment
distinct



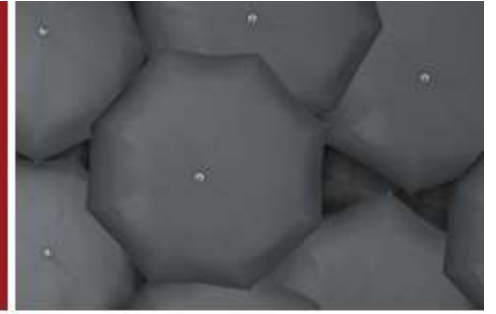
CU 9-1-1 mieux installés

Bâtiment / équipements

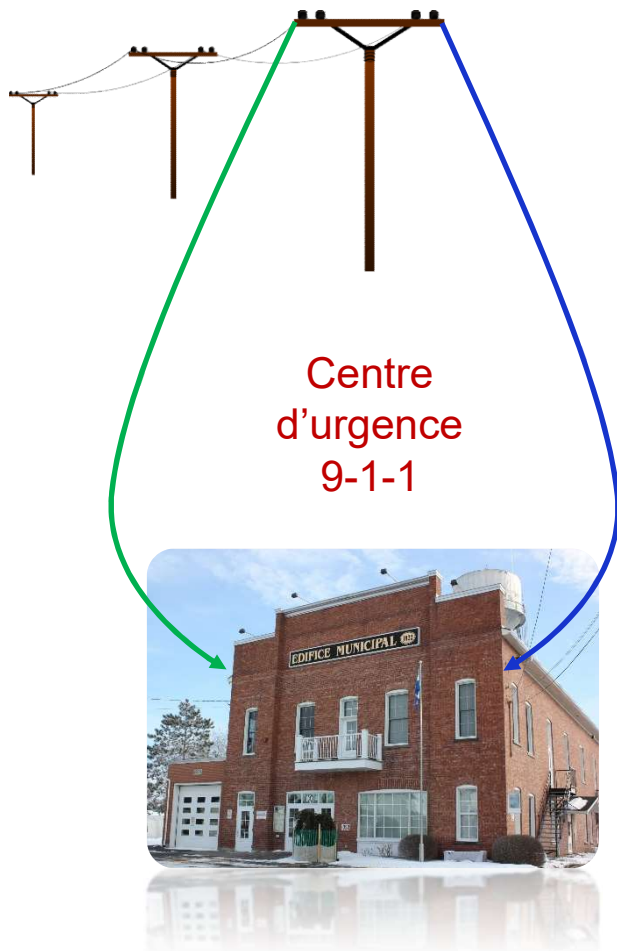


CU 9-1-1 mieux installés

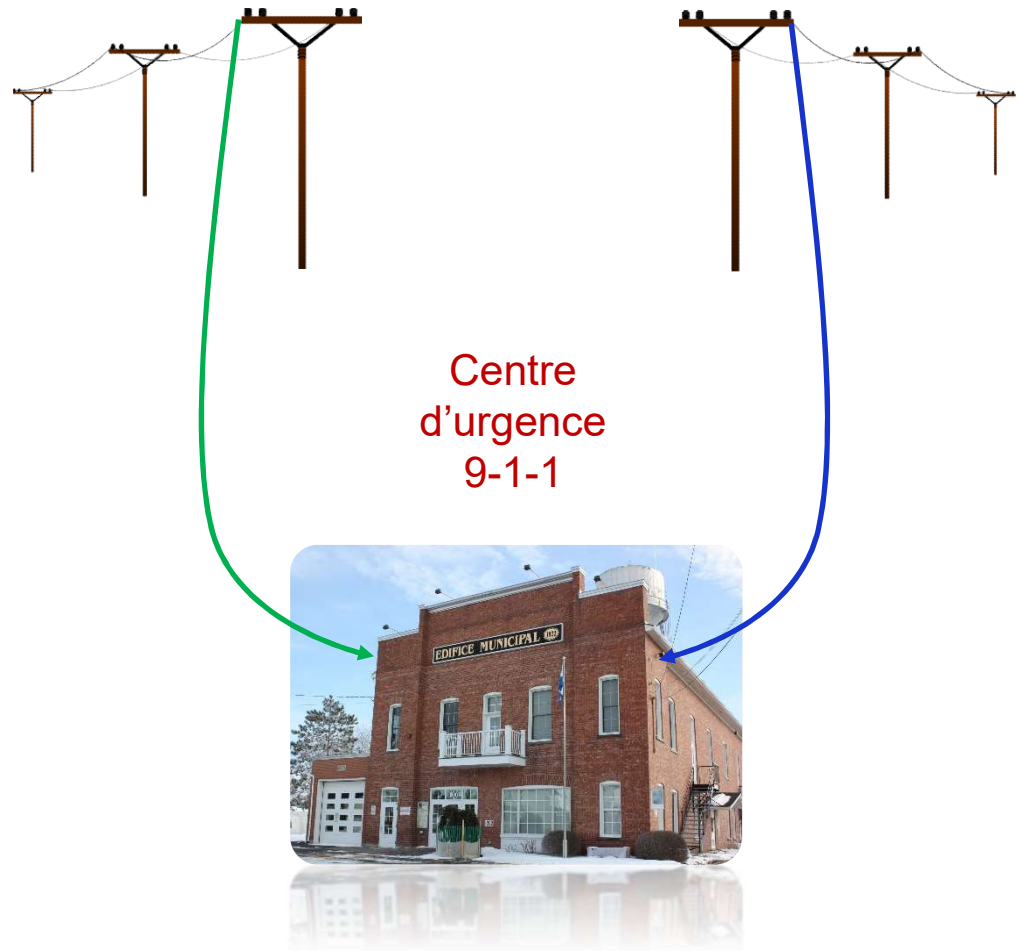
Bâtiment / équipements



Diversité de lignes

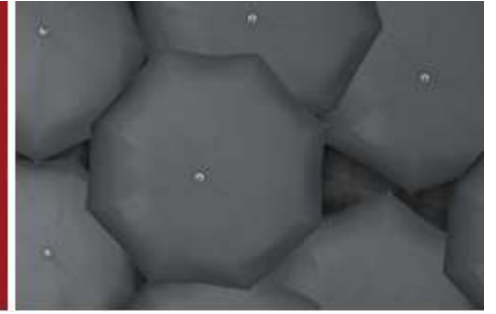


Diversité de routes



CU 9-1-1 mieux installés

Bâtiment / équipements



2 entrées de câbles téléphoniques
(souterraine ou aérienne)



Câble # 1



La moitié des lignes primaires 9-1-1
La moitié des lignes secondaires 9-1-1
Lien data



**Distance minimale de
15 mètres entre les 2 câbles**



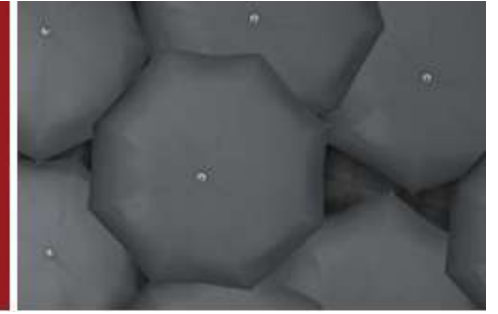
Câble # 2



La moitié des lignes primaires 9-1-1
La moitié des lignes secondaires 9-1-1
Lien data

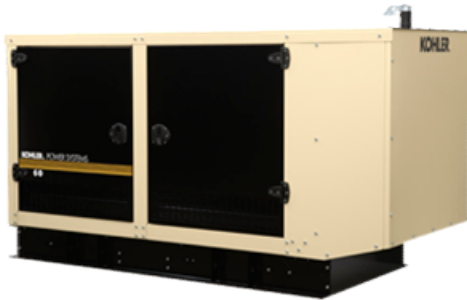
CU 9-1-1 mieux installés

Bâtiment / équipements

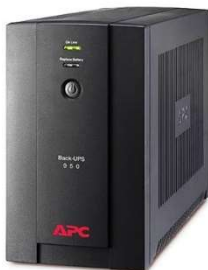


Programme d'entretien des équipements

Génératrice



Batteries d'urgence



Système informatique

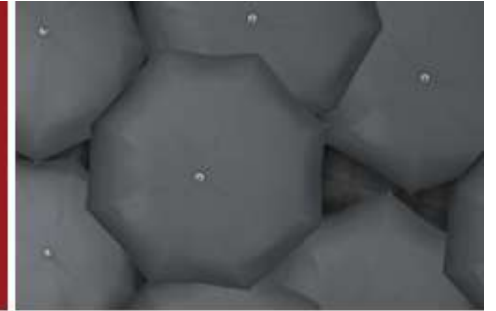
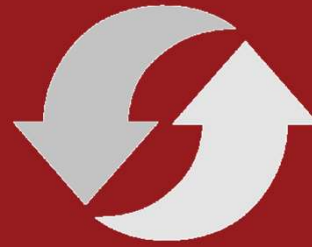


Matériel d'extinction des incendies



CU 9-1-1 mieux préparés

Continuité des opérations

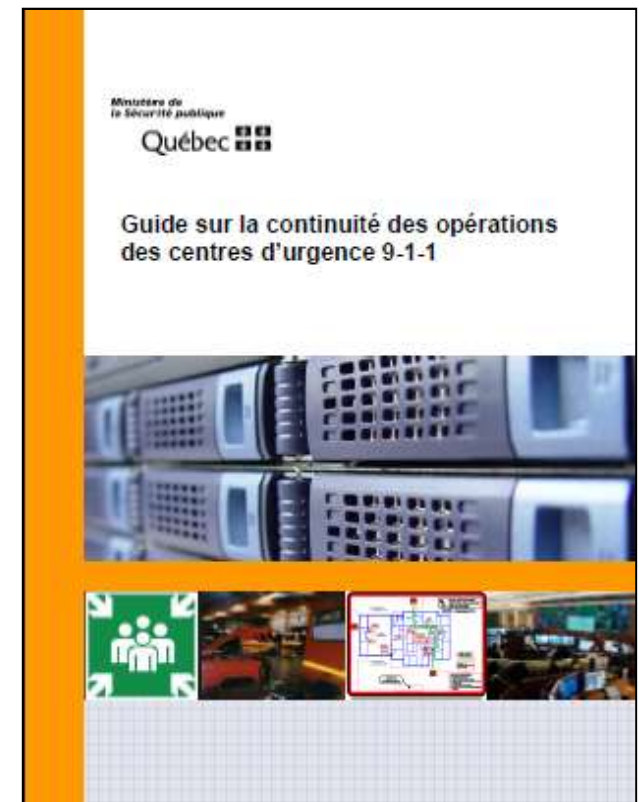


Centre d'appels de relève dans un autre bâtiment

- Son propre centre d'appels de relève
- Centre d'appels partagé
- Un autre CU 9-1-1 certifié

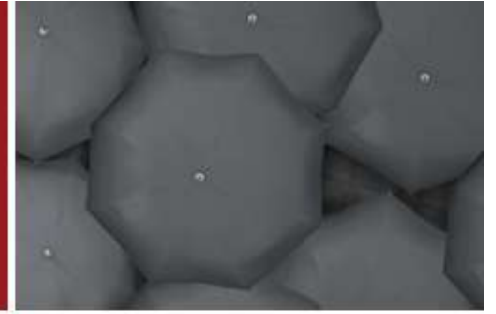
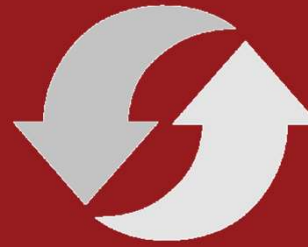
Le règlement prévoit la mise en place d'un centre d'appels de relève ayant les mêmes caractéristiques de redondance que le centre d'appels principal :

- Nombre de lignes
- Équipements
- Bâtiment

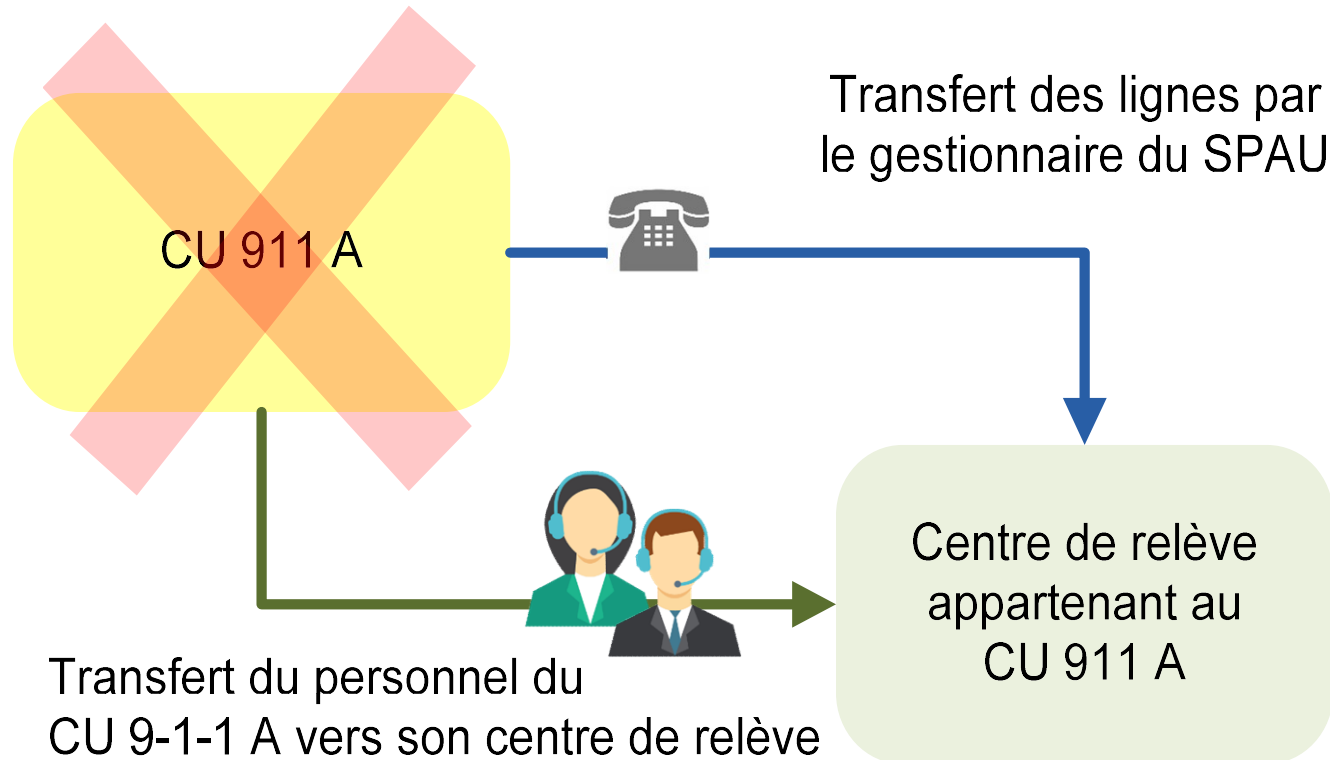


CU 9-1-1 mieux préparés

Continuité des opérations

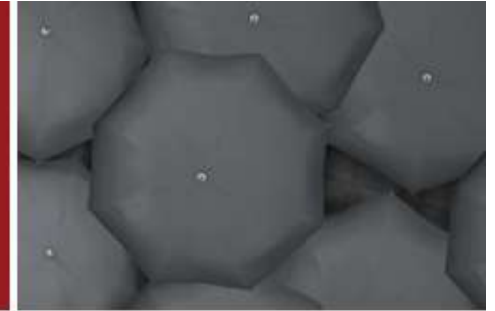
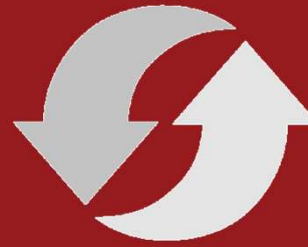


Centre de relève appartenant au CU 9-1-1

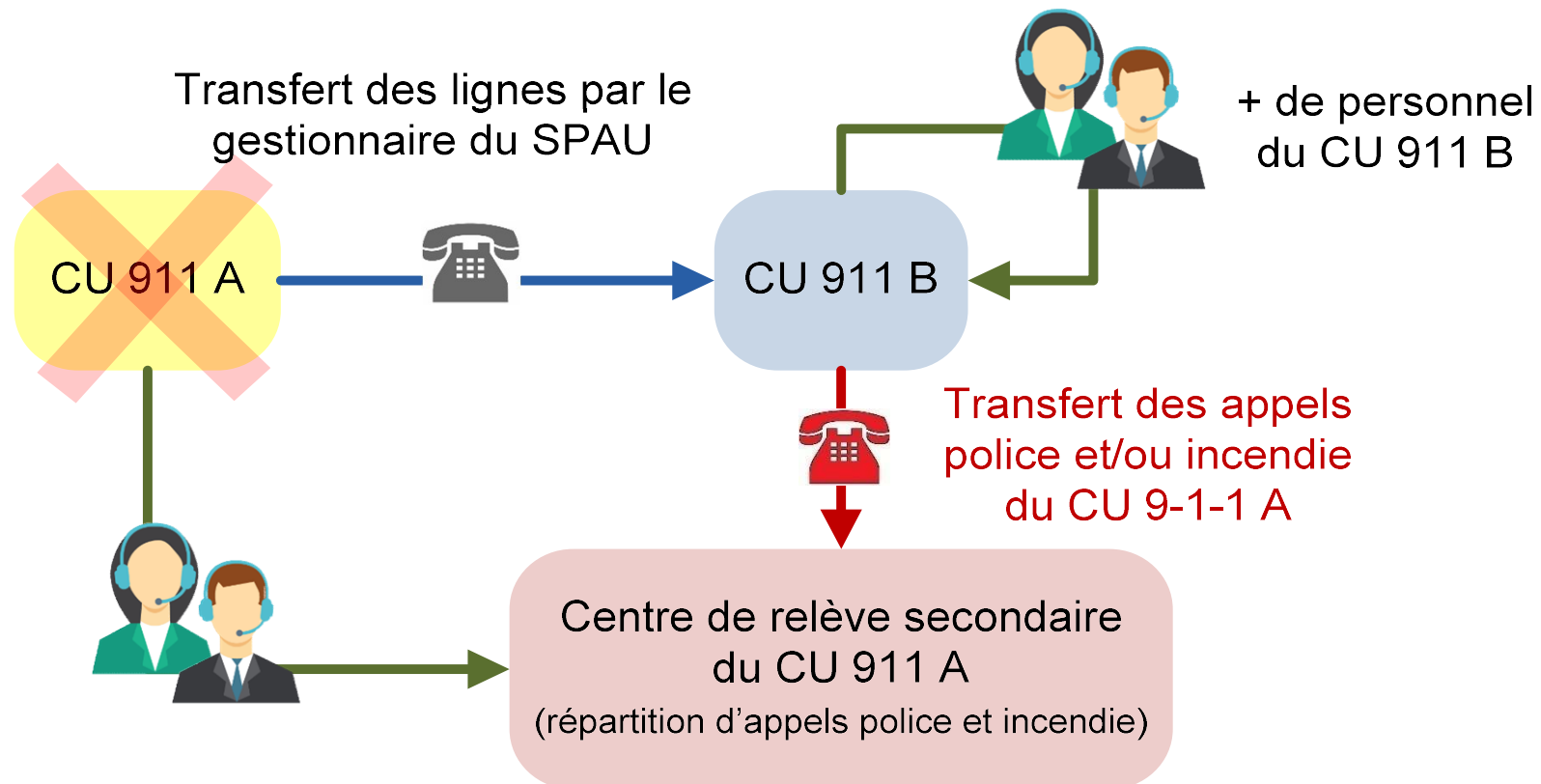


CU 9-1-1 mieux préparés

Continuité des opérations

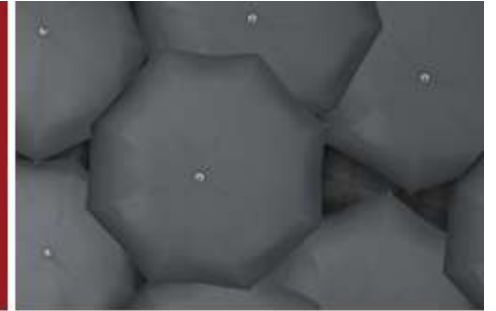
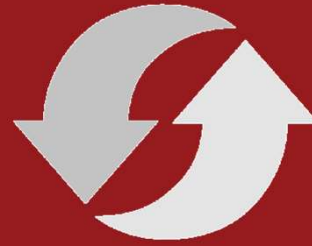


Centre de relève dans un autre CU 9-1-1 et répartition secondaire dans un centre de relève secondaire appartenant au CU 9-1-1



CU 9-1-1 mieux préparés

Continuité des opérations



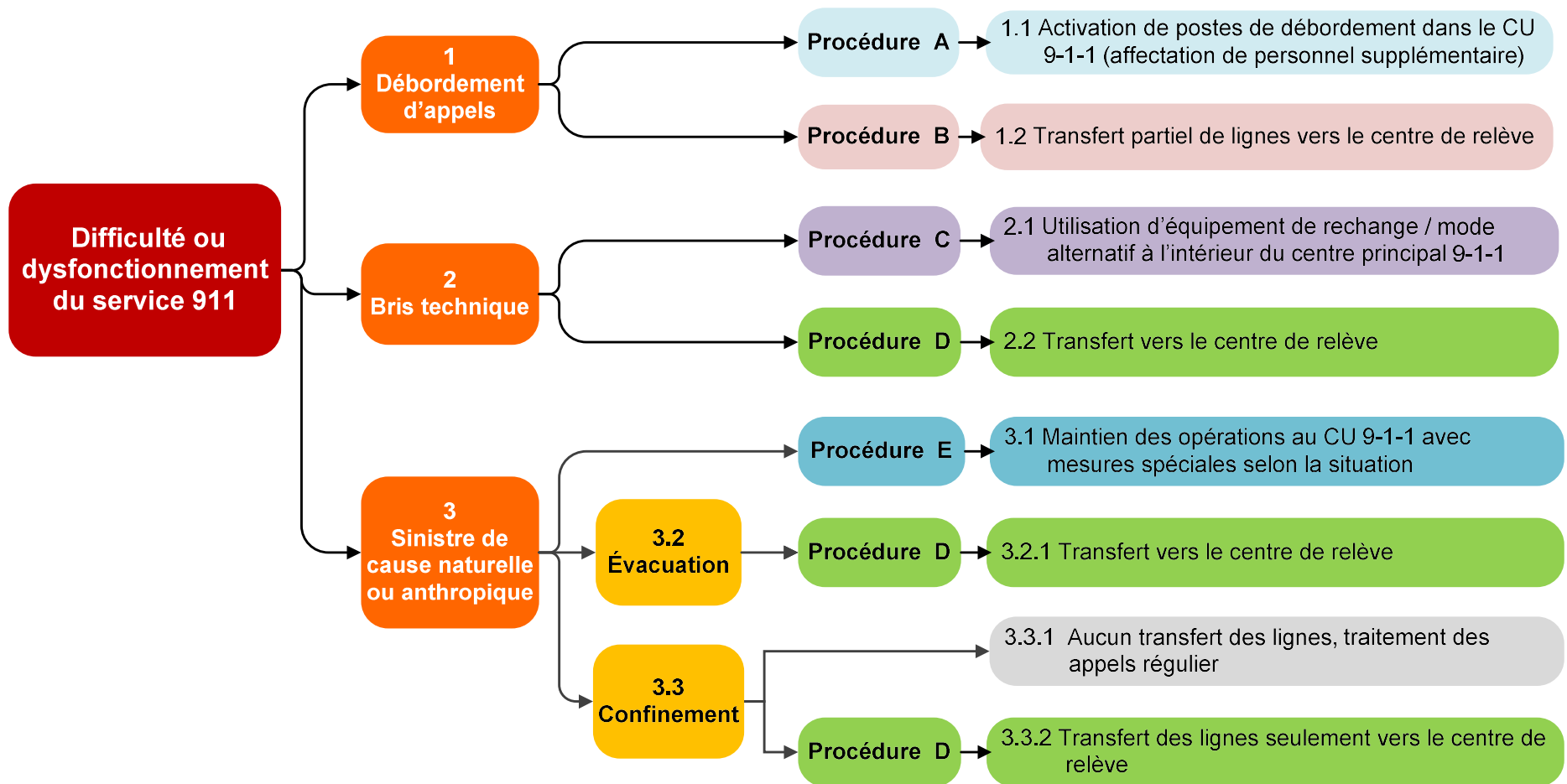
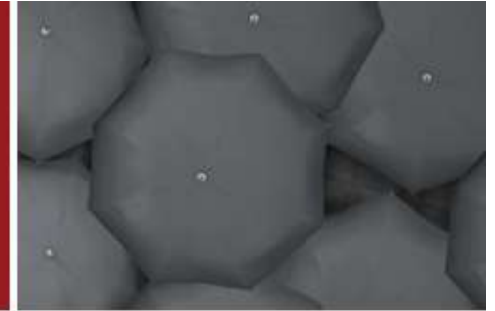
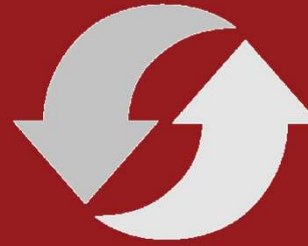
Plans de relève et d'urgence

- Évacuation planifiée ou d'urgence - confinement
- Gestion des appels pendant le déplacement vers le site de relève (ex.: cellule d'urgence ou autre CU 9-1-1)
- Le CU 9-1-1 doit effectuer au moins 4 fois par année une activation de son centre de relève
- Débordement d'appels



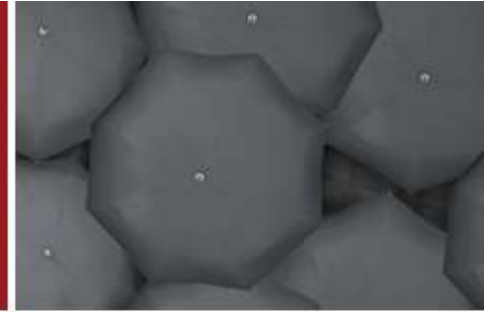
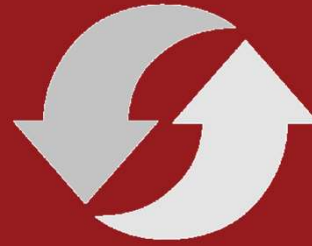
CU 9-1-1 mieux préparés

Continuité des opérations



CU 9-1-1 mieux préparés

Continuité des opérations



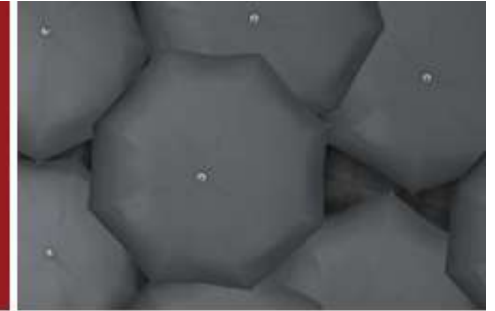
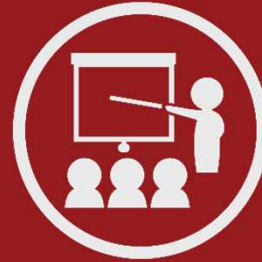
Le CU 9-1-1 doit informer le centre des opérations gouvernementales (COG) de toute défectuosité ou de tout dérangement dans une des trois situations suivantes :



1. Il n'est plus en mesure de prendre les appels 9-1-1 sur son territoire.
2. Il n'est plus en mesure de transmettre les appels d'urgence à un ou à plusieurs CSAU, ou de communiquer avec les autres intervenants d'urgence.
3. Les CSAU ne peuvent pas communiquer avec le CU 9-1-1 par le Service public d'appels d'urgence (SPAU).

CU 9-1-1 mieux formés

Formation initiale et continue



Selon le règlement, tous les préposés doivent recevoir :

- Une formation initiale abordant 15 thèmes
- Une formation continue
- Une formation concernant les plans de relève et d'urgence

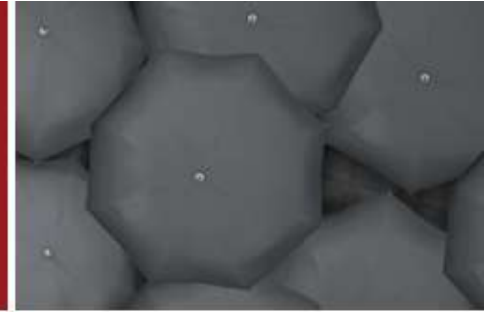
La concertation du milieu du 9-1-1 favorise le développement de la formation.

Thèmes de la formation initiale

1. Les rôles et les responsabilités du préposé au traitement des appels d'urgence;
2. Le service à la clientèle;
3. La téléphonie et l'informatique;
4. Les équipements utilisés par le centre d'urgence 9-1-1, autres que la téléphonie et l'informatique;
5. Le traitement de l'information géographique et les concepts de base en géomatique;
6. La technique de rédaction d'une carte d'appel;
7. La confidentialité des renseignements;
8. Le langage à utiliser;
9. La définition d'une urgence;
10. Le fonctionnement du réseau 9-1-1;
11. La gestion des situations difficiles;
12. La gestion du stress;
13. Les ressources mises à leur disposition;
14. Les modes opérationnels;
15. Les lois qui régissent les pratiques et les protocoles d'entente.

Conclusion

La résilience des centres d'urgence 9-1-1

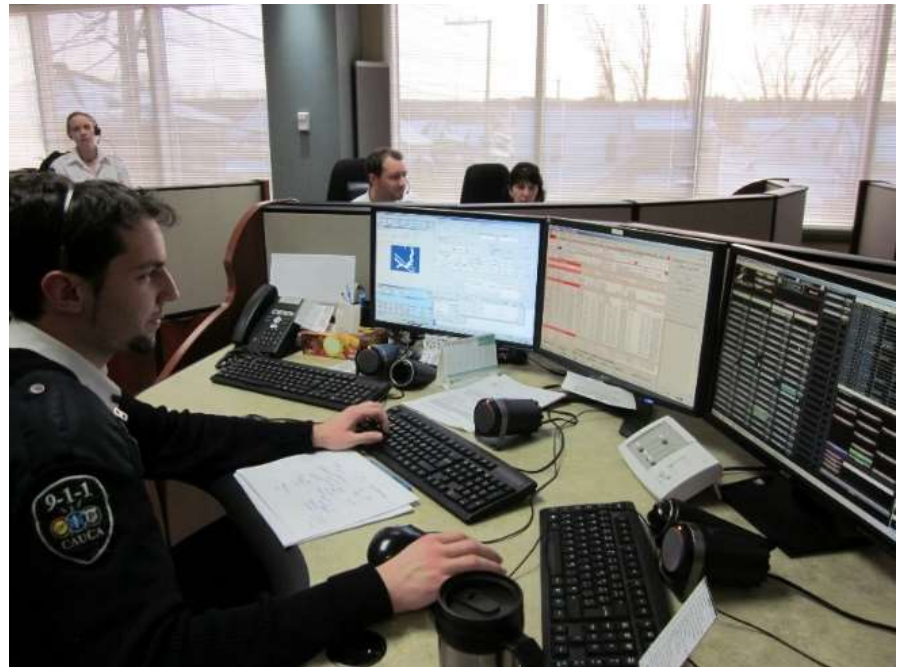


Le processus de certification a permis l'amélioration du niveau de qualité des CU 9-1-1

- Équipements
- Bâtiments
- Personnel

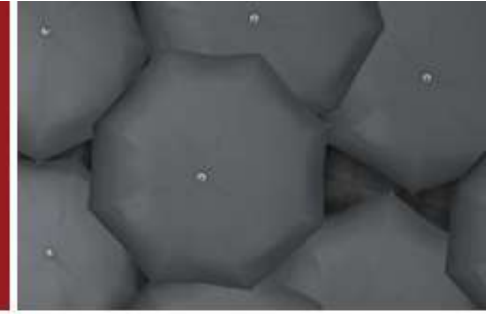
23 CU 9-1-1 sont certifiés

La certification doit être renouvelée aux deux ans



Conclusion

La résilience des centres d'urgence 9-1-1



Les défis de demain

- 9-1-1 de nouvelle génération
- Localisation des appelants IP
- Amélioration de la localisation des appelants cellulaire
- Texto 9-1-1
- Transfert d'images et de séquences vidéo
- Relais vidéo avec interprète (personnes malentendantes)
- Géomatique

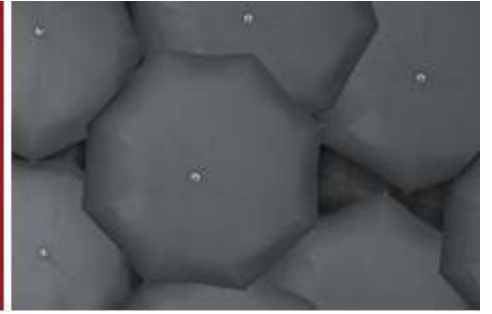


<http://www.crtc.gc.ca/fra/phone/911/gen.htm>



<http://www.crtc.gc.ca/fra/phone/acces/rela.htm>

Questions



Équipe du 9-1-1: [msp911@mSP.gouv.qc.ca](mailto:mSP911@mSP.gouv.qc.ca)

