



Portrait : Le Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue



Abitibi, là où l'eau se sépare, et Témiscamingue, lac profond, sont des noms d'origine algonquienne. Ces termes regroupés désignent une vaste région administrative du nord-ouest québécois. Propriété de la Compagnie de la Baie d'Hudson par décision royale en 1670 puis vendu au Canada en 1870, le territoire de l'Abitibi est finalement rattaché au territoire du Québec en juin 1898 par un décret fédéral.

L'activité économique de la région est basée sur l'exploitation de ses ressources (forêts, mines, agriculture, faune). Sillonnée par les routes principales 117, 101, 109 et 113, la région compte huit aéroports, dont celui de [Rouyn-Noranda](#), le troisième plus achalandé au Québec.

En 2002 et 2003, les services policiers municipaux qui offraient le service 9-1-1 dans la région sont intégrés à la [Sûreté du Québec](#). Comme celle-ci ne souhaite pas continuer d'assumer le service de réponse d'urgence, il faut donc organiser une relève. Études à l'appui, les autorités municipales et les partenaires décident alors d'offrir le service à partir de la région. C'est ainsi qu'est constitué, au début de 2005, le Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue (CAUAT), un organisme à but non lucratif.

Rouyn-Noranda est choisie pour la localisation au terme d'un appel de propositions auprès des municipalités intéressées. Après la formation du personnel au Collège Montmorency, le CAUAT débute ses opérations en mai 2005. En mars 2007, on lui confie également le mandat de centre de communication santé (CCS) de la région administrative et d'une partie du Nord-du-Québec.

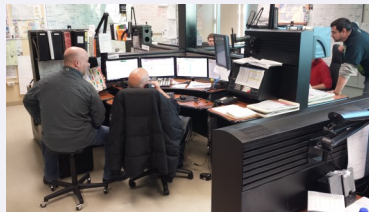
Le CAUAT est l'un des trois seuls centres de réponse d'urgence au Québec à cumuler le double mandat 9-1-1/santé (avec la CAUCA et le CAUREQ). Mme Annie Flamand, bien connue pour son travail à l'ACUQ, le dirige de sa mise en place jusqu'à 2012.

Le conseil d'administration est composé de neuf personnes, soit six élus municipaux (un représentant par MRC ou territoire équivalent desservi), deux

Portrait : Le Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue (suite)

représentants d'entreprises ambulancières et un représentant de l'Agence régionale de la santé et des services sociaux auxquels s'ajoute, comme conseiller mais sans droit de vote, un directeur de service d'incendie du territoire.

Le CAUAT offre le service 9-1-1 à toutes les municipalités de la région administrative, à l'exception de Val-d'Or et du territoire non organisé (TNO) de la MRC de la Vallée-de-l'Or, desservis par un autre centre d'appels pour le service 9-1-1, mais toujours par le CAUAT comme centre de communication santé. À cette clientèle s'ajoutent deux villes situées en territoire jamésien, ainsi que les localités de la partie ouest du territoire du Gouvernement régional d'Eeyou Istchee Baie-James et la [Route Transtaiga](#), entre Radisson et la centrale hydroélectrique [Brisay](#).



Au total, le CAUAT dessert 67 municipalités et les TNO de trois MRC. Ce qui représente en 2014 une population totale de 118 600 personnes pour le volet 9-1-1, mais de 151 600 pour le volet CCS. Les sept réserves et établissements algonquins de l'Abitibi-Témiscamingue n'offrent pas encore le service 9-1-1 à leur population (environ 4 000 habitants).

Le territoire de l'Abitibi-Témiscamingue est d'une superficie de 64 656 km². Comme il longe l'Ontario sur près de 500 kilomètres à l'ouest, des échanges d'appels de part et d'autre en résultent parfois. Avec l'addition du territoire jamésien partiellement desservi, il s'agit de 388 300 km² au total (plus que la superficie de l'Allemagne).

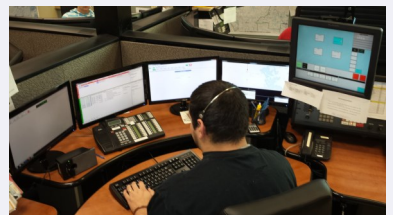
Le CAUAT reçoit annuellement environ 39 600 appels 9-1-1, dont près de 50 % nécessitent des services préhospitaliers d'urgence et sont traités intégralement par le CAUAT, à titre de CCS. Ce sont 24 % des appels reçus qui sont basculés à la [Sûreté du Québec](#), qui assure les services policiers dans ce territoire.

L'intervention des pompiers est requise pour 5 % des appels. Le CAUAT assure la répartition secondaire pour 42 ser-

Portrait : Le Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue (suite)

vices de protection contre l'incendie qui couvrent 73 communautés ou secteurs. L'outil de répartition [Fire Priority Dispatch System](#)[™] a été implanté en 2013. Bien qu'utilisé pour tous les appels relatifs à des incendies, l'implantation sur le terrain n'est pas terminée partout et le travail se poursuit, afin de bien l'adapter aux besoins locaux. Le premier bilan est positif : l'affectation des ressources est plus rapide et optimisée grâce à l'évaluation plus précise de l'événement. De plus, il ressort que les directives aux appelants, données dans certains cas par les préposés aux appels, sont un avantage indéniable pour la sécurité de la population. Enfin, le CAUAT collabore aussi régulièrement avec la SOPFEU, qui intervient environ une centaine de fois par année pour la protection des forêts qui soutiennent l'activité économique et récréotouristique régionale.

Le CAUAT offre également des services de réponse d'urgence (5 % des appels) à certaines heures aux travaux publics de la Ville de Rouyn-Noranda et à l'Agence de la santé et des services sociaux. Il gère plusieurs plans d'évacuation pour des entreprises forestières et minières, ainsi que le plan d'affectation des ressources d'urgence pour une importante centrale d'Hydro-Québec. Finalement, les appels non fondés ou mal dirigés représentent environ 16 % des appels reçus.



L'équipe du CAUAT compte 26 personnes : vingt préposés, dont quinze à temps complet et cinq à temps partiel, ainsi que six cadres et professionnels, sous la direction de Mme Karine Godin, directrice générale. L'ensemble est structuré en cinq équipes de trois personnes, dont un chef d'équipe.

Au CAUAT, le préposé au tri des appels d'urgence (PATAU) est formé pour occuper tous les postes de travail (9-1-1, santé, incendie, travaux publics). La prise des appels d'urgence est traitée par un seul PATAU du début à la fin, peu importe la nature de l'urgence. Seule la répartition des intervenants est effectuée par un autre préposé, mais le

Portrait : Le Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue (suite)

preneur d'appel peut lui aussi, si nécessaire, affecter les intervenants. Cette procédure évite de perdre du temps à basculer l'appel et diminue le risque de perte d'information susceptible de survenir dans de tels cas.

Depuis novembre 2013, son nouveau centre de relève très bien équipé permet au CAUAT d'assurer, au besoin, la continuité complète de ses opérations.

À la suite de l'obtention, en décembre 2013, de la certification de conformité aux normes gouvernementales, qui a nécessité des investissements de 175 000 \$, le principal défi du CAUAT demeure le recrutement. La région vit une pénurie de main-d'œuvre due au boom minier, et il n'y échappe pas. Les emplois offerts, la rémunération et les conditions de travail rendent la compétition difficile.

Vient ensuite le défi de la formation, un enjeu important pour un centre d'appels d'urgence multiservices. Tous les préposés doivent être formés pour l'ensemble des types d'appels, ce qui exige une formation de plus de 350 heures. Les compétences à acquérir sont nombreuses et les exigences sont élevées : peu de recrues complètent le processus ou demeurent en poste long-temps. L'équipe doit donc revoir continuellement les étapes de la sélection et de la formation, afin d'élever le taux de rétention.

Le CAUAT est l'exemple d'une réussite régionale fondée sur la concertation des partenaires. Misant sur une profonde connaissance du milieu desservi, il est fier de l'excellence des services offerts à la population.

Nos remerciements à Mme Karine Godin pour sa précieuse collaboration.

Photos : CAUAT

Textos au 9-1-1: c'est parti

Le 24 janvier 2014, l'[Association canadienne des communications sans fil \(ACTS\)](#) et ses membres [annonçaient](#) qu'ils sont prêts à mettre en œuvre le Texto au 9-1-1 à l'intention des personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole (PSMTP).

Lors de l'annonce, l'ACTS a également lancé un nouveau site Web, le www.textoau911.ca, lequel fournit aux membres de la communauté PSMTP des renseignements supplémentaires au sujet du service et des modalités d'inscription.

Cet ajout dans la prestation du service sans fil nécessite toutefois, qu'une fois desservis par le nouveau réseau de données numériques 9-1-1, les centres

Textos au 9-1-1: c'est parti (suite)

d'appels d'urgence fassent aussi l'objet de mises à niveau technologiques de certains équipements, établissent de nouveaux processus opérationnels et s'occupent de former adéquatement le personnel concerné.

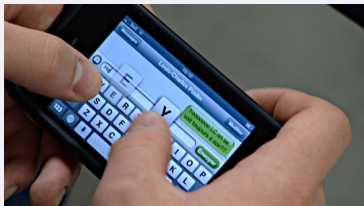


Photo : Radio-Canada

À très court terme, le service T9-1-1 ne sera disponible nulle part au Canada. Sa mise en œuvre par les centres d'appels d'urgence dans les municipalités, régions et provinces, sera progressive au cours des prochains mois et années. On peut, d'ores et déjà, anticiper que ce délai fasse l'objet de représentations de la part de la communauté PSMTP auprès des instances concernées afin que le service soit offert partout et ce, le plus rapidement possible.

Certaines difficultés demeurent, en particulier la méthode permettant de basculer l'appel en session voix et en session texte simultanément à un centre secondaire (par exemple, un CCS) sans mettre fin à la session T9-1-1 en cours, et ce, dans les provinces où les activités ne sont pas intégrées dans des centres multifonctions. La communauté des PSMTP a clairement signalé ses préoccupations au CRTC à ce sujet, tout comme l'ont fait les centres d'appels d'urgence de plusieurs provinces.

Le président du Groupe de travail Services d'urgence, M. Chris Kelle, a [informé le CRTC](#) que des travaux se poursuivent dans ce dossier avec le fournisseur de l'application, car plusieurs représentants provinciaux ont indiqué leur intention de ne pas offrir le service T9-1-1 tant que cette exigence ne serait pas réglée. La desserte partielle d'une province ou d'une région peut également être problématique pour les usagers du service T9-1-1, lorsqu'ils sont en déplacement.

Véhicules immergés : Faut-il d'abord appeler le 9-1-1?

Il arrive parfois malheureusement, dans notre pays de lacs et de rivières, qu'un appel 9-1-1 soit reçu de l'occupant paniqué et toujours à bord d'un véhicule automobile qui a quitté la route et se trouve immergé. Cela peut s'avérer une situation extrêmement dangereuse, même lorsque l'on sait [quoi faire](#).

Les experts sont tous formels : il ne faut pas « perdre de temps » à appeler le 9-1-1, mais plutôt sortir le plus rapide-

Véhicules immergés : Faut-il d'abord appeler le 9-1-1? (suite)

ment possible du véhicule, en tentant d'aider les autres passagers. Les témoins, eux, devraient appeler le 9-1-1. Tout peut se jouer en quelques secondes, le plus souvent en moins de deux minutes. Encore faut-il être conscient, car plusieurs de ces accidents se produisent à la suite d'une collision. Cela peut être un réflexe, surtout pour les gens paniqués ne sachant pas nager, d'appeler d'abord des secours.

Si certains véhicules plongent dans des lacs ou cours d'eau vive, d'autres se retrouvent dans des étangs ou fossés peu profonds. Parfois, le véhicule se renverse à la suite d'une collision, en quittant la route ou en entrant dans les eaux, plongeant ainsi l'habitacle et la tête des passagers sous l'eau. Le choc, l'hypothermie, la désorientation des occupants et l'obscurité sont des facteurs de risques additionnels dans ces cas. Il faut alors suivre les bulles d'air pour trouver la direction de la surface.

Selon les données obtenues de la Société de l'assurance automobile du Québec, la fréquence de ce type d'accidents a varié entre 50 et 70 par année, depuis cinq ans. Heureusement, les décès sont rares : moins de cinq par année en moyenne au Québec, comparativement à environ 60 pour l'ensemble du Canada, et 400 aux États-Unis.



Certains protocoles de répartition d'urgence, tel *Priority Dispatch™*, ont une section destinée à guider les préposés aux appels d'urgence afin qu'ils prodiguent des conseils utiles.

Selon le Dr [Gordon Giesbrecht](#) de l'Université du Manitoba, spécialiste mondial de la survie en eau froide, aussi connu sous le nom de « [professeur popsicle](#) », il faut se détacher rapidement, déverrouiller les portières, abaisser ou briser la glace latérale et *toujours* tenter de sortir rapidement.

Les résultats de ses recherches sur les véhicules immergés ont été [publiés dans un article](#) d'une revue médicale en 2010. La conclusion : les centres d'urgence 9-1-1 devraient tous disposer d'un protocole afin de guider rapidement les personnes qui vivent cette situation dramatique. Selon les auteurs, il ne faut pas se soucier de la localisation ou de l'identification de l'appelant, mais plutôt prodiguer rapidement les conseils d'évacuation.

Faire le 9, avant de composer le 9-1-1?

En décembre 2013, lors d'une visite parentale ayant lieu dans une chambre d'hôtel du Texas, un homme a poignardé son ex-conjointe à plusieurs reprises dans la salle de bain.

Parmi les trois enfants présents dans la chambre, une fillette de neuf ans a, dès le début de l'attaque, composé le 9-1-1 à quatre reprises, sans succès. Elle ignorait qu'il fallait d'abord composer le 9 à cet endroit pour obtenir une ligne de sortie. Sa mère est décédée.



À la suite de cet incident, le commissaire [Ajit Pai](#) du FCC, l'organisme fédéral américain de réglementation des communications, [a annoncé](#) le 13 janvier 2014 qu'il entend communiquer avec les dix principales chaînes hôtelières des États-Unis. Il souhaite enquêter sur leur pratique relativement à la composition du 9-1-1 à partir d'une chambre d'hôtel, et connaître leurs propositions pour régler ce problème.

Il entend mener des démarches afin que toute personne qui compose le 9-1-1, quel que soit l'endroit où elle se trouve (hôtel, édifice à bureau, institution) puisse rejoindre les services d'urgence sans délai et sans difficulté technique. Une pétition est également [mise en ligne](#) (plus de 422 000 signataires jusqu'à maintenant) afin de demander l'adoption d'une *loi Keri* (du prénom de la victime) pour corriger cette situation. L'Association américaine des hôteliers a rapidement [confirmé](#), le 17 janvier 2014, son intention de constituer un groupe de travail pour examiner ce dossier, ce qui [a été salvé](#) par M. Pai.

Ce type de drame pourrait également se produire au Canada, bien que « normalement » la composition des chiffres 911 soit traitée comme un appel d'urgence par les commutateurs privés d'abonné (PBX). Le système devrait, lors de sa mise en place, avoir été programmé afin de permettre les compositions sélectives. Sinon, l'appel pourrait aussi être traité comme un appel sortant incomplet par le système. Ce sera d'ailleurs l'un des sujets examinés dans le cadre de la [tâche 73](#) (services multi-lignes) du Groupe de travail Services d'urgence dont nous [avons traité](#) en novembre dernier, en vue de formuler des recommandations au CRTC, car il n'existe aucune règle à ce sujet au Canada.

Comité national sur les urgences préhospitalières

M. Réjean Hébert, ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec [annonçait](#), le 2 juillet 2013, la création d'un Comité national sur les services préhospitaliers d'urgence (SPU) au Québec.

Cette annonce découle du [rapport](#) de mars 2013 de l'équipe d'experts chargée de l'analyse de la situation des SPU en Outaouais. En marge des recommandations propres à cette région, le groupe d'experts a fait part au ministre d'observations et de recommandations à caractère national. Comme le [rapport Dicaire](#) sur le même sujet qui a mené au cadre actuel datait de décembre 2000, il a été jugé utile de réviser le dossier afin de le mettre à jour, ainsi qu'éventuellement la [loi](#).



Le comité a commencé ses travaux l'automne dernier et a rencontré plusieurs groupes et organismes au cours des derniers mois. Il a pour mandat d'analyser le fonctionnement global des SPU au Québec dont, entre autres, le modèle d'organisation, l'utilisation des ressources, les standards de qualité, la mesure de l'efficacité. Les centres de communication santé, partenaires importants des centres 9-1-1 et de la chaîne d'intervention, font partie des éléments examinés.

Le comité doit faire rapport au ministre au printemps 2014.

Taxe 9-1-1 remise en 2013

Les remises de la taxe municipale aux fins du financement du service 9-1-1 versées aux municipalités ont atteint la somme de 37,04 M\$ en 2013. C'est légèrement moins qu'en 2012.

L'Agence a dû effectuer, à même le produit de la taxe, une retenue plus élevée. Celle-ci permettra de faire face à la contribution éventuelle prévue par la loi au coût des certifications de conformité des centres 9-1-1 effectuées par le ministère de la Sécurité publique en 2013.

Plus de détails seront disponibles dans le rapport d'activité 2013 de l'Agence qui sera publié en avril prochain.

USA : Textos au 9-1-1 pour tous

Le 30 janvier 2014, l'organisme américain de réglementation des communications *Federal Communications Commission* (FCC) [a annoncé](#) son intention d'obliger tous les fournisseurs de service sans fil (FSSF) à offrir le service de textos au 9-1-1 universel, et ce, au plus tard à la fin de 2014. L'obligation viserait aussi les applications qui permettent d'envoyer et de recevoir des messages à un numéro de téléphone par le Web (avec une tablette, par exemple).

Si l'industrie agit volontairement et propose un cadre normatif, le FCC l'officialisera. À défaut d'agir, il a publié un [document de discussion et un projet de règles](#). Le service sera offert là où les centres 9-1-1 ont les installations requises pour recevoir et traiter ces messages. Ailleurs, les usagers reçoivent déjà un message automatique du FSSF les avisant de la non-disponibilité du service.

Selon le FCC, 91 % des adultes américains ont un appareil sans fil et 81 % utilisent régulièrement les textos. Il rappelle que l'appel classique demeure la solution à privilégier pour joindre le 9-1-1. Un dossier à suivre pour l'implantation éventuelle du service universel au Canada.

Publié pour la communauté des personnes intéressées par le service 9-1-1 au Québec

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit
info@agence911.org

Éditeur
Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Comité de lecture:
Pierre Foucault, Richard Leblanc, Éric Leclerc

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 Ouest
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

Bibliothèque et Archives nationales du Québec