



10-04, À L'ÉCOUTE!



La communication entre les différents intervenants du milieu policier est très importante puisqu'elle est essentielle à une bonne coordination des opérations et à la sécurité même des policiers et du public. Dans les autos-patrouille et à la ceinture des policiers, les radios, téléphones cellulaires et autres outils de communication sont omniprésents. Afin de bien comprendre les enjeux et les défis entourant les technologies de la communication que doivent relever les services de police, l'APSAM a rencontré cinq spécialistes, tous préoccupés par le sujet, afin qu'ils puissent partager leur expertise et éclairer leurs collègues et confrères des autres services de police du Québec.

Nous tenons à remercier : **Serge Bélisle**, assistant directeur – responsable du département de l'administration, Service de protection des citoyens de Laval, **Gilles Lemieux**, vice-président à la Fraternité des policiers de Laval, **Michel Hamelin Purtell**, chef de section Direction du support administratif – Section technologie au Service de police de la Ville de Montréal, **Robert Boulé**, directeur – Prévention et relations avec les membres à la Fraternité des policiers et policières de Montréal et **René Lefrançois**, expert-conseil en sécurité routière, Direction de la recherche et du développement, École nationale de police du Québec.

Les systèmes de communication des corps policiers

Puisque les policiers travaillent en étroite collaboration, l'implantation d'un système de communication fiable est essentielle. À tout moment, qu'ils soient dans leur auto-patrouille ou sur le terrain dans le feu de l'action, les policiers sont en contact avec le centre opérationnel et leurs coéquipiers grâce à un système ingénieux de radiocommunication. Bien qu'à la base ils aient la même fonction et soient souvent très similaires, les systèmes de communication au sein des corps policiers

Les policiers utilisent fréquemment leur radio à l'intérieur de leur voiture pour communiquer avec le centre opérationnel.



Les autos-patrouille sont équipées de nombreux appareils de communication comme un ordinateur véhiculaire et une radio.

présentent certaines différences. Par exemple, on utilise dans certaines villes la technologie numérique alors que dans d'autres, on emploie un mode de transmission analogique. C'est le cas à Montréal, où les 4157 policiers utilisent le système d'Erickson GE implanté en 1989 et qui devrait être remplacé d'ici 2006. À Laval, depuis décembre 2001, c'est le numérique qui prévaut. Fier de ce système, **Gilles Lemieux**, vice-président à la Fraternité des policiers de Laval, œuvre dans le milieu policier depuis maintenant 26 ans. Il a commencé comme patrouilleur et a par la suite été affecté aux enquêtes criminelles pendant 11 ans pour ensuite passer huit autres années aux homicides. Selon lui, le travail des policiers s'est grandement amélioré depuis le remplacement du système précédent. L'ancien système de communication ne



Pour le policier en patrouille, l'ordinateur véhiculaire est un outil fort utile lui permettant d'obtenir entre autres des informations sur les dossiers des détenteurs de permis de conduire.

comblait pas les besoins des policiers et pouvait même être la cause de situations critiques. Le système de radiocommunication de Laval émet dans les 800 MHz. Cette fréquence permet une meilleure pénétration des ondes dans les immeubles et les sous-sols mais a une moins grande portée qu'un système utilisant la technologie analogique et émettant dans les 400 MHz.

« Le choix d'un système se fait sur la base des besoins. Les corps policiers doivent identifier ces besoins afin de choisir un système qui convient à leur environnement », affirme **Serge Bélisle**, assistant directeur, responsable du département administratif du Service de protection des citoyens de Laval. Ce dernier a lui aussi une longue carrière de policier derrière lui. Pendant 24 ans, il a travaillé comme patrouilleur et enquêteur pour la police de Laval. M. Bélisle croit également qu'il est capital de consulter des professionnels des radiocommunications afin de

faire des choix éclairés. Le Service de police de Laval l'a d'ailleurs appris à ses dépens alors que l'ancien système qui avait été implanté il y a quelques années s'était avéré inefficace et ne répondait pas aux attentes des policiers. M. Bélisle croit que ce genre de mésaventure peut être évitée.

Il suffit de consulter un professionnel dans le domaine, comme un ingénieur qui serait capable d'évaluer adéquatement tous les facteurs qui entrent en jeu en ayant une vue d'ensemble.

Il est aussi primordial de créer un environnement de collaboration entre les différents partis et de faire une saine planification.

L'équipement de base du policier

Les outils de communication du policier sont d'une grande importance pour son travail mais aussi pour sa sécurité et celle du

Le combiné de la radio portative est fixé à la poitrine du policier ce qui lui évite des encombrements.



public. À tout moment, le policier doit pouvoir rapidement et aisément entrer en contact avec ses collègues pour demander du renfort, faire appel à d'autres intervenants de la sécurité publique ou encore informer le centre opérationnel sur sa position et sur les décisions qu'il prévoit prendre. Dans la majorité des services de sécurité publique, l'équipement de base du policier pour ses communications comporte un émetteur-récepteur radio portatif qu'il porte à la ceinture et dont le combiné est fixé à la poitrine. Cela permet aux policiers de parler et d'entendre tout en ayant les mains libres.

À Montréal comme à Laval, les radios portatives, appelées aussi walkies-talkies, sont munies d'un bouton d'urgence qui, lorsque enfoncé, indique au centre qu'un policier est dans une situation délicate. Certains policiers utilisent un écouteur auriculaire qui permet une meilleure écoute et du même coup, une plus grande discrétion lorsqu'ils se trouvent dans une foule.

Depuis quatre ans, les policiers de Laval portent également sur eux un téléphone cellulaire d'urgence. Cette mesure est cependant temporaire et sert à pallier aux lacunes de l'ancien système. Suite au déploiement complet du nouveau système, il est prévu que le téléphone soit retiré.

Tout cet attirail peut paraître encombrant mais l'équipement du policier est conçu afin de lui laisser la plus grande liberté de mouvement possible. Selon **Gilles Lemieux**, tous ces appareils doivent être facilement transportables, légers, petits et simples à utiliser. Les agents de la paix ne portent pas sur eux tous leurs outils de communication. Les autos-patrouille sont

équipées d'un autre émetteur-récepteur radio portatif essentiel pour la sécurité des policiers, et d'un terminal permettant l'accès à certaines informations concernant entre autres les dossiers des détenteurs de permis de conduire.

L'importance de la communication

Le travail des policiers à notre époque serait inconcevable sans les technologies de radiocommunication. Les policiers et le centre opérationnel entrent constamment en contact afin de bien coordonner les interventions. Le centre reçoit les informations du public et des patrouilleurs pour ensuite diriger les policiers sur le terrain de façon efficace et rapide.

La communication n'est pas seulement importante pour la coordination des effectifs mais elle l'est également pour la sécurité des policiers et du public. Un patrouilleur en danger doit pouvoir demander rapidement du renfort et communiquer sa position au centre d'opération.

D'ailleurs, dans la convention collective des policiers de Laval, à l'article 27, section 2, point C, on mentionne que « Chaque policier-patrouilleur doit être équipé d'un émetteur-récepteur radio portatif lorsqu'il est en devoir ».

Lors d'une poursuite ou d'une filature, la coopération entre les autos-patrouille est quasi essentielle pour stopper le plus rapidement possible un chauffard ou un criminel qui représente un grave danger pour la sécurité publique. Lorsqu'un policier arrive sur le lieu d'un accident ou d'un crime, il doit pouvoir se fier à un système de communication efficace et rapide parce que dans certains cas, quelques secondes peuvent faire la différence entre la vie et la mort. Le bouton d'urgence placé sur les walkies-talkies démontre bien à quel point la communication n'est pas seulement une question de coordination mais aussi de sécurité.

Robert Boulé, directeur à la Fraternité des policiers et policières de Montréal, abonde dans ce sens. « L'émetteur-récepteur radio est un élément

très important de l'équipement du policier car il assure sa sécurité et celle du public. »

À chacun son système

Attention : d'une ville à l'autre, les besoins en matière d'équipement de communication diffèrent.

C'est principalement l'environnement physique qui doit guider les services de police dans leur choix d'un système de radiotransmission. Selon **Serge Bélisle**, l'identification des besoins est une étape cruciale du processus qui mène à l'implantation d'un système. Il faut prendre en considération les distances qui doivent être couvertes et la présence d'obstacles comme les gratte-ciel, les montagnes, les tunnels, etc. afin d'opter pour un système de transmission de longue portée ou un système ayant un fort potentiel de pénétration des objets. Il faut aussi considérer le nombre d'appels et d'activités dans le secteur couvert afin de prévenir une situation où le nombre d'utilisateurs dépasse la limite que le système peut supporter.



Gilles Lemieux,
vice-président à la
Fraternité des
policiers de Laval



Serge Bélisle,
assistant directeur –
responsable du
département de
l'administration,
Service de protection
des citoyens de Laval



Michel Hamelin Purtell,
chef de section
Direction du support
administratif – Section
technologie au Service
de police de la Ville de
Montréal



Robert Boulé,
directeur – Prévention
et relations avec les
membres à la
Fraternité des
policiers et policières
de Montréal



René Lefrançois,
expert-conseil en
sécurité routière,
Direction de la R&D,
École nationale de
police du Québec

Par contre, certains besoins en communication sont communs à tous les corps policiers.

M. Lemieux identifie les caractéristiques d'un bon système de communication comme étant la rapidité, l'efficacité, la clarté et la précision, la légèreté ainsi que la facilité de transport et d'utilisation.

Un bon système se doit aussi d'être pratique et de disposer d'une source d'alimentation fiable. La discrétion présente aussi des avantages pour certains intervenants qui ne veulent pas que leurs communications soient interceptées. L'encryptage est la solution dans ce cas et selon

Serge Bélisle, le Service de protection des citoyens de Laval a conclu un contrat qui les fera passer en mode de transmission encrypté appelé D.E.S.

Les problématiques rencontrées

Les policiers rencontrent parfois certains obstacles qui compliquent l'utilisation de leur système de radiocommunication, ce qui crée des situations potentiellement dangereuses. La difficulté de pénétration des objets est un de ces principaux obstacles. Au centre-ville, par exemple, la quantité de gratte-ciel rend souvent difficile la transmission des ondes. Lorsque les policiers se trouvent dans de hauts immeubles, il leur est difficile d'entrer en contact avec le centre opérationnel. La même chose se produit lorsqu'ils se trouvent dans un tunnel ou dans un souterrain. En raison de plusieurs facteurs d'interférence, on retrouve aussi parfois certaines zones « mortes » où les policiers perdent le contact et ne peuvent plus communiquer à l'aide de leur radio.



Le cellulaire peut servir de recours lorsque des interférences viennent compliquer l'utilisation de l'équipement de radiocommunication conventionnel.



Certains policiers utilisent un écouteur auriculaire qui permet une meilleure écoute, moins d'encombrement

ainsi qu'une plus grande discrétion lorsqu'ils se trouvent dans une foule.

Dans une situation où le policier est isolé et qu'il est en plein cœur d'une intervention comportant des risques pour sa vie ou celle de citoyens, il peut être envahi d'un sentiment de panique le mettant ainsi dans une situation critique et dangereuse.

Michel Hamelin Purtell, chef de section, Direction du support administratif – section technologie au Service de police de la Ville de Montréal, est cadre civil depuis 22 ans dans le domaine des technologies policières. Il affirme qu'à l'occasion, même après presque quinze ans d'utilisation du système présentement en fonction, il trouve de nouvelles zones « mortes » ce qui pousse les policiers à toujours demeurer vigilants et à prévoir des procédures de rechange. Par ailleurs, les ordinateurs véhiculaires n'échappent pas à la problématique des zones « mortes » et de plus, par temps de grand froid, il arrive qu'ils ne fonctionnent pas. **Serge Bélisle croit qu'il n'y a pas de système**

parfait et qu'il y aura toujours certains facteurs empêchant les ondes radio de passer. Par exemple, un changement dans l'environnement, l'érection d'une nouvelle bâtisse, la couverture restreinte de la compagnie de télécommunication, etc. Autre bémol, un patrouilleur en solo ne peut utiliser l'ordinateur de l'auto-patrouille car cela pourrait représenter une source de danger pour lui-même et le public. Seuls des policiers en duo peuvent en faire l'utilisation lorsque le véhicule est en mouvement.

Un autre problème auquel les policiers doivent faire face, notamment lors d'une poursuite, concerne la différence des systèmes utilisés par les corps de police impliqués dans l'événement.

René Lefrançois, expert-conseil en sécurité routière, Direction de la recherche et du développement de l'École nationale de police du Québec, affirme qu'un manque de compatibilité entre les différents systèmes peut occasionner de graves problèmes. « *Autant de corps de police, autant de systèmes différents* », indique l'expert. Cette situation représente une source de danger tant pour les policiers que pour la population. « *Il est difficile pour des policiers de corps de police différents d'effectuer leur travail efficacement s'ils ne peuvent communiquer entre eux lorsqu'ils doivent intervenir dans une même poursuite, par exemple, parce qu'elle se déroule sur plusieurs territoires* », soulève M. Lefrançois. Ce dernier fait référence au rapport d'investigation du coroner relatif au décès du policier de Joliette, mort alors qu'il était de service le 3 octobre 1998 après avoir été heurté par un confrère de la Sûreté du Québec sur les lieux

d'un barrage policier lors de la poursuite d'un criminel. Le coroner recommandait au ministère de la Sécurité publique « de s'assurer que tous les corps policiers puissent communiquer entre eux de façon directe, sans intermédiaire, au moment d'opérations conjointes. »

« Je suis en accord avec cette recommandation et je crois que des corps de police qui travaillent dans des territoires limitrophes devraient pouvoir utiliser une même fréquence lorsqu'ils ont à travailler ensemble lors d'un événement particulier », précise

M. Lefrançois. Depuis la vague des récentes fusions au Québec, le nombre de corps de police est passé de plus de 150 à 45, situation qui, selon lui, devrait favoriser l'utilisation de systèmes plus compatibles.

Par ailleurs, une autre problématique soulevée par **René Lefrançois** concerne l'utilisation des codes radio. **« Il existe trois catégories de codes : les codes de communication à caractère général, les codes de communication à caractère opérationnel et le code d'épellation en radiotéléphonie. Dans le cas des deux premières**

Les policiers travaillent fréquemment en équipe de deux. Certains équipements de communication ne peuvent être utilisés que par des policiers en duo pour des raisons de sécurité.



La présence de nombreux appareils de communication dans l'équipement du policier nécessite l'emploi de techniciens spécialistes pour faire l'entretien et la réparation.

catégories, il n'y a pas actuellement d'uniformité parmi les différents corps de police québécois. L'emploi d'un code radio inapproprié peut entraîner des conséquences graves et mettre en péril la vie ou la sécurité des policiers ou des citoyens », soutient-il. Là encore, les récentes fusions des corps de police devraient contribuer à améliorer la situation. **« La diminution du nombre de corps de police et l'obligation d'uniformiser les pratiques au sein des organisations nouvellement fusionnées devraient favoriser l'implantation d'un système unique de codes radio sur tout le territoire du Québec »,** affirme M. Lefrançois.

Les impacts sur le déroulement des opérations et la sécurité des policiers

Certains problèmes de radiocommunication ont des impacts sur le déroulement des opérations menées par les policiers. Lorsque les intervenants sur le terrain sont en contact avec le centre opérationnel, la sécurité des policiers est assurée par un support technique omniprésent alors que dans le cas contraire, ils sont laissés à eux-mêmes et



peuvent être pris de panique.

Afin d'éviter ce genre de situation, des antennes supplémentaires ont été installées à des endroits spécifiques, comme dans le métro et dans le tunnel Ville-Marie, pour assurer la transmission des ondes. Malgré tout, il demeure toujours des zones où le contact radio peut être rompu et c'est la raison pour laquelle les corps policiers ont élaboré des procédures spécialement conçues pour ce genre de situation. **Par exemple, les policiers n'entrent pas seuls dans un immeuble où les ondes de transmission ne pénètrent pas.** Étant plusieurs, ils peuvent communiquer entre eux directement à l'aide de leur walkie-talkie, sans passer par le centre, en utilisant un canal interne.

Les policiers peuvent alors collaborer et soutenir leurs collègues lors de situations d'urgence. Autre mesure préventive, certains corps policiers ont récemment ajouté un téléphone cellulaire à l'équipement de communication des intervenants comme c'est le cas à Montréal et à Laval où les policiers en ont un. Ainsi, si un policier se retrouve au beau milieu d'un tunnel ou dans un souterrain où les ondes ne se transmettent pas bien, il peut assez rapidement entrer en contact avec la centrale. Le 9-1-1

est programmé pour que le policier puisse le signaler en appuyant sur une seule touche. « *La sécurité de nos membres est une de nos grandes préoccupations et c'est la raison pour laquelle nous avons prévu des procédures d'urgence et ajouté un cellulaire à l'équipement de base du policier pour pallier aux problèmes que causent les zones mortes* », affirme **Gilles Lemieux**.

Perspectives d'avenir

La radiocommunication restera toujours un élément bien présent dans le travail des policiers. En fait, elle est essentielle au bon déroulement des opérations policières, de la plus routinière à la plus critique.

La présence d'un contact entre le policier et le centre d'opération auquel il est rattaché assure non seulement un meilleur déroulement des interventions mais également la sécurité du policier et, par le fait même, celle du public.

Pour le moment, les systèmes actuels répondent en majeure partie aux besoins des corps policiers bien que certaines problématiques viennent parfois compliquer les choses.

Des mesures correctives sont souvent apportées comme la construction de nouvelles tours de transmission afin de mieux couvrir une région où se trouvent des zones mortes, l'élaboration de procédures d'urgence et l'ajout du téléphone cellulaire. Bientôt à Montréal, les autos-patrouille seront équipées de nouveaux terminaux, ces ordinateurs qui leur donnent accès à une foule d'informations utiles à leur travail.

Avec l'étalement urbain, les problèmes de communication dans les grandes villes pourraient donner de plus en plus de maux de tête aux autorités policières. **Robert Boulé** a mentionné l'importance d'une bonne collaboration entre les parties syndicales et patronales afin de relever les défis de l'avenir. **L'identification des besoins de chaque service de police est aussi un point très important qui entre dans le processus décisionnel du choix d'un système de radiocommunication.**

Serge Bélisle recommande de solliciter l'avis d'experts indépendants en technologie de communication avant de faire des investissements. Les recommandations de ces experts permettent aux autorités de faire des choix mieux éclairés et peuvent se solder par des économies substantielles.

René Lefrançois suggère par ailleurs aux corps de police québécois de tendre vers l'utilisation de systèmes de radiocommunication compatibles et d'un code radio unique. Les corps de police et les techniciens en communication devront faire preuve de toujours plus d'ingéniosité pour maintenir un système de communication efficace et sécuritaire, afin que les policiers puissent assurer aux citoyens les services de prévention et de protection auxquels ils ont droit.

Rédacteur

Vincent Galipeau
Chargé de projets, relations publiques et communications
AGC Communications
vg@agccommunications.com

Coordination

Charles Plante, conseiller APSAM
cplante@apsam.com

Graphisme

Anne Brissette
abgraph@qc.aira.com

Nota : Bien que ce dossier ait été élaboré avec soin, à partir de sources reconnues comme fiables et crédibles, l'APSAM, ses administrateurs, son personnel ainsi que les personnes et organismes qui ont contribué à son élaboration n'assument aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés. Il y a des circonstances de lieu et de temps, de même que des conditions générales ou spécifiques, qui peuvent amener à adapter le contenu. Toute reproduction d'un extrait de ce dossier doit être autorisée par écrit par l'APSAM et porter la mention de sa source.

Pour communiquer avec l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail secteur «affaires municipales»

Région de Montréal:
(514) 849-8373

De partout au Québec:
1-800-465-1754

<http://www.apsam.com>

