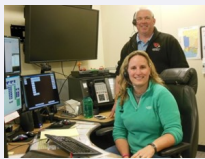




### Semaine nationale des télécommunicateurs d'urgence



La semaine nationale des télécommunicateurs d'urgence [aura lieu du 9 au 15 avril](#), afin de souligner l'importance et la qualité du travail des équipes des centres d'appels d'urgence.

L'événement est souligné à la fois aux États-Unis et dans plusieurs provinces canadiennes soit par des activités internes, des communiqués aux médias locaux, des visites scolaires ou autres. Certains centres 9-1-1 du Québec, comme celui de la Ville de Québec, soulignent maintenant l'événement.

### Activités de formation offertes



Illustration : Canal Vie

#### 1° COMMUNICATION AVEC LES PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES

**RAPPEL :** l'activité *Formation et sensibilisation pour faciliter la communication avec des personnes sourdes et malentendantes - Soutien aux intervenants des centres de traitement des appels d'urgence* sera offerte à Montréal, le mardi 25 avril prochain, par des professionnels en déficience auditive du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides.

Il est possible pour les formateurs des centres d'urgence 9-1-1 de s'inscrire gratuitement jusqu'au 19 avril à midi, tel qu'indiqué dans l'invitation déjà envoyée. Une captation vidéo sera réalisée et offerte prochainement avec la documentation aux centres 9-1-1 intéressés.

#### 2° MÉDIAS SOCIAUX ET CONFIDENTIALITÉ

Les médias sociaux font désormais partie de la vie de plusieurs personnes. Elles partagent régulièrement divers renseignements, sans toujours être conscientes des conséquences que peuvent entraîner ces publications sur le plan professionnel ou sur celui de la responsabilité civile.

Une formation destinée aux préposés aux appels et télécommunicateurs d'urgence intitulée *Médias sociaux et*

### Activités de formation offertes (suite)

*confidentialité de l'information* sera offerte par l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ) à Candiac, les 26 avril et 24 mai, ainsi qu'à Repentigny, les 9 et 30 mai 2017. Présentée par M<sup>e</sup> Marie-Hélène Jolicœur, spécialisée en droit du travail et de l'emploi au cabinet Lavery, elle abordera les médias sociaux et la confidentialité des renseignements obtenus dans le cadre de l'emploi.

Le formulaire d'inscription et les détails se trouvent sur le site Web de l'ACUQ ([onglet formation](#)). Une captation vidéo doit être réalisée et l'activité est ouverte tant aux centres d'urgence membres qu'aux non-membres.

### Nomination à Saint-Eustache



Mme Vicky Gionet est désormais la nouvelle coordonnatrice du centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Saint-Eustache. Elle était précédemment à l'emploi du centre d'appels d'urgence de la Régie intermunicipale de police de Roussillon.

Mme Gionet est également spécialiste de contenu pour le programme de reconnaissance des acquis en vue de l'obtention de l'attestation d'études collégiales *Répartiteur en centre d'appels d'urgence* du Cégep de Beauce-Appalaches. Nous lui souhaitons du succès dans ses nouvelles responsabilités.

### Surdoses : toujours appeler le 9-1-1 !



Centre canadien de lutte  
contre les toxicomanies

Le [Centre canadien de lutte contre les toxicomanies](#) a publié, le 13 mars, le [bulletin](#) *Composer le 9-1-1 en cas d'intoxication à la drogue*, réalisé par le Réseau communautaire canadien d'épidémiologie des toxicomanies.

On y trouve les premières statistiques canadiennes sur le taux d'appels au 9-1-1 en cas de surdose. Elles indiquent que les réticences à appeler des secours sont encore importantes, en raison, entre autres, de possibles problèmes avec les services de police. Notre édition de [mars 2016](#) présentait le

### Surdoses : toujours appeler le 9-1-1 ! (suite)

[projet de loi](#) élaboré afin d'éliminer ce problème, le *Bon Samaritain 9-1-1*. Son adoption finale par le Parlement canadien est imminente, et nous suivons le dossier.

La naloxone, antidote utilisé afin de contrer les effets de surdoses d'opioïdes et sortir un patient d'un coma, peut maintenant être obtenue [sans ordonnance](#). Elle est distribuée gratuitement dans certaines provinces (mais pas au Québec). Selon les données colligées, de 30 à 65 % des individus qui ont administré de la naloxone, sans être eux-mêmes des premiers répondants ou des professionnels de la santé, n'auraient pas appelé le 9-1-1. Plusieurs croient que la personne intoxiquée s'en remettra d'elle-même après avoir reçu l'antidote, mais l'effet peut n'être que temporaire et des soins médicaux doivent indubitablement être prodigués.

Le bulletin recommande à quiconque distribue des trousse de naloxone à des membres du public ou à des usagers de drogues de bien rappeler l'importance vitale de [toujours](#) composer le 9-1-1 en cas de surdose.

### Des chiens dressés à appeler le 9-1-1



Illustration : © 123RF

L'[Association](#) des médecins vétérinaires du Québec en pratique des petits animaux souligne, depuis 1998, des cas d'animaux de compagnie qui ont sauvé la vie de leurs maîtres ou préservé la vie d'un humain en les faisant membres du [Panthéon](#) québécois des animaux.

Ainsi, certains compagnons à quatre pattes (chiens ou chats) alertent régulièrement les occupants d'une [habitation en feu](#), ou signalent avec insistance des débuts d'empoisonnements au monoxyde de carbone. D'autres [signifient à leur maître](#) qu'il ne va pas bien et qu'une demande d'aide est nécessaire.

Par ailleurs, des chiens sont dressés pour détecter [les hypoglycémies](#) des diabétiques de type 1 ou [les crises des épileptiques](#) et peuvent donner l'alerte. On connaît bien aussi les [chiens guides](#) pour les personnes malvoyantes ou les chiens d'aide pour les personnes avec

### Des chiens dressés à appeler le 9-1-1 (suite)

un handicap moteur.

Certains chiens d'assistance sont dressés avec des [habiletés spéciales](#) afin de demander de l'aide pour [les personnes sourdes ou malentendantes](#), grâce à un téléphone spécial au domicile, équipé d'un bouton qui compose le 9-1-1 lorsque le chien y pose sa patte.

Un fidèle compagnon s'est ainsi mérité le [prix « Héros »](#) en 2003, après avoir sauvé sa maîtresse. Le centre 9-1-1 de Longueuil était préalablement prévenu que les appels en provenance de ce numéro pouvaient être effectués par un chien d'assistance.

### Appel à tous : interculturelité

Afin de développer éventuellement une formation sur l'interculturalité destinée aux préposés aux appels d'urgence, une chercheuse aurait besoin de connaître des exemples d'[incidents interculturels](#) (qui se sont bien déroulés ou qui ont posé des difficultés) vécus dans les centres d'appels d'urgence, et ce, sur tout le territoire québécois.

Les exemples, rendus anonymes, permettraient d'illustrer concrètement la difficulté ou les défis de la communication avec l'appelant dans certains cas : l'indicible selon la culture ou les valeurs, la réticence d'exprimer certaines réalités gênantes à un préposé aux appels, par exemple selon son sexe, ou selon des valeurs culturelles, ou encore la difficulté de faire confiance à la police selon le pays d'origine ou la communauté autochtone. Tout autre exemple est le bienvenu.

Si vous avez des cas, envoyez-nous un mot à [info@agence911.org](mailto:info@agence911.org) et nous communiquerons avec vous afin de recueillir l'information. La formation pourrait être offerte cet automne et elle s'inspirera des travaux de la chercheuse et auteure française [Margalit Cohen-Emerique](#) sur les relations et les communications interculturelles.

### Budget fédéral 2017-2018



Le [budget fédéral](#) déposé le 22 mars ne comporte aucune mesure explicite relative à l'implantation du service 9-1-1 de prochaine génération au pays. Certains besoins avaient été formulés quant à la coordination de l'implantation du service au niveau national ou pour un appui financier à certains in-

### Budget fédéral 2017-2018 (suite)

vestissements requis pour les aspects liés à la sécurité nationale.

Le document propose toutefois, afin de [protéger les infrastructures essentielles](#), d'accorder 1,37 M \$ au ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile pour financer les activités du [Programme d'évaluation de la résilience régionale](#) (défense et protection des installations et des systèmes d'infrastructures essentielles) et de la [Cellule pour l'analyse virtuelle des risques](#) (échanges d'information entre les exploitants des infrastructures essentielles par l'intermédiaire d'un portail en ligne).

### Budget du Québec 2017-2018



À la suite d'un [rapport](#) du Protecteur du citoyen (voir l'édition de [mai 2013](#)), le ministère de la Sécurité publique (MSP) a constitué, il y a quelques années, un sous-comité de l'[Organisation](#) de la sécurité civile du Québec sur la problématique de l'accessibilité des services d'urgence en milieu isolé, notamment sur le plan de la coordination des évacuations médicales, afin de proposer des améliorations à la situation.

Le [budget du Québec](#), déposé le 28 mars, alloue au MSP des crédits additionnels de 3,6 M \$ en 2017-2018\*, ce qui devrait permettre de travailler plus concrètement à la mise en place de protocoles d'intervention d'urgence hors route afin d'accroître la protection des citoyens.

Un programme d'aide financière pour les MRC sera instauré pour l'achat de matériel destiné au sauvetage hors route, ainsi que pour les démarches de rédaction et de mise en place du protocole d'intervention local, tel que le recensement de besoins et l'organisation d'exercices de sauvetage.

\* Voir la page 339 du PDF (Section B, point 10.7.5, page B.271 du document)

### Droits des policiers lors d'un appel 9-1-1 : nouvelle confirmation



La Cour suprême du Canada [a rejeté](#), le 30 mars 2017, une requête pour permission d'appeler d'un [arrêt de la Cour d'appel](#) du Manitoba dans l'affaire [Mallett](#).

Des policiers de Winnipeg ont pénétré dans une résidence à deux occasions,

### Droits des policiers lors d'un appel 9-1-1 : nouvelle confirmation (suite)

en juillet 2008, à la suite d'appels de voisins au 9-1-1 signalant un possible cambriolage en raison de coups répétés sur une porte ou de cris.

La plaignante réclamait des dommages intérêts pour violation de la vie privée, car elle considérait que les policiers avaient commis une intrusion illégale en entrant chez elle sans mandat et en défonçant la porte (il n'y avait pas eu de réponse). Elle réclamait également des dommages pour coups et blessures.

Ses prétentions ont été rejetées, tant en [première instance](#) qu'en appel. Il a été jugé que les policiers avaient agi raisonnablement dans les circonstances. Ils ont respecté les exigences légales et les critères fixés par la Cour suprême sur le droit des policiers de pénétrer par la force dans une habitation lors d'un appel 9-1-1, afin de porter secours et de s'assurer que personne n'ait besoin d'assistance.

### Données sur les personnes vivant avec une incapacité

Office des personnes handicapées

Québec



L'[Office](#) des personnes handicapées du Québec a publié, le 31 mars 2017, le [rapport](#) intitulé *Les personnes avec incapacité, prévalence et caractéristiques*. Il fournit de l'information détaillée sur la prévalence de l'incapacité au Québec, ainsi que le portrait des caractéristiques de l'incapacité parmi la population de 15 ans et plus vivant avec une incapacité.

Au Québec, une personne sur dix âgée de 15 ans et plus vit avec une incapacité, ce qui correspond à environ 616 740 personnes. La prévalence de l'incapacité, parmi la population de 15 ans et plus, est également présentée selon le sexe, l'âge, le type d'incapacité (par exemple : liée à la vision, à l'audition, etc.) et la gravité de l'incapacité. Le taux d'incapacité augmente avec l'âge. Il passe de 3,4 %, chez les 15 à 34 ans, à 33 % chez les 75 ans et plus.

Une source d'information et de réflexion afin d'améliorer les services offerts à la population.

### Déploiement du texto au 9-1-1 complété en Ontario

Tel qu'évoqué dans la [dernière édition](#), le centre 9-1-1 de la [police de Gananoque](#) (région des Mille-Îles) offre [offi-](#)

### Déploiement du texto au 9-1-1 complété en Ontario (suite)

**ciellement**, depuis le 1<sup>er</sup> avril, le service de texto au 9-1-1 (T911) réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole inscrites auprès de leur fournisseur de service sans fil.

Cette dernière étape complète le déploiement du service T911 par tous les centres primaires d'appels d'urgence 9-1-1 en Ontario, à l'instar de ceux du Québec, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de l'Île-du-Prince-Édouard, du Manitoba et de la Saskatchewan. Bien que la majorité de la population bénéficie du service en **Alberta** et en **Colombie-Britannique**, plusieurs centres 9-1-1 n'offrent toujours pas le service dans ces provinces.

Le service T911 n'est pas offert à Terre-Neuve-et-Labrador ainsi qu'au Yukon, où n'existe qu'un service 9-1-1 de base.

### Appareils d'interception des communications cellulaires : admission de la GRC quant aux effets sur certains appels 9-1-1

Des journalistes de Radio-Canada/CBC ont **révélé**, le 3 avril, que des appareils d'interception des communications cellulaires étaient utilisés au centre-ville d'Ottawa, et ce, possiblement par des puissances étrangères.

Au-delà des éléments de confidentialité, de respect des droits et des lois soulevés par l'utilisation de ces appareils, notre intérêt porte sur le fait que ceux-ci puissent **empêcher** l'acheminement d'appels 9-1-1 légitimes dans leur rayon d'action, selon certains documents de la GRC révélés lors d'un procès à Montréal (voir nos éditions de **janvier 2017** et de **juin 2016** à ce sujet).

Le 4 avril, le ministre fédéral de la Sécurité publique, M. Ralph Goodale, a **admis** pour la première fois, lors d'une mêlée de presse, que ces appareils étaient effectivement utilisés par des agences fédérales dans certains cas, mais pas dans ceux soulevés par le reportage de la veille. Il a demandé une enquête.

Le 5 avril, lors d'un point de presse exceptionnel, un officier de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) a **confirmé**, pour la première fois, l'utilisation de ces appareils lors de certaines enquêtes, tant par la GRC que par d'autres corps policiers au pays.

Il a aussi admis le fait qu'ils pouvaient avoir un effet sur des appels 9-1-1 légitimes dans certains cas, ce qui nécessite certaines précautions. Celles-ci ne semblent toutefois pas avoir été déterminées de concert avec le CRTC.

### Contribution au bulletin

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

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 :  
Léne 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.

Les hyperliens étaient fonctionnels lors de la publication et leur contenu n'engage que la responsabilité de leurs auteurs.

© 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.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec