

## Portrait: Centrale des appels d'urgence Chaudière-Appalaches



La Centrale des appels d'urgence Chaudière-Appalaches (CAUCA) assume actuellement le service 9-1-1 pour 500 municipalités locales et sept municipalités régionales de comté (leur territoire non organisé) localisées dans plusieurs régions du Québec. Ce territoire totalisant 89 000 km<sup>2</sup> présente un milieu très diversifié. D'autres municipalités doivent s'ajouter prochainement. Ce centre d'appels est celui qui dessert le plus grand nombre de municipalités au Québec, dont la plus populeuse est Drummondville. C'est le deuxième centre 9-1-1 en importance par la population totale desservie (1,36 M de personnes). Son centre d'appels, à la fine pointe de la technologie, est localisé à Saint-Georges.

Son histoire est un exemple de l'entrepreneuriat beauceron, réputé pour son audace et sa créativité. Ce modèle original a d'ailleurs ensuite été repris, pour l'essentiel, dans deux autres régions du Québec.

À l'origine, l'organisme de transport ambulancier CAMBI assumait déjà la répartition ambulancière et d'appels incendies en Beauce. Les administrateurs ont décidé de créer un service spécialisé de réponse et de répartition des appels d'urgence de plus grande envergure. Ils ont créé un organisme sans but lucratif, CAUCA, en 1994. L'organisme ambulancier y investit les sommes importantes, nécessaires au démarrage. Cette démarche constituait une première au Québec, car le service 9-1-1 était jusqu'alors offert uniquement par des organismes publics. Après avoir pris la relève de la centrale d'appels d'urgence de CAMBI, le service 9-1-1 a été offert à quelques municipalités dès novembre 1995. Il s'est rapidement étendu à d'autres municipalités de la région, et enfin, à des clientes à l'extérieur.

Le conseil d'administration de CAUCA compte onze personnes, qui sont majoritairement des élus municipaux. L'un de ses fondateurs, M. Pierre Paquet, en est le président.

Les effectifs comptent un peu plus de 100 personnes polyvalentes, dont 70

## Portrait: Centrale des appels d'urgence Chaudière-Appalaches (suite)

préposés aux appels et quinze superviseurs. Elle comprend aussi des formateurs, responsables de la qualité, du développement technique et des communications afin de conserver un lien constant avec la clientèle. M. Daniel Veilleux est le directeur général de l'organisme.

Au cours de son dernier exercice, CAUCA a reçu 344 000 appels d'urgence, dont 83 200 (24%) relatifs à des appels transférés à la police (la Sûreté du Québec, pour presque tous ses clients), et 41 200 (12%) relatifs à des incendies. Elle assure la répartition des appels pour 350 services d'incendie, ce qui requiert une organisation et une rigueur constantes. Certains services d'incendies peuvent recevoir directement une carte d'appel sur une imprimante à la caserne, à partir d'un pont entre les bases de données. Ainsi, le premier pompier présent en caserne est en mesure de connaître exactement le type d'intervention exigée, l'adresse, la classification du risque du bâtiment, une carte du secteur de l'endroit particulier, les matières dangereuses en cause et le numéro du plan d'intervention auquel il doit se référer.

CAUCA assume également la fonction de centre de communication santé de la région de Beauce-Appalaches pour les services préhospitaliers d'urgence. Elle effectue donc la répartition des ressources ambulancières sur ce territoire. Cette activité relève du ministère de la Santé et des Services sociaux et de l'Agence régionale.

Quelque 28 000 appels liés aux services ambulanciers sont reçus annuellement, provenant de l'ensemble de ses clients. CAUCA fait sur place le traitement primaire et secondaire des appels dans certains cas (préposés distincts), et elle transfère les autres aux divers centres de communication santé qui desservent les municipalités clientes. C'est l'un des trois seuls centres d'appels d'urgence cumulant les deux mandats au Québec.

Même si les opérations 9-1-1 sont distinctes de celles relatives aux services préhospitaliers d'urgence, la plupart des préposés détiennent les qualifications requises pour travailler en rotation à l'une ou l'autre des activités. Comme nous le mentionnions dans le numéro d'octobre 2011, c'est le seul centre de communication santé au Québec à

## Portrait: Centrale des appels d'urgence Chaudière-Appalaches (suite)

avoir reçu, quatre fois consécutives, la certification d'excellence de l'organisme *International Academies of Emergency Dispatch*, dont le protocole de réponse médicale d'urgence est le standard au Québec. CAUCA a aussi été associée au projet pilote d'intégration de la télémédecine en services préhospitaliers d'urgence dans la région de Chaudière-Appalaches (UCCSPU/Télémétrie). Enfin, la centrale a également participé à la mise sur pied du programme de formation (AEC) pour les préposés aux appels d'urgence, avec le Cégep de Beauce-Appalaches.

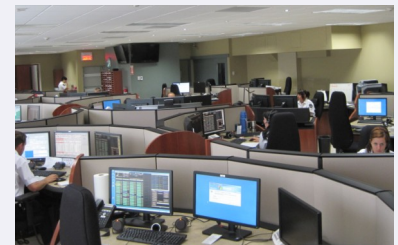


Photo gracieuseté de CAUCA

Elle dispose d'un centre de relève miroir, ce qui la rend autonome. La sécurité, la résilience et le maintien du service sont des préoccupations constantes. Ses services se sont développés rapidement, en raison de son expertise technique, de son innovation constante et de la qualité des services offerts. Grâce à sa maîtrise de la technologie, CAUCA peut également mettre en mode interopérabilité radio (pompiers, travaux publics) n'importe lequel de ses clients, avec un ou plusieurs autres, comme s'ils étaient sur le même système. Cela peut s'avérer utile pour les sinistres qui exigent la collaboration de plusieurs services d'une région. Dans certains cas, les appels d'urgence deviennent même internationaux, puisque des ententes de desserte (en incendie, par exemple), existent avec certaines collectivités américaines pour des municipalités frontalières clientes. Enfin, CAUCA offre également divers services complémentaires liés à son secteur d'activité.

Elle a reçu sa certification de conformité aux normes du ministère de la Sécurité publique pour les centres 9-1-1 en mars 2012, résultat d'un intense travail d'équipe dans les mois précédents. CAUCA est une source de fierté régionale.

### Présentation des guides

L'Agence a transmis le guide sur l'assurance qualité dans un centre 9-1-1, ainsi que celui sur le maintien des activités (plan de relève et plan d'urgence) en juin aux centres 9-1-1 du Québec. Ils sont disponibles en ligne sur notre [site Web](#).

Pour tirer le meilleur parti de ces outils et afin de répondre aux questions des gestionnaires et des responsables de dossiers, des rencontres seront tenues à Québec et à Laval en septembre. Les consultants et certains membres des comités seront à votre disposition. Les centres 9-1-1 ont tous reçu l'invitation directement. Les autres personnes intéressées sont invitées à communiquer **avec nous**, le nombre de places étant limité.

### Nouveau réseau de données 9.1.1 Document d'interface de Bell

Les centres d'appels 9-1-1 qui reçoivent les données du service SPAU 9-1-1 de Bell Canada ont reçu diverses communications de Bell, depuis le printemps, quant au changement annoncé dans le Document d'interface révisé *BID 0013, «Service public d'appel d'urgence 9-1-1 (SPAU), interface terminal-réseau, édition 15, février 2012»*. Une version en langue française du document sera disponible sous peu, comprenant quelques ajouts mineurs et des clarifications (édition 16).

Le document annonce que le nouveau réseau de données sera transféré sur un réseau dédié IP privé. Il est basé sur le [protocole de communication ALI Query Service](#) (AQS) de NENA. Ce dernier utilise le langage XML, qui permet d'offrir de nouvelles fonctions, comme les requêtes manuelles à l'AAA (affichage automatique de l'adresse), le rafraîchissement des coordonnées pour les appels 9-1-1 cellulaires, ainsi que la réception des appels non répondus ou abandonnés, incluant l'AAA. Cette interface sera désormais la seule supportée par la nouvelle plateforme AAA.

La migration de tous les centres de réponse 9-1-1 devra être faite en 2013 et 2014, afin d'être complétée pour décembre 2014. Le réseau existant sera démantelé au début de 2015. Les dates pour l'installation des nouveaux liens IPVPN dans chacun des centres de réponse 9-1-1, ainsi que la période de test et de transition, seront coordonnées avec chacun des centres et l'équipe 9-1-1 de Bell.

Afin d'assurer une migration sans faille, l'équipe 9-1-1 de Bell continuera de diffuser de l'information aux centres 9-1-1 par l'intermédiaire de bulletins et de conférences Web. La prochaine conférence Web à l'intention des cen-

### Nouveau réseau de données 9.1.1 Document d'interface de Bell (suite)

tres 9-1-1 et de leurs fournisseurs est d'ailleurs prévue le 16 octobre prochain. L'équipe 9-1-1 de Bell sera de plus présente au congrès annuel de l'ACUQ, en novembre, pour répondre à vos interrogations.

Il est recommandé aux centres 9-1-1 de vérifier auprès de leurs fournisseurs d'équipements de voix, de données et autres, quels sont les ajustements peut-être nécessaires aux systèmes. Des changements dans la gestion des données d'appels ou des mises à niveau sont à prévoir (avec possiblement des frais afférents, dans certains cas) afin de se raccorder à cette nouvelle interface.

Celle-ci offrira plus de possibilités et permettra d'améliorer le service. Ce nouveau réseau de données est la base de ce qui deviendra éventuellement le 9-1-1 de nouvelle génération (NG911).

### L'arrestation par des citoyens

Les appels au 9-1-1 de citoyens qui viennent d'arrêter eux-mêmes un malfaiteur afin qu'il soit remis à la police sont peu courants. Le deviendront-ils davantage? La [Loi sur l'arrestation par des citoyens et la légitime défense](#) a été adoptée par le Parlement canadien au cours de la dernière session. La date de son entrée en vigueur n'a pas encore été fixée par le gouvernement.

Le *Code criminel* a été modifié, relativement à la défense des personnes et des biens ainsi qu'au pouvoir d'arrestation par des citoyens. Le gouvernement justifie son action par un **incident**, survenu en 2009, qui avait suscité une grande attention médiatique. Un marchand de Toronto avait arrêté et ligoté un voleur revenu dans son établissement, peu de temps après un premier vol. Ce n'était donc pas une arrestation **sur le fait**. La police est arrivée alors qu'il le mettait dans un camion avec des assistants. Les policiers ont interprété ce qu'ils voyaient comme un enlèvement. Après avoir arrêté tout le monde et démêlé les faits, le marchand et ses assistants ont toutefois été accusés d'avoir procédé à une arrestation illégale et d'enlèvement, ce qui a provoqué l'indignation générale contre la police et la Couronne. Ils ont finalement été **libérés par le juge** du procès en raison d'un doute raisonnable.

Selon le paragraphe 1<sup>o</sup> de l'article 494 du *Code criminel*, toute personne peut arrêter un individu qu'elle trouve en train de commettre un acte criminel ou un individu qui, d'après ce qu'elle croit pour des motifs raisonnables, a commis une infraction et est en train de fuir des

### L'arrestation par des citoyens (suite)

personnes légalement autorisées à l'arrêter. Les actes criminels incluent les infractions relativement graves commises avec violence à l'endroit de personnes.

Le paragraphe 2<sup>o</sup> du même article, dont la nouvelle loi élargira les dispositions, porte sur les infractions concernant les biens. Il prévoit actuellement que quiconque est, selon le cas, le propriétaire ou une personne en possession légitime d'un bien, peut arrêter une personne qu'il trouve en train de commettre une infraction criminelle (pris sur le fait) concernant ce bien. C'est le cas, par exemple, pour les vols à l'étalage.

Selon la [fiche d'information](#) du ministère fédéral de la Justice, le propriétaire d'un bien ou une personne autorisée par lui pourront, à l'avenir, arrêter *dans un délai raisonnable*, une personne commettant un crime concernant sa propriété ou son bien.

L'arrestation par un simple citoyen est une intervention très sérieuse qui peut s'avérer dangereuse. Seule la force raisonnable peut être employée. Le nouveau pouvoir d'arrestation par un citoyen s'appliquera seulement dans les circonstances où il est impossible pour un agent de police d'effectuer l'arrestation. La police demeure le principal organisme chargé de l'application du droit criminel.



Quel que soit le pouvoir d'arrestation employé par un citoyen, le *Code criminel* stipule que, lorsqu'un citoyen arrête un individu, il doit le remettre sans délai à un agent de police. Si une personne qui effectue une arrestation en tant de citoyen n'appelle pas la police le plus rapidement possible, l'arrestation pourrait être jugée illégale et avoir des repercussions civiles ou criminelles pour la personne qui l'effectue. Les décisions des tribunaux viendront baliser et préciser l'interprétation qu'il faut donner à ces nouvelles dispositions.

### Plan triennal 2012-2015 du CRTC

Le CRTC a publié le 6 septembre son [Plan triennal 2012-2015](#). Dans la section *Protéger*, l'examen du cadre réglementaire pour les services 9-1-1 de prochaine génération est prévu en 2014-2015. La mise en application des politiques et des exigences relatives au service 9-1-1 pour la voix par IP est en cours.

### Journée de reconnaissance des services d'urgence

Le projet de loi n° C-248, *Loi instituant la Journée de reconnaissance des services d'urgence* a été déposé à la Chambre des communes le 22 juin 2011 par M. Glenn Thibeault, député de Sudbury (NPD). Comme il s'agit d'un projet de loi de député, son adoption est incertaine et sa présentation date déjà d'une année. C'est le troisième samedi de juillet qui est proposé. Le texte actuel souligne le travail des policiers, pompiers et ambulanciers. Il lui a été suggéré d'inclure celui des préposés aux appels d'urgence, des acteurs importants de la chaîne de réponse.



Aux États-Unis, conformément à une loi du Congrès, la Semaine des télécommunicateurs d'urgence a lieu la deuxième semaine complète d'avril depuis 1994. Une proclamation du Président Clinton, en reconnaissance du travail des préposés au 9-1-1, a d'ailleurs été publiée lors de son adoption.

Certaines provinces canadiennes, comme le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Écosse, et la Saskatchewan, ainsi que certaines villes (par exemple, Calgary et Guelph) suivent la pratique américaine. Une journée du numéro d'urgence unique 112 (le 11 février, donc le 11-2) existe également dans l'Union européenne depuis 2009.

Au Québec, il existe une semaine pour la police, une pour la prévention des incendies et une de la sécurité civile. Pourquoi ne pas proposer la journée du 9 novembre (9-11) pour souligner le travail indispensable des préposés aux appels d'urgence (9-1-1 ou autres)?

### Appeler au 9-1-1: un droit?

L'état américain du Tennessee a mis en vigueur, le 1<sup>er</sup> juillet 2012, une loi créant une nouvelle infraction : empêcher une autre personne de téléphoner au 9-1-1 ou rendre un appareil téléphonique inutilisable pour empêcher quelqu'un de joindre le 9-1-1 ou un service d'urgence. Une première accusation a été portée récemment dans un dossier de dispute conjugale entre ex-conjoints.

Au Canada, il n'existe pas d'infraction aussi spécifique dans le Code criminel. Selon les circonstances et les conséquences, des accusations plus générales de négligence criminelle ou de méfait pourraient être portées. Nous n'avons pas trouvé de jurisprudence

### Appeler au 9-1-1: un droit? (suite)

pour un cas d'empêchement d'appeler des secours.

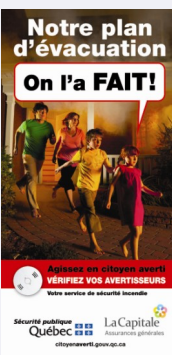


Rappelons que l'article 2 de la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec

énonce que : « *Tout être humain dont la vie est en péril a droit au secours. Toute personne doit porter secours à celui dont la vie est en péril, personnellement ou en obtenant du secours, en lui apportant l'aide physique nécessaire et immédiate, à moins d'un risque pour elle ou pour les tiers ou d'un autre motif raisonnable.* »

### Semaine de la prévention des incendies 2012

La Semaine de la prévention des incendies 2012, organisée par le ministère de la Sécurité publique, se tiendra cette année du 7 au 13 octobre. Le thème en sera, encore une fois, *Notre plan d'évacuation, on l'a FAIT!*



Le ministère a publié récemment le rapport *La sécurité incendie au Québec, statistiques sur les incendies déclarés en 2011*. On y apprend que le nombre d'incendies a reculé au Québec en 2011, tant pour les bâtiments que pour les autres catégories, avec un total de 21 487 incendies déclarés.

Les feux dans les résidences sont les plus nombreux (71%) parmi les catégories de bâtiments, et les défauts mécaniques ou électriques sont toujours au premier rang des causes (35%). Le taux d'incendies par 100 000 habitants est encore en baisse, à 91,7 comparativement à 120,6 en 2000. Si la répartition des incendies par jour de la semaine est à peu près identique d'un jour à l'autre, c'est au cours des mois d'hiver (décembre à mars) que l'on note une hausse sensible du nombre de cas. Enfin, c'est durant les principales heures d'activités humaines que le plus d'incendies (toutes catégories) surviennent. Vous pouvez trouver de nombreuses autres données dans le rapport.

### Erratum

Dans l'article sur le centre 9-1-1 de Lévis dans le dernier numéro, nous aurions dû écrire que c'est en 1760 que le Chevalier de Lévis a réalisé son exploit, et non en 1761. L'honneur est sauf!

### Élections et sécurité publique

L'analyse des programmes des partis politiques pour les élections générales du 4 septembre dernier au Québec révèle qu'un seul parti a traité directement des services d'urgence.

Le Parti libéral s'engageait à investir afin de soutenir la consolidation des services préhospitaliers d'urgence dans les différentes régions du Québec (ajout de véhicules et ajout ou modification des horaires, 60 M \$). Il indiquait également vouloir mettre en place un service ambulancier hélicoptère (15 M\$) afin de réduire les délais dans certains cas.

### Contribution au bulletin

Si vous désirez apporter une contribution au bulletin, faire une suggestion de sujet ou un commentaire, partager une réalisation de votre équipe, témoigner d'une expérience particulière ou nous informer d'une activité pouvant intéresser nos abonnés, transmettez vos textes ou photographies à l'adresse courriel: [info@agence911.org](mailto:info@agence911.org).

Le bulletin est ouvert à tous, mais nous ne nous engageons pas à publier tous les textes et nous pouvons les éditer.

Publié pour la communauté des personnes intéressées par les services 9-1-1 au Québec

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit:  
[info@agence911.org](mailto:info@agence911.org)

### Éditeur

Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

### Collaboration

Pierre Foucault, Richard Leblanc, ACUQ

### Mise en page

Line St-Germain

### Coordonnées de l'Agence

2954, boulevard Laurier, bureau 300  
Québec (Québec) G1V 4T2  
Téléphone: 418 653-3911  
Sans frais: 1 888 653-3911

### Coordonnées de l'ACUQ

[info@acuq.qc.ca](mailto:info@acuq.qc.ca)  
Téléphone: 819 277-5769

ISSN 1927-274X

Dépôt légal: septembre 2011

Les textes publiés ne reflètent pas nécessairement l'avis de l'Agence ou de l'ACUQ.

Toute reproduction totale ou partielle de ce bulletin est autorisée, à la condition de citer la source.

Tous les numéros sont disponibles sur le site Web [www.agence911.org](http://www.agence911.org) sous l'onglet Publications