



### Tragédie de l'Isle-Verte : Réponse de l'ACUQ au Bureau du Coroner



Crédit photo : [François Drouin](#)

L'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ) a transmis, le 27 avril 2015, une [réponse](#) au coroner en chef adjoint du Québec sur la recommandation n° 4 formulée par M<sup>e</sup> Cyrille Delège, commissaire aux incendies et coroner, dans son [rapport](#) publié en janvier 2015 sur la tragédie survenue en 2014 à l'Isle-Verte.

L'ACUQ rappelle que, selon la [Loi sur la sécurité incendie](#), il appartient aux MRC, en liaison avec les municipalités locales, de se doter de schémas de couverture de risques en sécurité incendie élaborés selon les [orientations](#) du ministre de la Sécurité publique, et de déterminer, pour tout leur territoire, les objectifs de protection contre les incendies et les actions requises pour les atteindre. De plus, la conformité de ces schémas est [attestée](#) par le ministre.

L'ACUQ conclut que selon la loi actuelle, il n'appartient pas aux centres d'appels d'urgence 9-1-1 de déterminer le niveau de ressources à déployer lors d'une alerte incendie.

Enfin, l'ACUQ souligne qu'il est important que les MRC et les municipalités locales transmettent diligemment à leur centre 9-1-1 les normes de réponse établies selon leur schéma de couverture de risques. Le centre d'appels d'urgence peut alors procéder à l'affectation des ressources incendie, en conformité avec les objectifs de déploiement prévus dans chacun des schémas.

Rappelons que l'article 39 de la loi stipule que « La direction des opérations de secours lors d'un incendie relève de l'autorité du directeur du service de sécurité incendie ... », alors que l'article 42 traite des compensations financières et des responsabilités mutuelles des municipalités dans les cas où de l'aide ou des personnes ont été requis en soutien.

### Formation sur les appelants suicidaires

À la suite du webinaire sur invitation tenu le 3 juin 2015, afin de présenter le [rapport](#) publié récemment par l'IRSST sur les appels difficiles, une première activité de formation destinée aux formateurs des centres d'appels d'urgence 9-1-1 du Québec aura lieu ce printemps.

Sur le thème des *appelants suicidaires*, l'activité aura lieu les 16 juin à Montréal et 18 juin à Québec, de 10 h à 15 h. Une invitation sera envoyée aux personnes concernées des centres 9-1-1.

Organisée avec la précieuse collaboration de centres 9-1-1 qui ont accepté de partager leur matériel de formation, l'activité est soutenue par l'IRSST, l'AP-SAM, l'Agence, l'ACUQ et le MSP.

### Services d'urgence et personnes handicapées



En cette [semaine](#) québécoise des personnes handicapées tenue sous le thème « Ensemble, bâtissons une société plus inclusive! », l'Office

des personnes handicapées du Québec a publié quelques [réalisations](#) de municipalités dignes de mention afin de mieux intégrer les personnes handicapées dans leurs services d'urgence. Il s'agit, par exemple, de données consignées dans les banques de centres d'appels d'urgence sur les personnes qui nécessitent des secours adaptés, ou de la mise en place de moyens de communication adaptés.

L'Office salue ces pratiques qui répondent aux objectifs de la [Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024](#), et il encourage toutes les municipalités à s'en inspirer. Cet organisme préparera cette année un aide-mémoire sur les mesures d'urgence adaptées aux personnes handicapées, offert aux municipalités dès sa publication sur son site Web.

### Les odeurs au travail

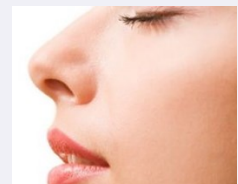
Les centres d'appels de la sécurité publique soignent la qualité du milieu de travail, qu'il s'agisse de l'ergonomie du mobilier et des équipements, de la température, de l'éclairage ou du niveau de bruit. Qu'en est-il de l'[odorat](#), sens extrêmement puissant et souvent inconscient?

### Les odeurs au travail (suite)

Les odeurs provoquent une réaction psychologique immédiate, car elles agissent sur le système limbique du cerveau, siège des émotions et de la mémoire. Des études démontrent que les fragrances ont un impact mesurable sur le comportement humain. Les mauvaises odeurs ou les odeurs chimiques, par contre, ont un [effet négatif](#) et parfois toxique. Elles pourraient même, dans des cas extrêmes, justifier l'évacuation d'un lieu de travail.

D'autre part, une odeur d'ambiance plaisante dans l'environnement de travail, jumelée à un renouvellement d'air adéquat, peut augmenter la vigilance, être énergisante, changer les humeurs, augmenter la concentration, et même contribuer à réduire le stress. Par exemple, des notes subtiles de citron sont perçues comme étant énergisantes et vivifiantes, tandis que la vanille inspire la chaleur et le confort. Selon l'[Institut](#) de santé environnementale de l'Ohio, la perception des odeurs serait plus intense par les personnes plus jeunes, par les femmes, par les non-fumeurs, par les gens qui ont faim et, enfin, le matin davantage qu'en soirée.

Certains commerces utilisent des diffuseurs discrets de fragrances afin de stimuler l'achat, une pratique appelée « [marketing olfactif](#) », l'un des volets du [marketing sensoriel](#). Certaines chaînes ont leur propre odeur utilisée dans l'ensemble de leurs boutiques ou hôtels. Ceux qui mettent une maison en vente connaissent aussi l'importance de ce sens pour provoquer une première sensation de bien-être. Mais bien que nous soyons capables de percevoir une vaste gamme d'odeurs, notre sens de l'odorat se fatigue vite. La bonne diffusion, le calibrage et le choix des fragrances sont importants. La discrétion est de mise, car un mauvais dosage de la concentration des molécules dans l'air peut produire des effets contraires à ceux recherchés.



Les fragrances peuvent parfois présenter des problèmes pour les personnes allergiques, ou si elles sont mal contrôlées. Comme le rappelle le [Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail](#), des personnes qui souffrent

**Les odeurs au travail (suite)**

d'allergies ou d'asthme ou avec d'autres conditions rapportent que certains parfums, même en très petites quantités, peuvent déclencher une crise. Certains employeurs ont d'ailleurs des politiques pour un milieu de travail neutre, sans parfum, en raison d'hypersensibilités environnementales.

Il est fort à propos de dire que l'on ne peut se fier qu'à son pif en cette matière. Il serait sage de déterminer d'abord avec les personnes concernées si l'environnement olfactif du lieu de travail gagnerait à être modifié et de s'assurer, lors d'essais éventuels, qu'aucun membre du personnel n'est incommodé.

**Nouvelles du CRTC**



L'Association professionnelle des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada (APEX) a, le 25 mai 2015, remis son Prix innovation d'équipe 2015 au personnel du CRTC responsable du dossier du Texte au 9-1-1. La distinction souligne le travail réalisé avec de nombreux partenaires en vue de permettre aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole d'avoir accès plus directement et efficacement aux services d'urgence.

**Nouvelles du 911 aux États-Unis**

M. Wheeler, président, et le commissaire Pai, du Federal Communications Commission (FCC), ont annoncé par un communiqué conjoint que le système téléphonique du siège social de l'organisme américain de réglementation des télécommunications serait modifié, à compter du 1<sup>er</sup> juin 2015, afin de permettre désormais de joindre le service 9-1-1 en composant directement le 911 ou selon le mode applicable aux autres numéros, soit le 9-911.

Rappelons que le commissaire Pai mène une croisade pour que les hôtels, bureaux et institutions offrent l'acheminement direct des appels 911, sans code de sortie, afin d'éviter des tragédies. Il a connu beaucoup de succès au cours de la dernière année auprès de diverses associations sauf, étrangement, son échec jusqu'ici au siège même du FCC qu'il avait dénoncé à quelques reprises.

Le cordonnier est maintenant bien chaussé.

**Europe : présentations de l'EENA disponibles**



europaan emergency number association

Les présentations faites lors la conférence annuelle de l'European Emergency Number Association (EENA), tenue en avril 2015 à Bucarest (Roumanie), sont maintenant disponibles en ligne. Plusieurs sujets familiers à nos lecteurs ont été abordés lors de cet événement qui a attiré plus de 460 participants en provenance de 49 pays, dont certains hors de l'Europe. La prochaine édition doit avoir lieu à Prague (République tchèque), du 6 au 8 avril 2016.

**Nouvelle-Écosse : campagne provinciale sur le bon usage du 9-1-1**



Le Bureau de gestion des urgences de la Nouvelle-Écosse a lancé, le 7 mai 2015, une campagne provinciale (bilingue) de sensibilisation au bon usage du service 9-1-1, en collaboration avec les premiers intervenants, y compris la GRC, la police municipale, les services pré-hospitaliers d'urgence et les services d'incendie. Une courte vidéo a également été produite pour l'occasion.

Dans cette province, environ 20 % des appels 9-1-1 ne sont pas pour des urgences, mais sont plutôt composés par erreur ou carrément malveillants.

Illustration : Zigevner

**Inde : Un numéro d'urgence unique bientôt?**



L'Inde est le deuxième pays le plus peuplé du monde (18 % de la population mondiale, 1,28 milliard de personnes). Le Telecom Regulatory Authority of India (TRAI), organisme national de réglementation des télécommunications, a publié en avril 2015 un rapport qui formule quatorze recommandations au gouvernement afin d'implanter un numéro national unique pour les urgences et de se doter des infrastructures requises. Ce rapport donne suite au document de consultation publié à ce sujet en mars 2013, et son

**Inde : Un numéro d'urgence unique bientôt? (suite)**

contenu est conforme aux lignes directrices de l'Union internationale des télécommunications.

L'Inde utilise actuellement quatre numéros différents pour la police, les pompiers, les ambulances et les désastres, sans compter divers autres numéros régionaux utilisés par les États (violence aux femmes et enfants, extorsions, etc.).

À l'instar de l'Union européenne, le numéro 112 est recommandé. En usage dans plus de 50 pays, ce numéro est jugé par surcroît plus facile à composer pour certaines personnes. Le service de réponse devrait être offert en hindi, en anglais et dans les langues régionales. On trouve, à l'annexe du rapport, une description comparative de la situation dans plusieurs pays, dont le Canada. Le gouvernement indien n'a pas encore indiqué ses intentions.

**Joindre le 9-1-1 en commandant une pizza**

Le 4 mai 2015, une femme de la Floride est retenue dans une habitation avec ses enfants par un conjoint menaçant, armé d'un couteau. Celui-ci l'autorise à commander de la pizza en utilisant une application de l'entreprise Pizza Hut installée sur son téléphone intelligent. En formulant sa commande, elle ajoute dans les extras : Besoin aide-joignez 911 pour moi. Sur réception du message, le personnel du restaurant a aussitôt prévenu le bureau du shérif local et des secours ont été envoyés à l'adresse de livraison... Un communiqué du bureau du shérif indique que le conjoint a pu être arrêté sans que personne ne soit blessé.



Photo : WFLA News Channel 8

**Nouvelles du texto au 9-1-1**

Le 1<sup>er</sup> juin 2015, 1 671 personnes étaient inscrites au Canada auprès de leur fournisseur de service sans fil au service de texto au 9-1-1 (T911) réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole. Seules 10 % des inscriptions le sont pour la classe de service TXF (en français).

### Nouvelles du texto au 9-1-1 (suite)

Le service T911 est offert, depuis le 27 mai 2015, dans le [territoire](#) de *North Island 911 Corporation* dans le nord de l'Île de Vancouver (CB), qui dessert une population d'environ 185 000 personnes, ainsi que par le Service de police d'[Owen Sound](#) (ON), qui agit aussi comme centre 9-1-1 des municipalités de Port Hope, de Dryden, et des comtés de Bruce et de Grey, soit une population d'environ 60 000 personnes.

Le [Service](#) de police régional de Chatham-Kent (ON) prévoit offrir le service T911 à compter de la mi-juin 2015 dans le territoire de la municipalité régionale qui compte une population d'environ 110 000 personnes.

### Ontario : examen du coût des appels d'urgence



Le 27 avril 2015, l'[Association](#) des municipalités de l'Ontario (AMO) a publié le [rapport](#) intitulé *Building a new public safety model in Ontario*. Ce document examine plusieurs facettes des services policiers offerts à certaines municipalités par la Police provinciale de l'Ontario (OPP), dont les appels d'urgence. Les actuelles ententes de dessertes découlent, en partie, d'un précédent [rapport](#) du Vérificateur général de la province sur l'OPP qui a, entre autres, évalué les services rendus aux municipalités en 2012.

Le document de l'AMO indique que le nombre d'appels, relativement constant de 2007 à 2012, a légèrement augmenté en 2013 et 2014. C'est particulièrement la complexité du traitement des appels et des interventions qui augmente (conflits domestiques, problèmes mentaux, etc.).

Selon les [paramètres](#) de l'entente type de 2015 avec les municipalités par laquelle l'OPP agit comme police municipale, environ 40 % des coûts imputés annuellement sont basés sur le nombre d'appels 9-1-1 et de service, que ceux-ci proviennent du public ou des agents de police lorsque ces derniers requièrent de l'assistance.

Parmi les solutions proposées de réduction des coûts d'opération, on propose de travailler à la diminution du nombre des appels 9-1-1 accidentels et à la mise en place d'autres modes de communication plus efficaces pour le traitement des matières non urgentes.

### Projets pilotes : feu vert clignotant pour les pompiers volontaires



Source : [Youtube](#)

La ministre de la Sécurité publique, Mme Lise Thériault, ainsi que la ministre de la Justice, Mme Stéphanie Vallée, ont [annoncé](#) le 15 mai 2015 la réalisation d'un projet pilote provincial afin d'évaluer l'utilisation du feu vert clignotant par les pompiers volontaires ou à temps partiel du Québec. Ceux-ci constituent la majorité des pompiers qui œuvrent dans les municipalités de moins de 200 000 habitants.

Lorsqu'une alarme d'incendie est déclenchée, ils doivent se rendre rapidement sur les lieux de l'événement ou à la caserne avec leur véhicule personnel. Ainsi identifiés, les automobilistes peuvent leur céder le passage et ils peuvent accéder sur les lieux des incidents à leur arrivée.

Rappelons que le [Code](#) de la sécurité routière a été modifié, en 2008, par l'ajout de l'article 226.2 :

« Le véhicule routier, autre qu'un véhicule d'urgence, conduit par un pompier visé par la Loi sur la sécurité incendie (chapitre S-3.4) peut être muni d'un gyrophare vert amovible uniquement lorsque ce pompier agit dans le cadre d'un événement visé par cette loi.

Ce gyrophare autorise le conducteur, lorsque la situation l'exige, à circuler sur l'accotement et à immobiliser son véhicule à tout endroit. Le conducteur doit agir de manière à ne pas compromettre la sécurité des usagers de la route. ».

L'entrée en vigueur de cet article n'a toutefois jamais été promulguée, en raison de réticences exprimées par plusieurs organismes. Une [pétition](#) réclamant sa mise en vigueur a été [déposée](#) à l'Assemblée nationale en février 2014, et un [site Web](#) est également consacré à ce dossier. L'Association des directeurs de services d'incendie du Québec (ACSIQ) a pour sa part examiné un [rapport](#) à ce sujet, en mai 2014.

Les territoires choisis pour mener le projet pilote sont ceux de la [MRC](#) des Collines-de-l'Outaouais qui compte sept municipalités locales et 19 casernes d'incendies et, tel qu'[annoncé](#) subséquemment, celui de la [MRC](#) de Bécancour (12 municipalités, desservies par un service régional d'incendie qui compte six casernes).

### Projets pilotes : feu vert clignotant pour les pompiers volontaires (suite)

L'objectif est d'évaluer si l'utilisation d'un feu vert clignotant améliorera le temps de réponse des premiers répondants. Ils devront respecter les limites de vitesse et les règles du Code de la sécurité routière.

L'utilisation du feu vert clignotant est déjà permise en [Ontario](#) et en Alberta par leur Code de la route (sous réserve d'un règlement municipal de chaque municipalité qui doit l'autoriser, dans le dernier cas). D'autres provinces autorisent le feu rouge clignotant.

Les projets pilotes entreront en vigueur le 24 août 2015 et s'échelonnent sur une période de trois ans.

### Abitibi-Témiscamingue : report de l'amélioration du réseau cellulaire



girat

L'organisme *Gestion de l'information régionale de l'Abitibi-Témiscamingue (GIRAT)* a été informé, récemment, du refus du gouvernement canadien de soutenir le projet de construire 34 nouvelles tours de communication en vue d'améliorer la couverture cellulaire et internet dans cette région, ce qui aurait contribué à améliorer la sécurité publique. L'organisme désire obtenir 12 des 22 M \$ nécessaires, dans le cadre du programme [Un Canada branché](#). La qualité du projet présenté est reconnue, mais il semble que les demandes de soutien étaient nombreuses.

### Europe : le numéro 112 encore mal connu



Dans une [lettre](#) du 27 mai 2015 transmise à M. Günther Oettinger, [commissaire](#) européen à l'Économie numérique et à la société, 60 membres du Parlement européen de divers horizons demandent d'améliorer les efforts afin de faire connaître aux citoyens le numéro d'urgence 112 et de convaincre les États d'entreprendre certaines actions.

Les principaux éléments de préoccupation sont :

- La connaissance du numéro unique 112 pour les urgences : près de 75 % des Européens ne savent toujours pas qu'il s'agit du numéro universel, selon un [sondage](#) de 2013. Divers numéros (police, pompiers, ambu-

### Europe : le numéro 112 encore mal connu (suite)

lances) sont toujours maintenus en parallèle dans la plupart des pays. Dans plusieurs cas, les États n'avaient fait aucune communication à ce sujet au cours de l'année précédente;

- Les normes de localisation des appelants sans fil n'ont pas été améliorées, faute d'une action concertée; on constate de grandes disparités des résultats obtenus entre les États, selon un [rapport](#) de 2015;
- L'absence d'efforts ciblés en vue d'améliorer la promotion de l'accès aux services d'urgence par les personnes handicapées en Europe;
- La collaboration entre les États lors d'incidents qui surviennent dans les zones frontalières. Les erreurs de localisation, de transmission des appels d'urgence et de prise en charge ont parfois de graves conséquences.

Les députés rappellent qu'il n'y a pas eu de réunion du groupe de travail de la Commission européenne à ces sujets depuis 2013.

### Sécurité ferroviaire : application offerte



Association des chemins de fer du Canada

L'[Association](#) des chemins de fer du Canada a [annoncé](#), le 28 mai 2015, le lancement d'une nouvelle application mobile qui fournit aux premiers intervenants canadiens une information en temps réel sur les marchandises dangereuses lors d'un incident ferroviaire.

Grâce à l'interface mobile d'*AskRail*, les intervenants d'urgence pourront, par une simple recherche, avoir accès au contenu d'un wagon à l'information sur les personnes-ressources pour les urgences ferroviaires et aux documents de référence nécessaire pour l'intervention en cas d'incident.

Une version en français de l'application est en cours de développement et sera offerte plus tard cette année.

Le CN et le CP ont communiqué avec les services d'intervention d'urgence, seules personnes admissibles pour l'utilisation de l'application mobile, afin d'en expliquer le fonctionnement et de les inviter à s'inscrire pour y avoir accès.

### Territoires du Nord-Ouest : Étude sur le service 9-1-1



M. Robert C. McLeod, ministre des Affaires municipales et communautaires des Territoires du Nord-Ouest (TNO), a déposé le 27 mai 2015 l'[étude](#) commandée à la firme [POMAX](#) en vue de l'établissement d'un service 9-1-1 de base

(voir aussi notre [numéro](#) d'août 2014).

Cette solution peut être réalisée rapidement, avec des coûts réduits. On éviterait l'étape du 9-1-1 évolué, plus coûteuse dans le contexte particulier des TNO, grâce à la transition prévue d'ici quelques années directement au service 9-1-1 de nouvelle génération.

Si le projet va de l'avant, on estime qu'un délai d'un an sera requis pour l'implantation du service, après l'adoption d'une loi pour l'établir et déterminer les modalités de financement. Pour le moment, il ne semble pas que l'on veuille rendre le service obligatoire dans toutes les communautés, et le mode de financement reste à déterminer, au-delà de frais mensuels sur les services téléphoniques. Une mise à jour financière du rapport doit être déposée avant la dissolution de la présente législation.

Il a été convenu de laisser toute décision à ce sujet après les élections prévues en novembre 2015. Soulignons qu'il n'y a pas de partis politiques dans les TNO. Les 19 députés sont élus à titre d'indépendants, et ils désignent ensuite parmi eux le premier ministre et les sept ministres. Le gouvernement fonctionne [par consensus](#).

Les TNO ont une superficie très légèrement inférieure à celle du Québec, mais ne comptent qu'une population d'environ 44 000 personnes, dont près de la moitié dans la capitale Yellowknife. Il y a 32 autres [localités](#), et la plupart n'ont pas de système d'adresses civiles, même si des actions sont entreprises à ce sujet.

Le rapport est aussi intéressant en raison de certaines analogies avec le contexte du Nord québécois, qui n'offre toujours pas non plus de service 9-1-1.

Illustration : [AzaToth](#)

### Solacom reçoit une distinction

La société Solacom Technologies Inc., établie à Gatineau, possède aussi des bureaux aux États-Unis. Elle est connue pour ses solutions destinées à des applications de services d'urgence 9-1-1, de sécurité publique, et à la protection d'infrastructures.

### Solacom reçoit une distinction (suite)

Le 28 mai 2015, lors de la remise des *Prix MercadOr* d'[Exportation Outaouais](#), elle a reçu le [trophée](#) dans la catégorie *Implantation à l'étranger*, qui vise à souligner les succès des entreprises exportatrices.

### 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 susceptible d'intéresser nos lecteurs, transmettez vos textes ou photographies à l'adresse courriel : [info@agence911.org](mailto:info@agence911.org).

Publié pour la communauté des personnes intéressées par le service 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

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) Canada G1V 4T2  
Téléphone : 418 653-3911  
Sans frais : 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ :  
1370, rue Notre-Dame Ouest  
Montréal (Québec) Canada H3C 1K8  
[info@acuq.qc.ca](mailto:info@acuq.qc.ca)  
Téléphone : 514 282-2747

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

© Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle de ce bulletin à des fins non commerciales est autorisée, à la condition toutefois de citer la source.

Tous les numéros sont disponibles sur le site Web [www.agence911.org](http://www.agence911.org), dans la section *Publications*.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec