

Service de police d'Ottawa

Centre des communications

Centre des communications du Service de police d'Ottawa

- **Raison d'être:**

Recevoir tous les appels d'urgence au 9-1-1 et les acheminer au service d'urgence approprié pour intervention;

Recevoir tous les appels d'urgence à la police et veiller à ce que des agents patrouilleurs soient envoyés avec efficacité;

Fournir un soutien opérationnel aux agents, le cas échéant.

- **Situé au quartier général du SPO, au 474, rue Elgin (sera déménagé à l'installation Sud)**

Survol de l'effectif du Centre des communications

- 107 communicateurs avec personnel de supervision de première ligne (12 personnes);
- 2 employés de soutien;
- Déployés en 6 pelotons travaillant en rotation de 42 jours, comme les patrouilleurs;
- Section formée de civils, mis à part un sergent d'état-major;
- Répond aux appels policiers d'urgence aux numéros à dix chiffres;
- Mandatés à gérer le 9-1-1 pour le compte de la Ville d'Ottawa.

Statistiques intéressantes

En une journée:

- Plus de 500 appels répartis sur une base quotidienne;
- Plus d'une centaine des appels répartis concernent un risque connu ou risque de lésions corporelles;
- Plus de 1000 appels à la ligne 9-1-1;
- Plus de 600 appels téléphoniques aux numéros à dix chiffres du SPO.

Que se passe-t-il quand vous appelez le SPO ou le 9-1-1?

- Les analystes répondent aux appels des lignes 9-1-1 ET à dix chiffres de la Police d'Ottawa;
- Si l'appel au 9-1-1 est pour la police, nos analystes reçoivent l'appel et l'introduisent dans la répartition;
- Si l'appel au 9-1-1 est pour les ambulanciers ou pompiers, les analystes transmettent l'appel à l'organisme approprié;
- Une fois l'appel entré dans le système de répartition par ordinateur, il est alors acheminé automatiquement au répartiteur approprié;
- Les répartiteurs échangent avec les agents par voies radio et informatique.

Plans à long terme

- Déménager à la nouvelle installation Sud du SPO;
- Appuyer le 9-1-1 prochaine génération;
- Étudier toutes les économies technologiques et opérationnelles possibles;
- Continuer à prioriser l'embauche.