

LES LOIS APPLICABLES AU 9-1-1

Guide pour la formation des préposés

M^e Gaétan Ménard, avocat



**AGENCE MUNICIPALE DE FINANCEMENT
ET DE DÉVELOPPEMENT
DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1 DU QUÉBEC**

Août 2013, Version 1

L'utilisation du masculin dans le texte n'a pour but que d'en alléger la lecture

Publié par



*AGENCE MUNICIPALE DE FINANCEMENT
ET DE DÉVELOPPEMENT
DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1 DU QUÉBEC*

2954, boulevard Laurier, bureau 300, Québec (Québec) G1V 4T2

Site Web : www.agence911.org **courriel :** info@agence911.org

Téléphone : 418 653-3911 Sans frais : 1 888 653-3911
Télécopieur : 418 653-6198

**Guide rédigé par M^e Gaétan Ménard, avocat
Professeur, Techniques policières, Cégep Garneau**

Ce document est disponible gratuitement sur notre site Web : www.agence911.org, onglet documentation

© 2013 - Tous droits réservés - Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec

ISBN 978-2-9812425-8-7 (version PDF)

Dépôt légal : 3^e trimestre de 2013
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Table des matières

Avant-propos	1
Introduction.....	2
Partie 1 Les notions de base	3
1.1 La distinction entre les différents textes juridiques	3
1.2 La distinction entre le droit pénal et le droit civil	4
1.3 La distinction entre les différents corps de police	5
Partie 2 Les aspects administratifs	7
2.1 Le rôle des gouvernements	7
2.2 L'obligation des municipalités d'offrir le service d'un centre d'urgence 9-1-1	7
2.3 Les normes des centres d'urgence 9-1-1	7
2.4 Le financement des centres d'urgence 9-1-1	8
2.5 Les services préhospitaliers d'urgence	9
Partie 3 Les aspects opérationnels	10
3.1 Le champ d'intervention des préposés	10
3.2 Le comportement d'une personne raisonnable	10
3.3 La protection des renseignements personnels et le respect de la vie privée	11
3.4 Les appels inutiles	12
3.5 La protection de la jeunesse	13
3.6 La maladie mentale et la santé cognitive	14
3.7 La protection d'une scène potentiellement criminelle	15
Conclusion	16
Tableau 1 Grandes distinctions	5

Avant-propos

Ce guide est destiné à la formation des préposés aux appels des centres d'urgence 9-1-1 du Québec.

Le [Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence](#) prévoit que certains éléments spécifiques doivent faire partie de la formation des préposés, dont [les lois qui régissent les pratiques et les protocoles d'entente](#) (article 22, paragraphe 15°).

Le sous-comité des ressources humaines et de la formation du Comité de veille technologique et réglementaire de l'Agence réalisé, en 2012, un sondage auprès des centres 9-1-1 du Québec portant sur leurs besoins quant à la formation du personnel. Un outil de formation sur les principales lois applicables au service 9-1-1 été identifié par de nombreux participants.

Afin de combler une lacune, l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 a retenu les services de **M^e Gaétan Ménard, avocat**, auteur et enseignant au Cégep Garneau. Le mandat était de réaliser un document simple et accessible, compte tenu des nombreuses législations et règles applicables. Ce n'est donc pas un document destiné à des spécialistes, mais plutôt un outil de base pour la formation des préposés aux appels des centres d'urgence 9-1-1 qui pourra être complété selon le contexte de chacune des organisations.

Le document mis à votre disposition pourra faire l'objet de mises à jour et d'améliorations au cours des prochaines années. C'est pourquoi, il importe de nous faire part de vos commentaires et de vos expériences. Les membres du sous-comité étaient :

Claude Girard, *Groupe Alerte Santé, président*

Alex Bernier, *Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA)*

Jean Desjardins, *Service de police, Ville de Mont-Tremblant*

Nancy Dubois, *Service de police, Ville de Sherbrooke*

Michel Gendron, *Groupe CLR*

Johanne Tanguay, *Service de police, Ville de Montréal*

Mario Couture, *ministère de la Sécurité publique du Québec, Équipe 9-1-1*

Jean-Louis Leblanc, *ministère de la Sécurité publique du Québec, Équipe 9-1-1*

Ont également apporté une contribution appréciée à la préparation du guide :

Marie-Pascale Brière, *Service de police, Ville de Sherbrooke*

Pierre Foucault, *Service de police, Ville de Montréal.*

Soutien au comité et coordination de la publication : M^e Serge Allen, *Agence municipale 9-1-1*

Ce document est offert gratuitement en format PDF. Pour tout commentaire ou demande de renseignements: info@agence911.org.

Introduction

Le présent guide a été rédigé principalement pour les préposés au traitement des appels d'urgence. Il a pour objectif de porter à votre attention certaines notions ou dispositions légales. Les préposés aux appels d'urgence 9-1-1 sont soumis à plusieurs lois, règlements ou protocoles d'entente et il est donc important pour eux d'en connaître l'existence. Leur application crée parfois des obligations et même des devoirs, et c'est pourquoi il faut en connaître la portée.

Le guide est séparé en trois parties. Dans la première, nous verrons quelques notions juridiques de base. Par exemple, la différence entre une loi et un règlement ou la distinction entre le droit pénal et le droit civil.

La deuxième partie portera sur l'aspect administratif. Nous y traiterons des dispositions juridiques à la base même des centres d'urgence 9-1-1, du financement, de la formation, etc.

Dans la troisième partie, nous aborderons davantage l'aspect «opérationnel», c'est-à-dire ce que le préposé doit savoir lorsqu'il reçoit un appel d'urgence. Nous parlerons des obligations légales des préposés, par exemple, l'obligation de porter secours à une personne en danger. Nous verrons aussi les responsabilités des préposés, par exemple, les notions de confidentialité des renseignements ou l'importance d'accomplir ses fonctions comme une personne raisonnable le ferait.

Le présent guide n'a pas la prétention d'être exhaustif. Il a été développé pour que vous soyez mieux préparés dans vos fonctions et pourra être complété au besoin, selon la réalité de chaque centre d'appels d'urgence 9-1-1. D'autres lois que celles mentionnées au Guide peuvent également être utiles, et la législation est en évolution constante. Nous avons dû faire des choix.

Partie 1 Les notions de base

1.1 La distinction entre les différents textes juridiques

Il est essentiel pour une société d'adopter des règles de conduite et elles prennent la forme de lois, de règlements, etc. Chaque personne doit respecter ces règles de conduite qui sont adoptées par les députés siégeant au Parlement ou à l'Assemblée nationale et par les gouvernements. De plus, comme le dit l'adage populaire : « Nul n'est censé ignorer la loi »¹. Parfois, le non respect de certaines de ces règles qui visent à empêcher certains comportements sociaux entraîne des conséquences. C'est le droit pénal ou criminel. D'autres règles servent à exprimer des objectifs que le gouvernement se donne, comme dans le cas des politiques gouvernementales. Finalement, certaines lois portent davantage sur les relations privées entre les individus. C'est le droit civil au Québec.

Le pouvoir d'adopter des lois découle de la Constitution. Ainsi, selon les règles du partage des pouvoirs législatifs, la Constitution mentionne clairement les domaines qui sont de la juridiction du gouvernement du Canada et ceux qui sont de la juridiction des gouvernements provinciaux. Par exemple, le droit criminel est de la juridiction du gouvernement fédéral. Par conséquent, les provinces ne peuvent pas adopter de lois à caractère criminel. Voyons donc la distinction entre chacune de ces formes.

Loi : Une loi est une règle juridique adoptée par le Parlement, soit le Sénat et la Chambre des communes au fédéral, ou l'Assemblée nationale au Québec. Une loi, qu'elle soit adoptée par le gouvernement fédéral ou provincial, suit sensiblement le même cheminement. Premièrement, un projet de loi est déposé, habituellement par un ministre ou un député. Pour que le projet de loi passe à l'étape suivante, il faut que la majorité des députés vote en sa faveur après l'avoir étudié : c'est l'étape de l'adoption du projet de loi. L'étape suivante est la sanction. C'est à ce moment-là que le projet de loi devient une loi, après avoir été approuvé par le représentant du souverain (Gouverneur général ou Lieutenant-gouverneur). Finalement, c'est l'entrée en vigueur de la loi, soit le moment où elle deviendra exécutoire. Cela est prévu dans la loi. Certaines lois provinciales portent le nom de Charte, mais ce sont des lois comme les autres, parfois avec un caractère plus solennel.

Règlement : C'est également une règle juridique qui a la même valeur légale qu'une loi, mais il est généralement pris par le Conseil des ministres constitué par le gouvernement. Un règlement découle toujours d'une loi qui donne spécifiquement le pouvoir de le prendre. Il sert généralement à préciser de façon plus détaillée certains principes généraux prévus dans la loi. Ainsi, la loi prévoit que le financement des centres d'urgence 9-1-1 se fait par l'imposition d'une taxe sur les services téléphoniques. Toutefois, la loi ne spécifie pas le montant de cette taxe, car c'est plutôt dans un règlement qu'est fixé ce montant. Cela relève d'une décision du Conseil des ministres, et un règlement peut être modifié plus facilement qu'une loi.

Il y a également les **règlements municipaux** qui peuvent être adoptés par une municipalité, sous réserve des limites de leur compétence définie par une loi de l'Assemblée nationale. Les

¹ *Code criminel*, L.R.C., 1985, chapitre 46, article 19.

règlements municipaux sont comme des règlements pris par le gouvernement, à la différence qu'ils sont adoptés par le conseil municipal et ne s'appliquent que dans le territoire de la municipalité, de la MRC ou de l'agglomération.

Directives : Ce sont des instructions ou des consignes émises par un employeur à l'intention de ses employés. Sur un plan hiérarchique, elles doivent être suivies. Certaines lois prévoient qu'un ministre peut émettre des directives, qui doivent alors être respectées comme un règlement. Ce sont généralement des instructions sur la façon d'agir dans certaines circonstances précises.

Politiques : Les politiques sont des règles générales prises par un employeur ou le gouvernement. Chaque politique a un objectif, et elles se manifestent par des actions concrètes. Par exemple, pensons à la politique de lutte contre le racisme et la discrimination ou à la politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes. Certaines politiques concernent les règles et les procédures d'un employeur. Ce sont des politiques administratives, par exemple, sur les frais de déplacement, la formation, l'absentéisme, l'utilisation des biens de l'employeur, etc.

Protocoles d'entente : Ce sont des contrats qui formalisent une entente entre deux ou plusieurs parties, par exemple des municipalités, selon certains principes légaux. Les protocoles doivent être respectés par les différents signataires car ils établissent les règles que les parties se sont données entre elles pour prévoir et régler certaines situations. Les conventions collectives de travail sont de cette nature, ou les ententes intermunicipales d'entraide en matière d'incendie.

1.2 La distinction entre le droit pénal et le droit civil

Le **droit pénal** est la branche du droit qui sert à réprimander les comportements sociaux interdits par la loi, donc à réprimander les personnes qui commettent des infractions. Il s'agit généralement de comportements que la société réprovoque. Le droit pénal englobe le droit criminel, c'est-à-dire les infractions, entre autres, au *Code criminel*, ainsi que le droit pénal provincial, soient les infractions qui sont poursuivies par l'émission d'un constat d'infraction. C'est le cas, par exemple, pour les infractions au *Code de la sécurité routière*². Généralement, ces lois prévoient des amendes ou même l'emprisonnement pour ceux qui ne les respectent pas.

Le **droit civil**, aussi appelé droit privé, régit généralement les rapports entre les citoyens. Ainsi, les relations matrimoniales, les troubles entre voisins, les litiges portant sur un contrat, etc. sont des matières de droit civil. Généralement, le non respect de ces règles de droit peut entraîner le paiement d'une compensation pour les dommages et intérêts qu'une personne a subis.

² RLRQ, chapitre C-24.2

Tableau 1 Grandes distinctions

Droit pénal ou criminel - certains principes	Droit civil - certains principes
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Normes de comportement que l'état encadre (sécurité, respect de la vie, etc.) ➤ La liberté s'arrête là où celle des autres commence. ➤ Le droit pénal ou criminel détermine et règle la punition des crimes ou des délits, tout en imposant certaines peines d'emprisonnement ou des amendes. ➤ A comme objectif principal de sanctionner les comportements déviants ou délinquants. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Règlements les relations privées des citoyens entre eux (contrats, dommages, etc.) ➤ Comprend le droit des personnes (leur capacité juridique), le droit des obligations et des contrats, le droit des biens, le droit de la famille, le droit des successions et les normes de responsabilité civile, par exemple. ➤ Règlements les litiges dans les rapports des individus entre eux, pour ainsi tenter de résoudre les conflits.

Il est important de connaître la différence entre le droit pénal et le droit civil, car les policiers ne peuvent normalement pas s'immiscer dans un litige privé de droit civil. Ainsi, les policiers ne peuvent prendre partie dans un conflit entre deux personnes qui divorcent s'il n'y a pas de violence. Ce sera aussi le cas lors d'une dispute parce qu'une personne coupe les branches de l'arbre de son voisin qui dépassent sur son terrain, puisqu'aucune infraction « publique ou contre l'État » n'a été commise. Toutefois, cela ne veut pas dire qu'ils n'interviendront pas. Ils se doivent de prévenir le crime ou de faire respecter les ordonnances des tribunaux, si c'est le cas, ou si une situation est potentiellement criminelle ou violente. Ils interviendront alors sans privilégier personne pour prévenir un acte criminel.

Les policiers ont besoin de bien connaître les faits rapportés, lorsqu'ils se dirigent sur les lieux à la suite d'un appel d'urgence. S'il y a eu une infraction commise, leur intervention sera différente. C'est donc important pour vous de transmettre toute l'information reçue, en particulier si elle fait référence à une infraction criminelle commise ou sur le point de l'être.

1.3 La distinction entre les différents corps de police

Les corps de police, ainsi que chacun de leurs membres, ont pour mission : de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et de réprimer le crime et, selon leur compétence respective, les infractions aux lois ou aux règlements et d'en rechercher les auteurs³. Toutefois, chaque corps de police a une juridiction particulière. Voici donc la compétence des principaux corps de police.

Gendarmerie royale du Canada (GRC) : Au Québec, elle a compétence pour appliquer les lois fédérales et travaille aussi avec les services de police locaux et internationaux. Ses interventions sont souvent relatives au *Code criminel*, aux lois sur les impôts, les stupéfiants, la sécurité nationale ou frontalière, etc.

³ *Loi sur la police*, RLRQ, chapitre P-13.1, article 48

Sûreté du Québec (SQ) : « *La Sûreté du Québec, corps de police national, agit sous l'autorité du ministre de la Sécurité publique et a compétence pour prévenir et réprimer les infractions aux lois sur l'ensemble du territoire du Québec. La Sûreté a également compétence pour prévenir et réprimer les infractions aux règlements municipaux applicables sur le territoire des municipalités sur lequel elle assure des services policiers.* »⁴ Ainsi, la Sûreté du Québec a compétence sur tout le territoire de la province de Québec. Elle offre des services spécialisés au Québec et aide régulièrement les différents corps de police municipaux à résoudre des enquêtes plus complexes ou lorsque des ressources ou des équipements spéciaux sont requis. La Sûreté patrouille également les autoroutes. Elle dessert comme police municipale la plus grande partie du territoire de la province, mais comptant environ 31 % de la population.

Corps de police municipaux : « *Chaque corps de police municipal a compétence sur le territoire de la municipalité à laquelle il est rattaché ainsi que sur tout autre territoire sur lequel il assure des services policiers, pour prévenir et réprimer les infractions aux règlements municipaux.* »⁵ Il a également compétence pour appliquer les différentes lois pénales et en particulier le *Code criminel*. Finalement, il a une compétence territoriale limitée, contrairement à la Sûreté du Québec. La *Loi sur la police* prévoit le niveau de services devant être offert (les escouades spécialisés, par exemple), selon la population totale desservie et d'autres critères. Environ 69 % de la population du Québec est desservie par un corps de police municipal ou intermunicipal.

Corps de police autochtones : « *Un corps de police autochtone et chacun de ses membres sont chargés de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique dans le territoire pour lequel il est établi, de prévenir et réprimer le crime ainsi que les infractions aux lois et aux règlements applicables sur ce territoire et d'en rechercher les auteurs.* »⁶ Tout comme les corps de police municipaux, les corps de police autochtones ont une juridiction limitée à leur territoire.

Corps de police particuliers : Certaines lois permettent de créer des corps de police spécialisés, comme par exemple la police du Canadien National ou celle du Canadien Pacifique⁷, et la police militaire⁸.

⁴ *Loi sur la police*, article 50

⁵ *Loi sur la police*, article 69 et annexe G

⁶ *Loi sur la police*, article 93

⁷ *Loi sur la sécurité dans les chemins de fer*, L.R.C., 1985, chapitre 32 (4^e suppl.), article 44

⁸ *Loi sur la défense nationale*, L.R.C., 1985, chapitre N-5, article 156

Partie 2 Les aspects administratifs

2.1 Le rôle des gouvernements

Selon la Constitution canadienne, les télécommunications sont de juridiction fédérale. C'est donc le gouvernement fédéral qui réglemente les télécommunications, les aspects techniques du réseau téléphonique et les obligations des entreprises de téléphonie portant sur le service 9-1-1. Cette surveillance se fait par l'entremise du *Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (CRTC), organisme public qui a pour mandat de s'assurer que les systèmes de la radiodiffusion et des télécommunications répondent aux besoins des Canadiens. C'est toutefois le ministère fédéral de l'Industrie qui est responsable de toutes les questions relatives à la radiocommunication, comme par exemple l'émission des permis ou les normes techniques et de comportement à respecter en communication radio, ou la prévention des interférences.

C'est le gouvernement provincial qui a établi l'obligation pour les municipalités d'être desservies par des centres d'urgence 9-1-1 depuis 2010, car elles relèvent de lui. Il encadre les activités de ces centres afin de s'assurer qu'ils respectent les normes gouvernementales et les directives que peut émettre le ministre de la Sécurité publique. Cet encadrement vise à maintenir la qualité des services offerts à la population.

2.2 L'obligation des municipalités d'offrir le service d'un centre d'urgence 9-1-1

Selon la *Loi sur la sécurité civile*⁹, toute municipalité locale, à l'exception des villages nordiques, doit offrir à la population le service d'un centre d'urgence 9-1-1, c'est-à-dire un centre qui reçoit les appels d'urgence de première ligne. Par la suite, l'appel est transféré à un ou plusieurs centres secondaires d'appels d'urgence, soit un corps de police, un service d'incendie, ou un centre de communication santé, selon les besoins. Plusieurs centres 9-1-1 font eux-mêmes le traitement et la répartition des appels pour les corps de police municipaux ou pour les services d'incendie. Certains d'entre eux sont aussi des centres de communication santé, et font donc sur place le traitement des appels préhospitaliers d'un certain territoire.

2.3 Les normes des centres d'urgence 9-1-1

Chaque centre d'urgence 9-1-1 doit obtenir du ministre de la Sécurité publique du Québec un certificat de conformité aux normes prévues à la loi et au *Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence*¹⁰ avant le 30 décembre 2013, renouvelable par la suite.

Pour ce faire, il doit respecter plusieurs règles. Certaines portent sur le bâtiment. Par exemple, il ne doit pas être situé dans une zone industrielle, sauf si le bâtiment existait avant le 30

⁹ RLRQ, chapitre S-2.3, article 52.1

¹⁰ RLRQ, chapitre S-2.3, r.2.

décembre 2010. Il ne doit pas être identifié comme centre 9-1-1 à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment. Il doit y avoir des mesures de sécurité et de protection contre les intrusions, etc.

Chaque centre d'urgence 9-1-1 doit également vérifier la qualité du service offert. Il doit, entre autres, assurer en tout temps la présence minimale de deux préposés au traitement des appels d'urgence, dont un responsable des opérations. Il doit offrir les services tous les jours de l'année, 24 heures par jour. Sur une période mensuelle, 90 % des appels doivent avoir été répondus en moins de dix secondes, à moins que des circonstances particulières justifient un délai plus long. Règle générale, le temps de traitement d'un appel par un centre d'urgence 9-1-1 doit être d'au plus 60 secondes avant qu'il ne soit acheminé à un centre secondaire. Finalement, un centre d'urgence 9-1-1 doit s'assurer qu'une carte d'appel est produite avec les renseignements pertinents pour tous les appels d'urgence qu'il reçoit.

Chaque centre d'urgence 9-1-1 doit aussi équiper au moins deux postes de travail des préposés au traitement des appels d'un appareil de télécommunication pour personnes sourdes (ATS), et avoir accès à un service multilingue. Il doit permettre l'accès en tout temps, pour chaque poste de travail, à des outils de géomatique, notamment pour la recherche d'adresses et de lieux, la recherche par coordonnées spatiales, etc. reliées à un événement.

La réglementation prévoit également que chaque centre d'urgence 9-1-1 doit avoir un système d'enregistrement et de conservation des appels d'urgence en mode vocal et des cartes d'appels. Ces enregistrements et cartes d'appels doivent être conservés au moins 38 mois suivant la date de réception des appels. Plusieurs éléments du règlement traitent aussi de la formation et des qualifications des préposés au 9-1-1 ou d'autres éléments techniques.

La vérification des centres est faite par des fonctionnaires du ministère de la Sécurité publique qui disposent des pouvoirs nécessaires afin d'effectuer leur travail.

2.4 Le financement des centres d'urgence 9-1-1

Toutes les municipalités ont adopté, en 2009, un règlement imposant une taxe mensuelle sur tout service téléphonique qui permet de joindre le 9-1-1, peu importe le mode. Cela inclus la téléphonie par ou sans fil et la téléphonie par Internet (VoIP) ou par carte d'appels ou services prépayés. La taxe actuellement fixée à 0,40 \$ est perçue directement par le fournisseur de service téléphonique¹¹. Celui-ci cotise à Revenu Québec, qui verse le produit de la taxe mensuellement à l'organisme responsable de la répartition, soit l'*Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec*. Cet organisme est géré conjointement par la Fédération québécoise des municipalités, l'Union des municipalités du Québec et la Ville de Montréal, conformément à la loi.

Les remises de la taxe sont effectuées mensuellement aux municipalités ou directement à l'organisme qui leur offre le service d'urgence 9-1-1, s'il y a une entente. L'Agence doit également contribuer annuellement, à même le produit de la taxe, aux frais de la certification des centres d'urgence 9-1-1 par le ministère de la Sécurité publique. Enfin, elle a le mandat de

¹¹ *Loi sur la fiscalité municipale*, RLRQ, chapitre F-2.1, article. 244.68 et suivants

contribuer au développement des centres 9-1-1 du Québec (vigie technique et réglementaire, représentations, documentation, etc.).

2.5 Les services préhospitaliers d'urgence

Lorsqu'un centre d'urgence 9-1-1 reçoit un appel qui nécessite une aide médicale, cet appel doit être transféré au centre de communication santé qui dessert le territoire de la municipalité. Ce centre secondaire spécialisé a pour fonction de traiter et de prioriser les appels conformément à un protocole établi, et d'assigner les premiers répondants, s'il y en a, et les ambulances disponibles sur le territoire.

Chaque appel transféré à un centre de communication santé doit respecter ce protocole afin d'assurer l'uniformité des procédés et la qualité des services¹². Ces centres relèvent du ministère de la Santé et des Services sociaux.



¹² Loi sur les services préhospitaliers d'urgence, RLRQ, chapitre S-6.1, art. 24.

Partie 3 Les aspects opérationnels

3.1 Le champ d'intervention des préposés

La fonction première des centres d'urgence 9-1-1 est d'acheminer des secours ou de l'aide aux personnes qui en ont besoin. Votre fonction est donc d'aider les personnes, et ce avec toutes vos compétences, vos connaissances et tout l'équipement mis à votre disposition. Cela se concrétise par la réception d'un appel d'une personne qui, normalement, a besoin des services d'urgence pour elle-même ou pour une autre personne. Après avoir déterminé la nature de l'appel et obtenu les renseignements requis, vous le transférez au(x) service(s) d'urgence approprié(s), soit la police, les pompiers, le centre de communication santé ou vous faites la répartition secondaire selon les responsabilités de votre centre 9-1-1, etc.

Cette intervention de votre part crée des obligations légales. Ainsi, selon la loi¹³, toute personne a l'obligation de porter secours à une personne en détresse. Dans votre cas, cette obligation se manifeste par le traitement et le transfert de l'appel au service secondaire approprié. Refuser de traiter ou de transférer un appel, sous prétexte par exemple que vous croyez qu'il s'agit d'un canular, sans avoir de bonnes raisons, peut constituer un manquement à cette obligation et avoir des répercussions importantes. Si le temps de transfert d'un appel est déraisonnable parce que vous avez mal jugé l'urgence de la situation, ou s'il n'y a pas de suite donnée à un appel, cela pourrait également être interprété comme un manquement à cette obligation. Par conséquent, il est important de faire preuve de professionnalisme lors du traitement de chacun des appels.

3.2 Le comportement d'une personne raisonnable

La loi¹⁴ crée l'obligation, à toute personne capable de discerner le bien et le mal, de se comporter comme une personne raisonnable le ferait. Le comportement d'une personne raisonnable est celui d'une personne prudente et diligente placée dans la même situation, bref le comportement d'une personne normale. Ce comportement n'exige pas une absence totale d'erreur, mais l'important est d'avoir adopté un comportement raisonnable pour éviter toute erreur. Cette obligation s'applique aux personnes dans leurs activités quotidiennes comme le sport ou les loisirs, mais également dans le cadre de leur travail, bref elle s'applique de façon continue. Ainsi, on ne se comporte pas comme une personne raisonnable si l'on décide de couper les branches de son arbre centenaire alors qu'il y a des enfants qui jouent au pied de celui-ci. Il en est de même pour un garagiste qui oublierait de poser deux écrous à un pneu lors d'une réparation.

La loi¹⁵ prévoit toutefois une situation particulière quant aux centres d'urgence 9-1-1 certifiés par le ministère de la Sécurité publique et aux personnes qui travaillent dans un de ces centres. En effet, elle accorde une exonération de toute responsabilité pour le préjudice qui peut résulter

¹³ *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec, RLRQ, chapitre C-12, article 2, et *Code criminel*, L.R.C., 1985, chapitre 46, article 219 (1) b

¹⁴ *Code civil du Québec*, article 1457 et suivants

¹⁵ *Loi sur la sécurité civile*, RLRQ, chapitre S-2.3, article 52.19

de leurs interventions, à moins que ce préjudice soit dû à une faute intentionnelle ou à une faute lourde. La faute intentionnelle est celle faite volontairement. Il est par contre plus difficile de définir la faute lourde, mais on pourrait la définir comme étant celle qui est faite avec une insouciance, une imprudence, une négligence grossière ou un mépris total pour les intérêts d'autrui. Bref, il s'agit d'une faute plus grave.

Ainsi, si vous transférez un appel à un service inapproprié ou dans un délai déraisonnable, cela pourrait avoir des répercussions importantes, non seulement pour la personne qui a besoin d'aide, mais également pour votre employeur.

Les conséquences d'un tel comportement pourraient résulter en une poursuite civile, c'est-à-dire une réclamation d'argent en dommages et intérêts, habituellement présentée par la personne qui a subi un dommage et normalement contre votre employeur. Pour obtenir le montant réclamé devant un tribunal, le demandeur doit prouver qu'il a subi un dommage à la suite d'une faute de votre part ou de celle de votre employeur (manque de formation, équipements déficients, etc.) et qu'il y a un lien entre ce dommage et la faute.

À cela, il faut aussi ajouter les dommages, non monétaires, causés par la possibilité d'une atteinte à la réputation de votre organisation, si éventuellement cela devait se retrouver dans les différents médias. La réputation des centres d'urgence 9-1-1 doit être sans faille, car la population doit avoir une confiance absolue en ce service. C'est pourquoi il faut éviter toute atteinte négative à la réputation de votre organisme. Il est donc important que votre comportement s'apparente à celui d'une personne raisonnable, c'est-à-dire avoir le comportement d'une personne qui prend toutes les précautions nécessaires.

Finalement, ce principe s'applique également à votre employeur qui a une responsabilité importante. Il doit vous fournir une formation adéquate et vous fournir un environnement de travail convenable, avec l'équipement approprié et fonctionnel.

En tant que préposé aux appels d'urgence, vous avez de grandes responsabilités et cela implique aussi que vous aurez à prendre rapidement des décisions importantes. Il est primordial de faire votre travail avec prudence, compétence et professionnalisme. Il faut signaler sans délai toute situation susceptible de vous empêcher de le faire.

3.3 La protection des renseignements personnels et le respect de la vie privée

La confidentialité et le respect de la vie privée dans vos fonctions sont prévus par plusieurs lois. Les centres d'urgence 9-1-1 et les services de police ont la responsabilité de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des renseignements qu'ils détiennent. Par conséquent, ils doivent faire en sorte que les lieux où sont conservés les renseignements soient sécuritaires et que leur matériel informatique soit protégé contre toute intrusion. Le personnel peut être appelé à prêter un serment de discrétion.

Plusieurs demandes sont faites auprès des centres d'urgence 9-1-1 par des personnes qui désirent obtenir des renseignements, par exemples, une carte d'appel ou un enregistrement audio. Ces renseignements sont protégés par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes*

*publics et sur la protection des renseignements personnels*¹⁶. L'objectif de cette loi est de permettre à des personnes d'obtenir des documents détenus par un organisme public, tout en protégeant les renseignements personnels. Cet objectif peut paraître paradoxal. Même si cette loi a été adoptée pour s'assurer de la transparence des organismes publics quant à leur gestion, son application ne doit pas se faire au détriment de la vie privée ou de la sécurité publique. Par conséquent, il y a plusieurs exceptions à cette application. Un centre 9-1-1 privé détient aussi des renseignements protégés dans le cadre des services qu'il rend à ses clientes (les municipalités) qui sont des organismes publics.

Ainsi, toute personne qui désire obtenir un document détenu par un organisme public doit en faire la demande auprès de ce dernier. La demande est transmise au responsable de l'accès aux documents de l'organisme qui est la personne qui a la responsabilité, selon la loi, de l'accepter ou de la refuser. Si la demande est conforme à la loi, elle sera acceptée et les documents seront transmis en totalité ou en partie au demandeur. Si elle est refusée le demandeur peut demander que la décision soit révisée par la *Commission d'accès à l'information*, tribunal spécialisé dans l'application de cette loi. Celle-ci rendra une décision qui mentionnera si une copie du document doit ou non être transmise, en totalité ou en partie.

Il y a plusieurs exceptions quant à l'obligation de transmettre une copie d'un document. Ainsi, la loi prévoit qu'un organisme doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement, si la divulgation est susceptible d'entraver le déroulement d'une enquête ou d'une procédure, de révéler une méthode d'enquête ou de mettre en péril la sécurité d'une personne. On peut penser, par exemple, aux différents codes utilisés par les services policiers.

Il faut par conséquent se rappeler qu'il est possible pour une personne dans certaines circonstances d'obtenir une copie d'un document que vous avez écrit ou d'un enregistrement audio, sous réserve des exceptions prévues à la loi. Ces documents pourraient même être publiés, dans le cadre de procédures judiciaires et de reportages des médias qui en feraient état.

Enfin, l'usage des médias sociaux doit se faire avec la plus grande prudence. Il ne convient pas d'y parler du milieu de travail, des collègues, ou des cas vécus. Plusieurs employeurs ont des politiques strictes à cet égard.

3.4 Les appels inutiles

Malheureusement, les personnes qui composent le 9-1-1 n'ont pas toujours besoin d'aide urgente et il arrive régulièrement qu'elles n'ont simplement besoin que d'un renseignement. Ces personnes utilisent d'une façon inappropriée le service 9-1-1 et il n'y a pas de conséquence directe pour elles. Elles empêchent les préposés de vaquer à leur occupation première, soit d'aider les gens. Les cas d'abus fréquents peuvent être traités différemment au besoin, selon les politiques de votre employeur.

Toutefois, si des personnes abusaient du service 9-1-1, par exemple, en demandant que des policiers se présentent sur les lieux d'un événement sous le faux prétexte qu'une infraction

¹⁶ L.R.Q., chapitre A-2.1

criminelle aurait été commise, elles commettraient elles-mêmes une infraction criminelle, soit le méfait public¹⁷. Cette infraction consiste à rapporter à un policier qu'une infraction a été commise alors que ce n'est pas le cas. Pour qu'une personne puisse être accusée de cette infraction, il faut qu'elle ait l'intention de commettre cette infraction. Il ne doit donc pas s'agir que d'une question de perception des faits, mais plutôt d'une intention volontaire de rapporter une fausse infraction criminelle. Il arrive parfois que des personnes pensent honnêtement qu'une infraction criminelle a été commise alors que ce n'est pas le cas. Dans ces situations, il ne s'agit pas d'un méfait public, puisqu'elles ont faussement interprété des faits comme étant potentiellement criminels.

Toutefois, il faut se rappeler que vous avez l'obligation d'aider les personnes qui en ont besoin, et à moins que la personne ne se rétracte rapidement de sa demande d'aide, vous devriez traiter ces appels avec diligence, même si vous avez un doute quant à la situation.

3.5 La protection de la jeunesse

Il arrive parfois qu'une demande d'aide implique un enfant (personne âgée de moins de 18 ans). Au Québec, la *Loi sur la protection de la jeunesse*¹⁸ permet toute intervention auprès d'un enfant et de ses parents pour mettre fin à une situation qui compromet la sécurité et le développement ou éviter qu'une telle situation ne se reproduise. La sécurité et le développement d'un enfant est compromis, entre autres, lorsqu'il se retrouve dans une situation d'abandon, de négligence, de mauvais traitement ou d'abus sexuels ou physiques.

Cette loi crée une obligation à toute personne qui a des motifs raisonnables de croire qu'un enfant est victime d'abus sexuels ou d'abus physiques de signaler cette situation au Directeur de la protection de la jeunesse. La notion de motif raisonnable ne nécessite pas qu'une personne ait une assurance totale qu'un enfant est victime d'abus, elle se situe à quelque part entre le soupçon et la certitude, mais plus près de la certitude que du simple soupçon. Par conséquent, il faut détenir des éléments concrets qui laissent croire qu'un enfant est victime d'abus.

Il y a un Directeur de la protection de la jeunesse pour chacune des régions du Québec. Les Centres jeunesse ont la responsabilité de fournir une aide spécialisée. Lorsqu'une personne veut faire un signalement, elle doit communiquer avec le centre jeunesse de sa région et ce service est offert 24 heures par jour durant toute l'année. Tout signalement est confidentiel.

Dans le cadre de vos fonctions, si vous êtes dans une situation où, par exemple, un enfant est clairement victime d'abus sexuels ou physiques, il est important de s'assurer que le Directeur de la protection de la jeunesse soit informé de la situation. Ce peut être, par exemple, par les policiers qui interviendront sur place. Il ne faut pas oublier que cette responsabilité vous incombe également. Chaque centre 9-1-1 peut établir ses propres façons de faire à cet égard.

¹⁷ *Code criminel*, L.R.C., 1985, chapitre 46, article 140 (1) c)

¹⁸ RLRQ, chapitre P-34.1, article 38 et suivants

3.6 La maladie mentale et la santé cognitive

Un nombre important d'appels reçus par les centres d'urgence 9-1-1 sont des appels impliquant des personnes qui ont un problème de santé mentale ou de santé cognitive. Par exemple, le centre 9-1-1 de la Ville de Montréal reçoit annuellement environ 38 000 appels impliquant ces personnes.

Il est très important pour les intervenants, généralement les policiers et les ambulanciers appelés sur les lieux, de savoir si une personne impliquée a des problèmes de santé mentale ou de santé cognitive. Les pertes de mémoire peuvent également être un problème, tout comme la consommation de certaines drogues.

Lorsqu'il s'agit d'une demande d'aide, les intervenants doivent se préparer à agir de façon appropriée et diriger cette personne au meilleur endroit possible. Les préposés aux appels d'urgence se doivent de recueillir le plus d'information possible sur cette personne. Par exemple, savoir si la personne a consommé ou devrait consommer un médicament, ou s'il s'est produit un élément déclencheur, et ce afin que les intervenants puissent adapter leur intervention.

Lorsqu'une infraction semble avoir été commise par une personne atteinte d'un trouble de santé mentale ou cognitive, l'intervention se fera d'une façon différente. Les intervenants considéreront qu'ils doivent d'abord et avant tout traiter cette personne comme une personne malade et non comme un criminel. Il faut la protéger d'elle-même et protéger les autres. Il faut donc privilégier davantage la négociation, le dialogue et l'écoute lors de ces interventions.

Au Québec la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*¹⁹ permet aux policiers, s'ils ont des motifs sérieux (par exemple, un appel à un centre 9-1-1 d'un témoin d'un geste), d'intervenir auprès d'une personne dont l'état mental présente un danger grave et immédiat pour elle-même ou pour autrui (une personne suicidaire ou une personne violente).

Ainsi, les policiers peuvent, sans l'autorisation d'un tribunal, amener contre son gré une personne auprès d'un centre hospitalier afin qu'elle se soumette à un examen psychiatrique. Lorsque les policiers ont à déterminer s'ils ont des motifs sérieux, ils doivent tenir compte de tous les éléments, et notamment, des informations obtenues des préposés aux appels d'urgence. Ainsi, si la personne semble très confuse ou qu'elle est irrationnelle dans ses propos, par exemple si elle mentionne qu'il y a des extraterrestres avec elle ou qu'elle est un zombie, cela pourrait démontrer certains troubles de santé mentale. Finalement, le contenu de ses propos pourrait aussi démontrer un danger grave pour elle-même ou pour autrui si, par exemple, elle mentionne qu'elle veut tuer ces extraterrestres.

Par conséquent, comme dans toute situation d'urgence, toute information pertinente doit être communiquée aux intervenants. Toutefois, il faut davantage être alerte lorsqu'un appel d'urgence implique une personne qui semble avoir des problèmes de santé mentale ou cognitive. Le moindre détail peut faire la différence entre intervenir auprès d'un criminel ou d'une personne qui a besoin de soins.

¹⁹ RLRQ, chapitre P-38.001

3.7 La protection d'une scène potentiellement criminelle

La loi²⁰ prévoit qu'il est interdit à toute personne d'entraver le travail d'un policier dans l'exécution de ses fonctions. Lorsque les policiers arrivent sur une scène potentiellement criminelle, ils vont protéger les lieux pour s'assurer du bon déroulement de l'enquête. Il est donc important que les lieux demeurent intacts dans la mesure du possible, afin de faciliter le travail des enquêteurs. Il est primordial, lorsqu'une personne se trouve sur une scène potentiellement criminelle, qu'elle ne contamine pas les lieux, soit en touchant inutilement des objets ou en les déplaçant.

Par exemple, si la victime est décédée, il faut demander aux personnes de ne rien toucher sur les lieux et de s'éloigner de la scène. Si la découverte a lieu dans une maison ou un appartement, cela peut consister à aller dans une autre pièce pour attendre les secours. Il faut se rappeler que souvent, les personnes qui sont sous l'effet d'un choc nerveux n'ont pas la capacité de donner de l'information spontanément. C'est donc à vous de poser le plus de questions pertinentes possibles, notamment s'il y a présence d'une arme à feu, et de transmettre ces informations aux intervenants.

²⁰ Code criminel, L.R.C., 1985, chapitre 46, article 129

Conclusion

À la lecture de ce guide, vous constatez que votre travail est encadré par plusieurs lois et règlements de droit pénal et de droit civil. Nous n'avons abordé sommairement que les plus importantes. Plusieurs autres lois et règlements peuvent s'appliquer à votre travail et peuvent changer régulièrement.

Tout au long de ce guide, nous avons voulu vous sensibiliser à l'importance de connaître certaines notions de base et certaines règles s'appliquant aux centres d'urgence 9-1-1. Toutefois, bien au delà de celles-ci, il y a les règles de conduite.

Être préposé aux traitements des appels d'urgence implique de grandes responsabilités. Par conséquent, vous êtes maintenant en mesure de constater toute l'importance de démontrer beaucoup de professionnalisme dans l'exercice de vos fonctions. Toute personne a l'obligation de respecter certaines règles dans le cadre de son emploi, et cela est particulièrement le cas dans vos fonctions. La collaboration avec les différents intervenants est primordiale dans votre travail. Ainsi, la cueillette d'informations précises, en posant les bonnes questions, permettra aux intervenants d'être mieux préparés lors de leur intervention.

Une meilleure connaissance des règles légales vous permettra sûrement d'intervenir de façon plus efficace. Nous espérons que ce guide vous permettra d'être mieux préparé pour effectuer le travail de préposé aux traitements des appels d'urgence.

Le présent guide est une première édition. Vos commentaires et suggestions pour l'améliorer afin qu'il vous soit utile sont les bienvenus à info@agence911.org.

Août 2013

Pour votre information:

Que signifient les lettres **RLRQ** comme référence des lois? Cela signifie *Recueil des lois et règlements du Québec*. Les lois et les règlements, maintenus à jour de façon continue, sont disponibles gratuitement sur le site Web des Publications du Québec. On y trouve également les nouvelles lois adoptées à chaque année. Si celles-ci sont des lois générales et permanentes, elles sont intégrées aux lois refondues.

Les lois sont classées par ordre alphanumérique dans le Recueil des lois et règlements du Québec. Ainsi, la *Loi sur la police* porte le numéro de chapitre P-3.1, parce qu'elle s'est ajoutée entre le chapitre P-3 et le chapitre P-4. Les règlements adoptés en vertu de celles-ci portent le même numéro alphanumérique, avec un numéro d'ordre de règlement (par exemple, r.2, ce qui signifie que c'est le deuxième règlement adopté en vertu de cette loi).

Un système semblable existe également au niveau fédéral, L.R.C. signifiant *Lois révisées du Canada*.