

Portrait : Le centre 9-1-1 de Québec

Le nom Québec, d'origine amérindienne, signifierait là où le fleuve se rétrécit. Ce lieu stratégique, fréquenté depuis longtemps par les autochtones, est décrit par Jacques Cartier dès 1535 comme étant une forteresse naturelle. La ville a célébré de façon grandiose son 400^e anniversaire de fondation par Samuel de Champlain en 2008. Siège du gouvernement de la colonie française, Québec a conservé un rôle de capitale au cours des changements de régimes et de l'évolution des structures politiques. C'est la seule ville fortifiée du continent américain au nord du Mexique, et son quartier historique la classe parmi les villes du patrimoine mondial de l'Unesco.



La Ville de Québec a été constituée lors des fusions de 2002. Elle est maintenant la ville centrale d'une agglomération qui compte deux villes liées, reconstituées en 2006 (L'Ancienne-Lorette et Saint-Augustin-de-Desmaures). Comme le prévoit la loi dans ces cas, elle exerce la responsabilité du service 9-1-1.

En 2012, l'agglomération compte une population de 551 200 personnes sur un territoire de 548 km², urbanisé pour moitié environ. On y trouve deux petites enclaves : la Paroisse de Notre-Dame-des-Anges, municipalité distincte à statut historique et religieux particulier (monastère et hôpital), desservie par le service 9-1-1 de Québec, et la réserve de Wendake, de la nation Huronne-Wendat, desservie par un autre centre 9-1-1. La capitale est le deuxième pôle économique, institutionnel, commercial et touristique (4,5 M de visiteurs annuellement) de la province. De grandes activités festives génèrent d'importants rassemblements populaires tout au long de l'année. La tenue périodique d'événements internationaux exige parfois des mesures de sécurité particulières.

Son port en eau profonde peut accueillir les plus grands paquebots et constitue une destination de choix pour les navires de croisières (155 000 visiteurs annuellement, dont 19 000 durant un seul weekend). Il héberge le centre de communications et de sauvetage de la Garde côtière canadienne, lequel dessert une grande partie du Saint-Laurent. Son aéroport international est

Portrait : Le centre 9-1-1 de Québec (suite)

le second en importance au Québec.

Le service d'appels d'urgence 9-1-1 a d'abord été offert en 1993 par l'ex-Ville de Sainte-Foy, puis, dans les mois qui ont suivi, par les autres villes du territoire de l'ex-Communauté urbaine de Québec. L'ex-ville de Québec a d'ailleurs été la première au Québec à utiliser le nouveau SPAU 911 de Bell offert en juin 1994.

Les deux centres 9-1-1 hérités des fusions municipales ont été regroupés en 2003. La Ville dispose d'un centre d'appels d'urgence moderne, doté de dix-sept postes de travail et relocalisé en 2007 après d'importants investissements. Elle bénéficie également d'un site de relève au besoin. Il est utilisé mensuellement pour vérifier le bon fonctionnement des installations, ainsi que lors d'événements spéciaux ou pour la formation.



Photo: Ville de Québec

Le centre d'urgence 9-1-1 relève de la Division des affaires stratégiques et administratives du Service de police. Il compte 82 employés, répartis en cinq équipes de travail. Des 407 000 appels reçus annuellement, 66 % concernent véritablement le 9-1-1. Néanmoins, la ville recourt toujours à ce service pour les appels relatifs à des urgences concernant la voirie. L'établissement prochain d'un service municipal 3-1-1 pourrait changer progressivement la donne.

En 2011, le centre d'appels a traité et fait la répartition des 155 000 appels destinés à la police municipale et des 11 100 appels destinés au Service de protection contre l'incendie. Celui-ci est déployé en seize casernes et comporte un effectif de 380 pompiers prêts à intervenir dans une variété de situations. Le centre collabore également avec la Sûreté du Québec, qui patrouille le réseau autoroutier qui sillonne l'agglomération, ainsi qu'avec les services de sécurité de l'Assemblée nationale et de l'Université Laval. Les 48 000 appels de nature préhospitalière sont

Portrait : Le centre 9-1-1 de Québec (suite)

basculés au Centre de communication santé des Capitales, dont le centre d'appels, bien que localisé dans le même édifice mais séparé, relève d'un organisme distinct.



Photo: Ville de Québec

Chaque équipe est formée de répartiteurs police, d'un répartiteur incendie, d'un répartiteur voirie, de préposés à la prise d'appels et d'autres personnes pour la prise de rendez-vous non urgents avec les policiers ainsi que d'un superviseur. Les répartiteurs disposent d'un nouvel outil, depuis que les autopatrouille sont dotées d'un dispositif de géolocalisation. Celui-ci permet de suivre les véhicules en temps réel sur la cartographie, améliorant ainsi la sécurité des policiers.

Vu la polyvalence de la fonction, la formation complète d'un préposé requiert presque deux ans. L'intégration avec les principaux partenaires se fait lors d'une journée en patrouille et d'une journée en caserne pour les préposés. Les policiers sont invités à visiter le centre d'appels, alors que les pelotons d'incendie ont tous été rencontrés pour être bien informés sur la nature du travail et favoriser la collaboration.

Depuis 2004, le personnel du centre d'appels collabore aux travaux menés par l'IRSST à la demande de l'APSAM sur le travail des préposés au 9-1-1 (troubles musculo-squelettiques et psychosociaux).

L'équipe dirigée par Jacques Lachance place le développement des compétences au cœur de ses préoccupations par de la formation périodique, comme ce fut le cas récemment en gestion du stress traumatique. Elle participe également à certains événements publics aux côtés du service de police, afin de sensibiliser la population à ses services. Le centre est confiant d'obtenir sa certification de conformité aux normes gouvernementales d'ici la fin de l'année.

Nos remerciements à M. Jacques Lachance pour sa collaboration.

Congrès 2012 de l'ACUQ

Le congrès annuel de l'Association des centres d'urgence du Québec s'est tenu en novembre, à Orford, sous le thème *La communication, une fonction névralgique dans les centres d'urgence*. En parallèle, le salon des exposants accueillait plusieurs organismes partenaires et fournisseurs de services spécialisés.



Lors de l'assemblée générale annuelle, la présidente, Mme Carole Raïche, a présenté le bilan de la dernière année (dossiers de la certification et autres sujets sur lesquels s'est penché l'Association, ainsi que travaux conjoints ACUQ/Agence) et les enjeux à saisir prochainement. Les ateliers offerts aux participants portaient sur la dynamique de la communication.



Mme Denise Henry, directrice de la qualité, des relations avec la clientèle et de la performance au CSSS Haut-Richelieu-Rouville a traité de l'importance et des enjeux de la communication au sein d'une équipe de travail. À l'aide de l'exercice convaincant du *marécage toxique*, elle a démontré l'utilité de certains concepts lorsque l'on doit gérer l'urgence en équipe.



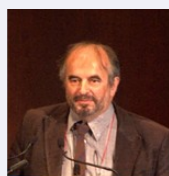
M. Daniel Nadeau, de la firme Nadeau Bellavance, relations publiques et communications, a pour sa part traité de la communication et de la gestion de crise avec un exemple dans l'actualité. Selon son point de vue, les médias sociaux sont de nos jours des acteurs incontournables. Ils doivent être considérés à ce titre, tout comme les canaux d'information continue. Une bonne préparation à la gestion des situations d'urgence et la connaissance des étapes charnières sont fondamentales, sans exclure bien entendu la nécessaire franchise dans les échanges.

M. Éric Houde, directeur des opérations

Congrès 2012 de l'ACUQ (suite)



à la Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie du ministère de la Sécurité publique était accompagné de l'équipe 9-1-1 du Ministère. Il a brossé le tableau de l'état de la situation du processus en cours de certification de conformité des centres d'urgence 9-1-1. Compte tenu de la réalité opérationnelle, on peut anticiper que l'échéance législative du 30 décembre 2012 soit prolongée, ce qui reste toutefois à confirmer.



MM. Georges Toulouse et Charles Gagné, de l'IRSSST, ont présenté un sommaire des travaux de recherche sur les préposés au

9-1-1 au cours des dernières années et les constats obtenus. Suivra une troisième phase de recherches menant au développement d'outils destinés aux appels difficiles. Ils ont aussi présenté la vidéo intitulée *9-1-1: Lumière sur un travail méconnu*. Les centres 9-1-1 de Lévis et de Québec ont étroitement collaboré au tournage. La vidéo peut être [visionnée en ligne](#) sur le site Web de l'IRSSST.



MM. Claude Moisan et David Paré, de Bell, ont présenté le nouveau réseau de données du service 9-1-1 qui sera implanté d'ici

2015. Ils ont également fait un bref survol du NG911. Une liste des éléments importants que les gestionnaires doivent examiner dès maintenant a été proposée. Ils ont mentionné qu'il sera possible d'obtenir des rapports de tous les appels non répondus, même lorsqu'il n'y a eu aucune sonnerie. Cette information suscite la réflexion sur les normes de service et certaines questions connexes.

Par la suite, M. Pierre Foucault, du SPVM, a dressé l'état des principaux travaux en cours du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC relativement au service 9-1-1 : essais sur les textos pour certains usagers, amélioration de la localisation des appels cellulaires, relocalisation en cours d'appel.

Le directeur général de Groupe Alerte Santé, M. Claude Girard, a quant à lui présenté son expérience de l'actualisation de son site de relève. Il a également souligné la collaboration mutuelle

Congrès 2012 de l'ACUQ (suite)

développée avec le Centre de communication santé de Laurentides-Lanaudière.



Enfin, M. Jacques Landry, maire de Venise-en-Québec, a traité des relations entre les partenaires dans le contexte de la crue du lac Champlain dans sa municipalité au printemps 2011. Sa conférence empreinte d'humour et de sagesse a été très appréciée des participants.

Plusieurs des présentations et les photos du congrès seront bientôt disponibles sur le [site Web](#) de l'ACUQ.

Photos: collaboration de Pat Collin (www.photopatcollin.com)

Délai pour la certification: la loi est modifiée

L'Assemblée nationale a adopté le 7 décembre 2012 le projet de loi n° 8 *Loi modifiant certaines dispositions législatives en matière municipale*. Un amendement ajouté lors de l'étude détaillée de la loi prolonge d'un an (jusqu'au 30 décembre 2013) le délai fixé pour l'obtention de la première certification de conformité des centres d'appels d'urgence 9-1-1 aux nouvelles normes gouvernementales.

Toutes les municipalités respectent donc maintenant leur obligation prévue à l'article 52.1 de la *Loi sur la sécurité civile* d'être desservies par un centre 9-1-1 conforme, jusqu'à cette nouvelle date.

Confusion toponymique: recommandations du coroner



Dans un [rapport d'investigation](#) en date du 22 mai 2012, le Dr Gilles Sainton, coroner, formule des recommandations d'intérêt pour certains centres 9-1-1 et municipalités.

Les faits de l'affaire étudiée sont les suivants. Une personne effectue un appel cellulaire au numéro administratif du Service de police afin de demander de l'aide pour pénétrer dans un logement, car elle est inquiète de l'occupant qu'elle connaît. Le préposé note une adresse dans l'arrondissement X. Entre-temps, l'appelante réussit à entrer par elle-même et comme une ambulance est requise, celle-ci est acheminée par le préposé toujours en ligne à l'adresse comprise. Ce nom présente malheureusement une consonance semblable à celle où se trouvent vraiment l'appelante et la victime, située

Confusion toponymique: recommandations du coroner (suite)

dans un autre arrondissement. De plus, le même numéro civique existe sur les deux rues.

Comme ce n'est pas un appel au 9-1-1, la localisation cellulaire n'a pas été fournie automatiquement (avec ses limites) au préposé de la police par le SPAU 911. C'est en faisant répéter l'adresse que le préposé du centre de communication santé réalise l'erreur et fait acheminer les secours à la bonne adresse. Dans les faits, l'erreur n'a rien changé pour la victime pour qui il était déjà trop tard. Le coroner recommande donc:

- D'inclure une personne représentante des services d'urgence au comité municipal de toponymie;
- De réviser l'ensemble des toponymes de la ville et de s'assurer que les rues dont une partie du nom est semblable ne possèdent pas les mêmes numéros civiques dans la mesure du possible;
- De diffuser aux services d'urgence les toponymes de consonance semblable afin de les sensibiliser à ce problème;
- De modifier le programme informatique des centres de répartition des appels d'urgence afin qu'un message d'avertissement apparaisse à l'écran des préposés lorsqu'ils saisissent des toponymes susceptibles de porter à confusion comme *Ferland* et *Fernand*, *Beaudin* et *Beaudoin*, etc.

Téléphones publics et 9-1-1

Présence familière et rassurante, les téléphones publics peuvent toujours être utilisés pour des appels gratuits au 9-1-1. Toutefois, l'utilisation maintenant répandue de la téléphonie sans fil rend les usagers en déplacement plus autonomes. Les téléphones payants semblent parfois moins utilisés qu'auparavant, et sont en nombre réduit.

Le CRTC, dans la [Décision de télécom CRTC 2004-47](#), reconnaît le droit d'enlever le dernier **t é l é p h o n e** public d'une communauté, moyennant un avis aux intéressés. Selon cet organisme, la vaste majorité des gens qui utilisent un **t é l é p h o n e** payant le font pour des raisons de **com-modité** ou



Photo : François Rodrigue
www.twitter.com/blogstory

Téléphones publics et 9-1-1 (suite)

d'urgence, et non comme substitut au service téléphonique de base.

Dans une [requête déposée](#) au CRTC le 17 janvier 2012, les entreprises du groupe Bell demandent l'autorisation d'augmenter les tarifs de ce service en raison de la baisse de rentabilité et d'autres éléments. À défaut, il faudrait réduire davantage le nombre de téléphones payants. Le dossier est toujours ouvert aux interventions. Rappelons que le CRTC, par sa décision de 2004, n'a pas imposé un régime de téléphones payants *d'intérêt public* au Canada pour des raisons de sécurité ou autre, compte tenu de l'information alors disponible.

La récente tempête *Sandy*, qui a touché la côte est américaine, met en évidence l'utilité des téléphones publics dans certaines circonstances. Ainsi, les pannes de courant prolongées altèrent la possibilité de recharger les piles des appareils mobiles ou sans fil (ou la téléphonie VoIP) ou l'alimentation des tours d'antennes. De plus, les antennes cellulaires sont parfois saturées lors d'événements importants. Dans ces cas, le bon vieux téléphone public peut offrir une solution de rechange.

Centres d'appels d'urgence européens : portrait annuel



L'[European Emergency Number Association](#) (EENA) a publié le 5 décembre 2012 le [document Centre d'appels de la sécurité publique en Europe](#) (offert en langue anglaise seulement). Cette publication annuelle présente la description des systèmes de traitement des appels d'urgence en vigueur dans 32 pays européens. On y trouve les caractéristiques des systèmes d'appels 1-1-2, ainsi que des données sommaires sur l'organisation des services d'urgence dans chacun des pays.

On trouve dans la fiche des pays la liste des lois nationales pertinentes et des normes utilisées, le nombre de centres d'appels, les services spécialement offerts aux personnes handicapées, les projets d'amélioration en cours, et plusieurs autres sujets connexes. Les personnes intéressées par ce document peuvent en faire la demande en [communiquant](#) avec nous. Le lien indiqué précédemment mène à un résumé et au portrait de l'Autriche, premier pays listé.

Meilleurs vœux

Nous offrons nos meilleurs vœux à tous nos lecteurs à l'occasion des Fêtes de fin d'année et du Nouvel An.



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

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit:

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

120, rue Montréal

Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2Z3

info@acuq.qc.ca

Téléphone: 819 277-5769

Les textes publiés ne reflètent pas nécessairement l'avis de l'Agence ou de l'ACUQ. L'emploi du masculin dans les textes a pour seul but d'en alléger la lecture.

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 sous l'onglet Publications

ISSN 1927-274X

Dépôt légal: septembre 2011