

Montréal 

Direction des Communications d'urgence,
Bureau du taxi et du remorquage

**Rapport
d'activités
2004**



Centre d'urgence 9-1-1

Mot du Directeur



Richard Boyer
Directeur

L'année 2004 aura certes été une année charnière en matière de communication d'urgence car elle aura été celle de la mise en œuvre des systèmes 9-1-1 améliorés en matière de téléphonie sans fil. Le déploiement de nouvelles fonctionnalités des systèmes téléphoniques utilisés par les centres d'urgence 9-1-1 en matière de sans fil permettait enfin d'assurer l'acheminement des appels au bon centre d'urgence touché par l'événement en plus de fournir, en temps réel, le numéro de téléphone de l'appareil utilisé.

L'année 2004 aura également été marquée par l'arrivée sur le marché de nouveaux joueurs offrant des services de téléphonie par Internet. Cette nouvelle technologie risque de révolutionner fondamentalement nos façons de faire les choses et posera, dans les années à venir, des défis de taille.

Déjà, en 2004, il aura fallu l'intervention des associations de centres d'appels d'urgence du Canada afin d'obtenir une décision du CRTC obligeant ces nouveaux fournisseurs de services téléphoniques à permettre l'accès aux centres d'urgence 9-1-1 à leur clientèle.

Enfin, 2004 aura été une année de consolidation dans la mise en œuvre de nos contrôles de qualité qui sont parmi les plus rigoureux en Amérique.

Le Directeur

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Boyer'.

Richard Boyer

La mission du Centre d'urgence 9-1-1

La mission du Centre d'urgence 9-1-1 consiste à recevoir l'ensemble des appels d'urgence des citoyens, procéder au tri des appels afin de les référer à l'intervenant prioritaire et assurer la coordination virtuelle des autres intervenants lorsqu'ils sont requis sur un événement.

Le Centre d'urgence 9-1-1 fournit un accès rapide et efficace aux services d'urgence à la population de l'île de Montréal, soit approximativement 1 800 000 citoyens.

Toute personne résidant ou se trouvant sur le territoire de Montréal a un accès gratuit aux services du 9-1-1, et ce, tant par les téléphones publics que par les téléphones cellulaires. Le service est assuré en français et en anglais.

Le Centre d'urgence dispose d'appareils pour malentendants (ATME) doté d'une imprimante, permettant de traiter par écrit les appels provenant de cette clientèle.

Les intervenants

Intervenants	Fonctions
Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)	<ul style="list-style-type: none">▪ Sécurité publique▪ Activité criminelle
Service de sécurité incendie de Montréal (SSIM)	<ul style="list-style-type: none">▪ Incendie▪ Matières dangereuses▪ Premiers répondants
Urgences-santé (US)	<ul style="list-style-type: none">▪ Soins médicaux préhospitaliers et transport
Sûreté du Québec (SQ)	<ul style="list-style-type: none">▪ Surveillance des autoroutes▪ Accidents (autoroutes et ponts)
Ministère des transports du Québec (MTQ)	<ul style="list-style-type: none">▪ Événements sur les autoroutes
Garde côtière	<ul style="list-style-type: none">▪ Recherche et sauvetage sur les voies navigables
Hydro-Québec	<ul style="list-style-type: none">▪ Problèmes électriques
Gaz Métro	<ul style="list-style-type: none">▪ Fuites de gaz
Administration portuaire de Montréal	<ul style="list-style-type: none">▪ Événement à l'intérieur du port ou sur son territoire
Aéroports de Montréal	<ul style="list-style-type: none">▪ Événement à l'intérieur de l'aéroport ou sur son territoire
Services de travaux publics (27 arrondissements)	<ul style="list-style-type: none">▪ Feux de circulation▪ Logistique municipale

La formation du personnel

La formation du personnel repose sur les cinq éléments suivants :

1/ Module géographie

- Identifier les ponts reliant Montréal à la rive-nord et à la rive-sud ainsi que les accès à ces ponts
- Identifier les autoroutes présentes sur l'Île
- Se familiariser la localisation des événements

2/ Modes opérationnels

- Le guide opérationnel et les procédures
- Les juridictions des intervenants
- L'appareil téléphonique pour malentendants (ATME)
- Le service d'interprétation téléphonique LLE
- Les abréviations reconnues et l'alphabet international

3/ Service à la clientèle

- Efficience
- Efficacité
- Professionnalisme

4/ Système informatisé d'acheminement d'appels

- Apprentissage et maîtrise de la technologie

5/ Téléphonie

- Effectuer la réception et le transfert téléphonique de tous les appels reçus au centre d'urgence 9-1-1
- Traiter les appels téléphoniques manuellement (pannes)

Faits saillants 2004

Interface

Le CU a débuté les travaux visant à implanter une interface permettant un échange direct d'information avec Urgences-santé, afin de transmettre à cette dernière les données nécessaires à la localisation de l'événement lors d'appels pour un recours simple, ce qui augmentera sensiblement l'efficacité dans le traitement de ces appels. L'implantation devrait être complétée au cours de l'année 2005.

Téléphonie Internet

Le Centre d'urgence 9-1-1 de Montréal a donné son appui à l'Association des centres d'urgence 9-1-1 du Québec (ACUQ) en participant aux audiences publiques du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) sur la téléphonie par protocole Internet en septembre, à Gatineau.

À l'instar de l'ACUQ, le Centre a souligné que cette nouvelle technologie, au demeurant fort utile et prometteuse pour la population canadienne, présentait néanmoins d'importantes failles sur le plan de la sécurité publique.

Dans les faits, la téléphonie Internet, telle que présentée à ce moment, négligeait complètement le service téléphonique d'urgence 9-1-1. Problèmes de connectivité, de disponibilité des coordonnées de l'appelant, de sa localisation, de transferts d'appels et d'acheminement et même de disponibilité du service lui-même, dans certains cas.

À ce moment, le Centre d'urgence de Montréal faisait partie d'une coalition regroupant les membres de l'ACUQ, de même que certains Centres d'urgence du Canada, tel que Calgary, Vancouver et Toronto.

Qualité du service

En 2004, le Centre d'urgence 9-1-1 de Montréal a poursuivi l'implantation d'un programme d'assurance qualité dont le but est d'assurer la qualité du traitement des 1,37 millions d'appels reçus annuellement. Ce programme englobe:

- La gestion des appels
- La formation et la supervision du personnel
- Les changements technologiques
- L'impact des nouvelles législations et encadrements réglementaires
- Les ajustements aux demandes des intervenants.

Le programme d'assurance-qualité permet actuellement d'évaluer avec précision la qualité du service rendu à la population par les préposés du 9-1-1.

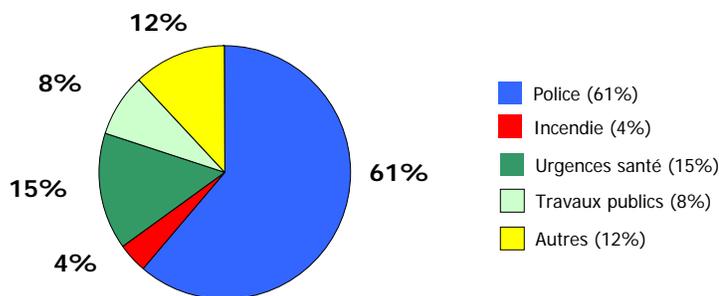
Statistiques

	Nombre d'appels reçus	Moyenne de traitement des appels (MTA)	Coefficient de service téléphonique (CST)	Délai moyen de réponse (en secondes) (DMR)
2003	1 376 705	47	96%	2
2004	1 377 709	48	97%	2

Le temps de réponse moyen est de 2 secondes et ce, pour 97 % des appels reçus. Le temps moyen de traitement des appels est de 48 secondes. Les préposés mettent près de 40 secondes pour traiter et transférer l'appel, et huit secondes pour compléter les informations contenues dans la carte d'appel, une fiche contenant toutes les informations reliées à l'appel d'urgence.

Depuis le 19 octobre 1997, le Centre d'urgence 9-1-1 utilise la technologie du Système informatisé d'acheminement d'appels (SIAA) qui intègre la téléphonie et l'informatique, de telle sorte que le préposé n'a plus besoin d'utiliser l'appareil téléphonique pour répondre à un appel.

Répartition des appels



Budget 2004

Masse salariale		4 144 265
Biens et services		1 897 915
Transport et communications	144 999	
Services professionnels, techniques & autres	1 338 224	
Location, entretien et réparation	376 444	
Biens non durables	38 284	
TOTAL		6 042 180

Normalisation

Le Centre d'urgence 9-1-1 de Montréal a appuyé les démarches de l'Association des centres d'urgence 9-1-1 du Québec (ACUQ) à l'égard de la normalisation des centres d'urgence 9-1-1 de la province.

Les démarches de l'ACUQ visent notamment à présenter des propositions au gouvernement du Québec quant aux principes de normalisation à retenir, principes qui s'appuient sur deux grands paramètres:

- 1/ La qualité des services offerts aux citoyens
- 2/ L'adoption de normes compatibles avec la réalité vécue par les centres d'urgence.

Pour l'ACUQ, ces propositions formeront un cadre normatif minimal qui devrait être étendu à l'ensemble des centres d'urgence 9-1-1 du Québec

Embauche

En 2004, le Centre d'urgence 9-1-1 de Montréal a procédé à l'embauche de 16 auxiliaires. De ce nombre, 4 étaient des auxiliaires à temps complet, c'est-à-dire qu'ils remplaçaient des personnes en congé de maladie, comblaient des postes en période de pointe ou de personnes en vacances.

Les visiteurs

En 2004, le Centre d'urgence 9-1-1 de Montréal a reçu 139 visiteurs, dont une bonne partie provenait de l'important congrès de l'*Association of Public-safety Communication Officials* (APCO), une importante organisation américaine ayant son siège social à Daytona Beach, en Floride. Le congrès de l'APCO réunissait pas moins de 8 000 spécialistes des communications d'urgence à Montréal au mois d'août.

Hormis ces visiteurs, majoritairement américains, le Centre a également accueilli des représentants de services d'urgence ou d'administrations publiques de la Suisse, du Koweït, de la France, de l'Argentine et de la Chine.

Comme par le passé, le Centre adhère à une philosophie d'ouverture et d'échange avec tous nos partenaires et intervenants. C'est ainsi que des représentants de Gaz Métro, d'Urgences-santé, de Tandem, de l'Administration du Port de Montréal, de la Garde Côtière et de la Société de transport de Montréal (STM) sont venus se familiariser avec nos modes de fonctionnement.

Un environnement sécuritaire

Le réseau téléphonique du 9-1-1 est tissé comme une toile d'araignée.

Ainsi, lorsqu'un appel est logé au 9-1-1, il est dirigé vers l'un des 25 centraux téléphoniques répartis partout sur le territoire de Montréal. Ce découpage protège chaque secteur de la ville contre une congestion d'appels arrivant d'un autre secteur.

De l'un de ces 25 points d'entrée, l'appel est ensuite dirigé vers un central qui à son tour envoie cet appel au 9-1-1 via des circuits téléphoniques pénétrant dans l'immeuble par deux endroits différents. Ce dernier central est également soutenu par un central de relève en cas de panne.

De plus, le Centre d'urgence 9-1-1 peut, en cas de panne ou d'évacuation, compter sur un centre de relève situé dans un autre secteur de la ville. Comme dans le cas du centre primaire, le centre de relève jouit lui aussi d'un réseau téléphonique de relève en cas de panne



Centre de relève 9-1-1

Ce centre de relève est équipé de la même manière que le centre primaire et peut même fonctionner en simultané avec le centre principal si un sinistre majeur survenait, multipliant alors par deux la capacité de réception des appels.

Pour assurer sa fonctionnalité, le centre de relève est fréquemment utilisé pour la formation du personnel ou lorsque des besoins d'entretien surviennent au centre primaire. De plus, tout comme le centre primaire, le centre de relève dispose d'une génératrice, de deux serveurs et d'un système d'alimentation soutenu (UPS).

Montréal 

Direction des communications d'urgence,
Bureau du taxi et du remorquage
2580 St-Joseph Est, bureau 270
Montréal, Québec H1Y 2A2
Tél. 514-280-6750