



Le 9-1-1 de l'île de

par Richard Leblanc, Section des communications corporatives

Périodes de pointe et faits saillants

1987

Le 14 juillet, une pluie torrentielle s'abat sur Montréal. Cette pluie fait suite à une canicule qui dure depuis plusieurs jours. Dans l'après-midi, une ligne d'orages se forme à l'ouest de la ville et se déplace vers Montréal, laissant plus de 100 millimètres de pluie sur l'île, en seulement deux heures.

1989

Montréal vit un drame majeur. Vers la fin de l'après-midi du 6 décembre, les appels arrivent au Centre d'urgence 9-1-1 pour signaler qu'un individu tire des coups de feu à l'intérieur de l'École Polytechnique. Le bilan sera de 14 morts.

1992

Le 24 août, l'Université Concordia est la cible d'un tireur fou. Le professeur Valery Fabrikant se présente au 9^e étage du Pavillon Henry-F.-Hall et fait feu sur trois collègues. Un quatrième individu est blessé et meurt un mois plus tard. Une femme est également blessée lors du drame, mais survit à ses blessures.

1993

Le 9 juin, le Canadien de Montréal remporte la coupe Stanley face aux Kings de Los Angeles. Les partisans envahissent le centre-ville et une émeute éclate, causant plusieurs milliers de dollars de dégâts.

1995

En novembre, pour la première fois de son histoire, le personnel du Centre d'urgence 9-1-1 doit rapidement quitter les lieux alors qu'éclate un incendie en début de soirée dans un immeuble adjacent. La chaleur qui se dégage du brasier est si forte que de l'équipement électronique – demeuré sur le bord des fenêtres de l'immeuble abritant le 9-1-1 – commence à fondre et la fumée envahit les corridors. • L'évacuation se fait en deux phases. Un premier groupe de préposés quitte les lieux et se dirige vers le centre de relève (installé à cette époque dans les locaux de la Cavalerie, sur le mont Royal) pour prendre les appels à partir de ce lieu. Puis, le groupe demeuré au centre principal quitte les lieux à son tour pour prendre, lui aussi, le chemin des locaux du mont Royal.

1996

La Commission de la sécurité publique de la CUM prend la décision de revoir la mission du Centre d'urgence 9-1-1, dont une partie consiste à traiter les appels du service de police. • La Commission donne ainsi le mandat au SPCUM de traiter ses propres appels à partir de l'automne 1997. Ce dernier devient alors un intervenant d'urgence au même titre que tous les autres intervenants. • En février, Bell met en place le réseau SPAU 9-1-1.

1997

Le 15 décembre, le 9-1-1 cesse l'analyse et le traitement des appels destinés au SPCUM et lui transfère le tout.

1998

En janvier 1998, une bonne partie de la province est touchée par une importante tempête de verglas. Au 9-1-1 de Montréal, les préposés répondent à 72 690 appels entre le 5 et le 16 janvier, une augmentation de l'ordre de 80% par rapport à la même période en 1997.

1999

Le 1^{er} avril, la CUM procède à l'ouverture officielle du centre de relève, lequel sert désormais en cas de défaillance du centre principal 9-1-1. • Dans la nuit du 31 décembre, le Centre d'urgence 9-1-1, à l'instar d'autres services municipaux, est sur un pied d'alerte à l'occasion du fameux « passage à l'an 2000 ».

2002

À la faveur des fusions municipales, le SPCUM devient le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM).

2006

Le 13 septembre, Kimver Gill pénètre dans le collège Dawson et vide son arme sur les étudiants qui se trouvent sur place, atteignant mortellement la jeune Anastasia De Sousa. Le 9-1-1 enregistre 609 appels en moins de 90 minutes, une augmentation de 176% par rapport à la normale.

2008

Le 19 octobre, le Centre d'urgence 9-1-1 et la Division du traitement des appels du SPVM fusionnent à nouveau leurs activités. Les préposés qui reçoivent les appels 9-1-1 traitent alors directement les appels destinés au SPVM.



Montréal a 25 ans

« On était faits pour s'entendre »

Créé aux États-Unis en 1968 par la firme AT&T, le numéro d'urgence 9-1-1 a fait son entrée au Canada en 1972, où il a été mis en service pour la première fois dans la ville de London, en Ontario, en 1974.

Mais c'est à 4 h, le matin du 1^{er} décembre 1985, que le 9-1-1 est entré en fonction sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal (CUM), remplaçant d'un seul coup les numéros de téléphone distincts que devaient composer les citoyens pour joindre l'un ou l'autre des services d'urgence du territoire.

Le projet avait vu le jour le 24 avril 1981, alors que le Conseil de sécurité publique de la Communauté urbaine de Montréal formait un groupe de travail, le « Comité des mesures d'urgence » ; celui-ci était piloté par le maire de la Ville d'Anjou et avait pour mandat de coordonner les travaux en vue de créer un Centre de communications d'urgence (9-1-1).

« Le défi de rassembler les services d'urgence du territoire dans un seul et unique numéro téléphonique, le 9-1-1, était de taille », se souvient Robert Côté, qui fut nommé le premier directeur de « télécom » à son ouverture, en 1985.

« Il y avait une collaboration incroyable dans le comité d'implantation. On a siégé toutes les semaines, de décembre 1982 à décembre 1985, et tous travaillaient dans le respect de l'autre. On avait à cœur le respect des échéanciers », ajoute Pierre Caron, le représentant de Bell sur ce comité.

« On était faits pour s'entendre », lance Robert Côté.

Et effectivement, tout s'est déroulé comme prévu.

« À 3 h 59, le matin du 1^{er} décembre, le système téléphonique prenait les appels faits pour la police au 934-2121, comme Pierre Caron. À 4 h, le service 9-1-1

entrait en fonction. À 4 h 1, les citoyens qui composaient le 934-2121 obtenaient un message téléphonique disant que ce service n'était plus en fonction et qu'il fallait composer le 9-1-1. »

« L'arrivée du 9-1-1 a changé bien des choses pour les services d'urgence, car plusieurs, comme les services d'incendie, étaient distincts d'une municipalité à l'autre sur le territoire de la CUM. Mais les choses étaient plus simples pour le Service de police de la Communauté urbaine de Montréal (SPCUM), car tous les services de police municipaux avaient été fusionnés le 1^{er} janvier 1972 », souligne Robert Côté.

Au Québec, c'est la ville de Laval qui avait été la première à mettre le service 9-1-1 à la disposition de ses citoyens, en 1977. Les villes de Longueuil (1978), Baie-Comeau (1981) et Boucherville (1983) lui avaient emboîté le pas.

