

Portrait: le centre 9-1-1 de Trois-Rivières



Deuxième ville fondée par les colonisateurs français en 1634, la Ville de **Trois-Rivières** compte maintenant 130 900 habitants, résultat de la fusion de six municipalités en 2002. Son territoire couvre une superficie de 333 km². Pôle commercial, industriel et institutionnel régional, la ville est un nœud de communications au plan routier, ferroviaire, aérien et fluvial (avec le Saint-Laurent et la rivière Saint-Maurice). Environ 19 % de son territoire conserve une vocation agricole, et elle compte un **Port** très actif. On trouve également dans son voisinage la centrale nucléaire de Gentilly-2, dont la présence nécessite l'offre de **mesures d'information particulières**.

Le service 9-1-1 est offert aux citoyens depuis 1986. Le centre d'appels fait partie de la Division du soutien opérationnel de la **Direction de la sécurité publique**. Il reçoit 67 400 appels annuellement, dont environ 36 500 concernent la police municipale. Le centre assure également la répartition des appels pour le service de police et des incendies. Mentionnons que Trois-Rivières est la seule ville québécoise qui a toujours des policiers-pompiers, en plus de pompiers professionnels et de volontaires. Les appels préhospitaliers d'urgence sont quant à eux acheminés au **Centre de communication santé de la Mauricie et du Centre-du-Québec**.

Jusqu'en 2002, la Ville de Trois-Rivières assurait le service 9-1-1 de 79 municipalités au total. Elle a choisi, depuis, de n'offrir progressivement le service que sur son territoire, ce qui est chose faite depuis la fin de 2011.



Photo: Ville de Trois-Rivières

Son centre 9-1-1 serait le premier du Québec à avoir adopté, en 2006, une technologie entièrement IP. Cela lui permet de créer un centre d'appels d'urgence temporaire tout aussi performant que le centre permanent, avec un maximum d'efficacité et de polyvalence.

Portrait: le centre 9-1-1 de Trois-Rivières (suite)

La Ville dispose, par ailleurs, d'un site de relève miroir à la fine pointe de la technologie qui vient tout juste d'être rénové.

L'équipe du centre 9-1-1 compte sur 32 personnes axées sur l'excellence.

Dirigée par Denys Beaudin, elle a vécu récemment une transformation administrative avec la création de postes de chef d'équipe permanents. Les principaux défis à relever du centre sont la formation, le recrutement et la rétention des préposés et des chefs d'équipe.

Rappel - Colloques

Nous vous rappelons la tenue, à la fin du mois de mai, du colloque « **Préposés aux appels d'urgence 9-1-1 : éclairer les zones d'ombre d'un travail exigeant** ». **Louise Saint-Arnaud** abordera le thème **Le travail des préposés aux appels 9-1-1 : un travail de sentinelle au cœur de la sécurité publique** alors que **Georges Toulouse** traitera du sujet **Charge mentale, stress et troubles musculo-squelettiques liés aux appels difficiles et pistes d'action**. Des témoignages de préposés et de gestionnaires, suivis d'une période d'échanges et de questions, compléteront la rencontre.

On peut consulter les rapports de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail (IRSST) sur les troubles musculo-squelettiques et la santé psychologique dans les centres d'appels d'urgence 9-1-1 en **ligne**. Cette activité vous est offerte en collaboration par l'**IRSST**, l'**APSAM**, l'Agence ainsi que l'**ACUQ**. À inscrire sans faute à votre agenda et à celui de vos collaborateurs intéressés!

Pour la région de Montréal : (**COMPLET - liste d'attente disponible**) le mardi 22 mai, à 13 h 00 à l'**Hôtel Sheraton-Laval**.

Pour la région de Québec : le mercredi 23 mai, à 8 h 30 à l'**Hôtel Plaza**.

Une captation vidéo sera réalisée et rendue disponible.

C'est gratuit, mais l'inscription préalable avant le 16 mai est **obligatoire**. La durée prévue est d'environ 3 h 30.

Inscription par courriel :

lstgermain@agence911.org

par téléphone : région de Québec, 418 653-3911, poste 221; ailleurs au Québec, sans frais : 1 888 653-3911, poste 221. Pour en savoir plus : [cliquez ici](#).

Le Centre antipoison du Québec

Le **Centre antipoison du Québec (CAPQ)** est un service mis en place en 1986. Jusque-là, on comptait au Québec plusieurs centres antipoison régionaux dont l'offre de services variait. Le ministère de la Santé et des Services sociaux, à la suggestion du **Centre de toxicologie du Québec**, a donc créé un centre unique. Relevant administrativement du **Centre de santé et de services sociaux de la Veille-Capitale**, situé à Québec, le CAPQ dessert l'ensemble du territoire québécois, tant en français qu'en anglais.



Une équipe spécialement formée de dix-huit infirmières et infirmiers répond à l'ensemble de la population (79 % des appels), et aux professionnels de la santé (21 %), 24 heures par jour, 7 jours sur 7, pour les cas d'intoxication ou d'empoisonnement aigus réels ou suspects (et non pour les cas chroniques). Le centre d'appels d'urgence est aménagé dans un centre hospitalier.

Pour ses activités, le Centre utilise plusieurs bases de données portant sur des milliers de substances dont l'une, québécoise, a été créée par et pour le CAPQ. L'équipe a aussi accès à des ressources en pharmacologie. Le Centre dispose d'une expertise utile dans certaines situations d'urgence. Il agit de concert avec les autorités de santé publique régionales, provinciale ou même fédérale, afin d'assurer la protection de la santé de la population. Pour en savoir plus, on peut consulter un texte de M. Guy Sanfaçon sur **le rôle d'un centre antipoison en santé publique**.

Quant aux poisons, il s'agit le plus souvent de produits domestiques ou industriels, de médicaments, de drogues, de pesticides, de plantes, de champignons ou d'animaux venimeux, ingérés (grande majorité des cas), inhalés ou en contact avec les yeux ou la peau.

Les statistiques indiquent qu'en 2011, le Centre a traité 45 033 dossiers. Un dossier peut générer plus d'un appel, comme par exemple celui d'un technicien-ambulancier se rendant sur place. Le nombre d'appels est un plus élevé en été, et c'est entre 17 h et 20 h qu'ils sont les plus nombreux en moyenne dans

Le Centre antipoison du Québec (suite)

l'année. La majorité concerne l'ingestion de produits par de jeunes enfants. Dans 16 % des cas toutefois, l'intoxication est malheureusement volontaire.

Les citoyens ont souvent le premier réflexe de communiquer avec leur centre 9-1-1. La procédure indique normalement de transférer l'appel au centre de communication santé, afin qu'il traite directement l'appel ou le réfère au CAPQ, en l'absence de symptômes prioritaires. L'équipe du CAPQ communique avec le centre 9-1-1 concerné, pour les cas requérant une intervention préhospitalière immédiate, si l'appelant n'est pas en mesure de le faire lui-même. Le service Info-Santé 8-1-1 réfère également des clients au Centre antipoison.

Les principaux défis du Centre sont le recrutement et la rétention du personnel infirmier, ainsi que la collaboration continue avec les milieux d'enseignement en santé. (Nos remerciements à Mme Anne Letarte pour sa collaboration).

Bien préparer sa certification



L'ACUQ a tenu le 19 avril (à Québec) et le 1^{er} mai (à Laval), un déjeuner-conférence animé par M. Bernard Dallaire, directeur du Service d'incendie de la Ville d'Alma et responsable du centre d'urgence 9-1-1 de cette ville, qui dessert une quarantaine de municipalités. Il a expliqué son approche et la méthodologie qu'il a lui-même proposée lors du premier processus de certification d'un centre 9-1-1 réalisé au Québec.

En résumé : même s'il s'agit d'un travail d'équipe, l'interlocuteur unique au cours du processus est un gage de succès. L'information et les documents fournis conservent alors plus de cohérence. Lors de la préparation de la certification, le temps devant être investi est important pour l'équipe associée au processus de documentation et de suivi. Par ailleurs, les sommes d'argent requises pour compléter certaines acquisitions ou travaux varient selon les centres et l'état du site ou du centre de relève. Dans son cas, cela a totalisé plusieurs dizaines de milliers de dollars.

Les exemples formulés et les réponses apportées par M. Dallaire aux nombreuses questions posées ont été très appréciés de la part des participants.

Il a également souligné la collaboration de l'Équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique, qui procédait alors au rodage de cette nouvelle activité.

Intimidation à l'école

L'intimidation, la cyberintimidation, la violence et le taxage à l'école sont des sujets d'actualité depuis que certains événements malheureux (suicides, disparitions) ont été très médiatisés. Certains centres 9-1-1 reçoivent parfois des appels d'élèves ou de parents vivant cette situation.



Le gouvernement du Québec a lancé, en février 2012, la **Stratégie gouvernementale** de mobilisation de la société québécoise afin de lutter contre l'intimidation et la violence à l'école, et mis en ligne le site Mojagis.com.

Dans le cadre de cette stratégie, l'Assemblée nationale étudie actuellement le projet de loi n° 56, **Loi visant à lutter contre l'intimidation et la violence à l'école**. L'intimidation y est définie comme étant « tout comportement, parole, acte ou geste, y compris la cyberintimidation, exprimés directement ou indirectement, notamment par l'intermédiaire de médias sociaux, ayant pour but de léser, blesser, opprimer ou ostraciser ». Le projet contient plusieurs modifications à la **Loi sur l'instruction publique**, dont l'ajout proposé de l'article 214.1 qui se lit :

« Une commission scolaire et l'autorité de qui relève chacun des corps de police desservant son territoire doivent conclure une entente concernant les modalités d'intervention des membres du corps de police en cas d'urgence ou lorsqu'un acte d'intimidation ou de violence leur est signalé et visant à mettre en place un mode de collaboration à des fins de prévention et d'enquêtes.

Cette entente doit respecter les éléments essentiels et prévoir les modalités particulières que le gouvernement détermine par règlement.

À défaut d'entente, ces éléments essentiels et modalités particulières tiennent lieu d'entente entre la commission scolaire et l'autorité de qui relève chacun des corps de police desservant son territoire. »



Intimidation à l'école (suite)

Des dispositions équivalentes sont également étudiées pour les institutions d'enseignement privées.

Les éléments et modalités mentionnés pour les ententes obligatoires ne sont pas encore connus. Il faut remarquer que l'entente, selon le projet de loi, ne serait pas conclue avec le service de police, mais bien avec l'autorité politique de laquelle il relève. On peut supposer, si la loi est adoptée et le règlement pris, que les centres 9-1-1 seront concernés par les modalités opérationnelles.

Plusieurs services de police et organismes, comme **Tel-Jeunes** ou **Jeunesse-Jecoute.ca**, traitent du sujet et prodigent certains conseils aux victimes et aux témoins afin de signaler une situation, ou de la dénoncer dans les cas les plus graves. Nous suivrons ce dossier pour vous.

Un plancher qui appelle le 9-1-1



La société IBM™ vient de se voir octroyé un brevet pour un plancher intelligent multi-

tactile aux États-Unis. Le plancher en question détecte les intrus ou compose le 9-1-1 lorsqu'une personne s'écroule par terre.

Ce plancher multifactile saura tout ce qui se passe dans son dos grâce à une couche de capteurs et à une base de données d'objets. Les capteurs gardent en mémoire le nombre, le poids, la forme et l'emplacement des objets ornant la pièce ou jonchant le sol. Des logarithmes obtenus par de simples additions et soustractions sont à la base du **brevet d'invention** accordé à IBM™. La surface tactile compte le nombre d'objets en contact avec le revêtement de sol et le compare au nombre de personnes à la maison.

Le plancher pourrait détecter une personne gisant au sol ou même alerter les autorités que quelqu'un subit une attaque cardiaque. Dans le document complet du brevet, IBM™ explique que le plancher peut être relié à de multiples appareils ou écrans qui enregistrent, entre autres, l'heure et le mouvement dans la pièce. Certains chroniqueurs s'inquiètent que les données cumulées puissent constituer une intrusion dans la vie privée, ou encore être utilisées à des fins inappropriées ou indésirables. Au bureau, il permettrait de tout savoir sur les déplacements du personnel. Pour le moment, un tel système ne pourrait pas être raccordé directement à un centre 9-1-1 au Québec, car il s'apparente davantage à un système d'alarme ou à un bracelet d'alerte.

Un 9-1-1 Web?

Le numéro téléphonique 9-1-1 pour obtenir de l'aide efficace et immédiate est bien connu. Mme Sylvie Roy, députée de Lotbinière et alors porte-parole du deuxième groupe d'opposition en matière de sécurité publique (ADQ), a présenté une motion à l'Assemblée nationale, le 2 novembre 2011. Elle demandait au gouvernement du Québec de mettre en place un « 911 Web », afin que les jeunes puissent alerter les autorités policières lorsqu'ils sont victimes de cyberprédateurs. La motion n'a pas été adoptée.

Le lendemain de ce rejet, elle a tenu un **point de presse** afin de traiter du site Web de la Sûreté du Québec, relativement à la dénonciation de la cyberprédation, et de demander de nouveau la mise en place d'un « 911 Web ». Elle a souligné que selon elle, les plus jeunes sont davantage enclins à utiliser Internet que le téléphone comme moyen de communication, même avec une autorité comme la police. Interrogée sur les fonctionnalités d'un tel service, elle a convenu qu'il fallait examiner sa faisabilité et les coûts générés. L'objectif est de rendre les cyberprédateurs craintifs d'être repérés rapidement. La responsabilité éventuelle d'un tel service (SQ ou services de police municipaux) n'a pas été évoquée.

Le 3 novembre 2011, elle a de nouveau proposé **une motion** sans préavis, conjointement avec d'autres députés, demandant la mise en place d'un « 911 Web ». Le gouvernement n'a pas consenti à en débattre. M. Robert Dutil, ministre de la Sécurité publique, a néanmoins présenté une motion pour rappeler l'existence de sites Internet d'alertes de cybercrimes, tels que ceux de la **Sûreté du Québec** et de **Cyberaide**. Cette motion a finalement été adoptée, après débat. Le 9 décembre 2011, Mme Roy déposait à l'Assemblée nationale le projet de loi public de député n° 498, **Loi sur la dénonciation obligatoire de la pornographie juvénile**. On note qu'il ne traite pas de l'établissement d'un service 911 Web. Il ne sera vraisemblablement pas adopté, faute d'appui du gouvernement.

Le 10 avril 2012, le ministre de la Sécurité publique annonçait, par voie de **communiqué**, l'ajout de 25 nouvelles ressources à la SQ affectées spécialement à la lutte contre la cyberpédophilie, quadruplant ainsi les personnes affectées à cette tâche. Il annonçait également l'élaboration, présentement en cours, d'une stratégie globale qui permettra, entre autres, de coordonner les actions de tous les intervenants visés. Déployée en quatre phases, elle viserait les objectifs suivants : la détection et la répression, l'information et la

Un 9-1-1 Web? (suite)

sensibilisation, la prévention et l'intervention ainsi que le dépôt d'un projet de loi gouvernemental afin de protéger les enfants contre la cyberpornographie juvénile.

En réaction, Mme Sylvie Roy a **de nouveau réclamé** la mise en place d'un « 911 Web ». Elle juge que les mesures annoncées et les renvois au site de l'organisme bénévole Cyberaide pour les dénonciations ne constituent pas des mesures suffisantes. Elle propose qu'un des premiers mandats des policiers qui seront embauchés soit la mise en place d'un « 9-1-1 Web ». Un dossier à suivre.

Rapport annuel disponible

Le rapport d'activité de l'Agence pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2011 est maintenant **offert en ligne**. Il été approuvé par le conseil d'administration le 13 avril dernier et transmis au ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, comme l'exige la Loi.

Les dirigeants de l'Agence ont été reconduits pour 2012-2014: il s'agit de M. Jean-Marc Gibeau, président, conseiller de ville (Montréal, arrondissement de Montréal-Nord), M. Marc Asselin, trésorier, maire d'Alma, et M. Jean Lalonde, secrétaire, maire de Très-Saint Rédempteur. Pour sa part, M. Pierre Foucault (SPVM) demeure président du Comité de veille technologique et réglementaire. Les autres administrateurs sont M. Joël Bélanger (UMQ) et M. Jean-Christian Roy (FQM).

Décès du concepteur de l'autre 911

Pour les passionnés de voitures, un clin d'œil afin de signaler le décès, le 5 avril dernier, de Ferdinand Alexander Porsche, concepteur de la célèbre **Porsche 911**, lancée en 1963.

Pourquoi s'appelle-t-elle 911? Il semble qu'elle aurait dû se nommer 901. Cependant, le constructeur **français Peugeot** avait déposé depuis longtemps l'exclusivité des noms de domaine automobile de trois chiffres avec un zéro au milieu (comme la 504). Porsche décide alors de remplacer le zéro par le chiffre qui succède, à savoir le 1. Cette bientôt cinquantenaire fait toujours tourner bien des têtes.



Semaine de la police

La semaine de la police se tiendra du 13 au 19 mai sous le thème « **L'intimidation, c'est non!** ». C'est un sujet d'ailleurs traité dans ce numéro.



Organisée par le ministère de la Sécurité publique, cette semaine thématique est une occasion pour les corps de police de tenir des événements pour souligner une préoccupation particulière du milieu policier et des communautés desservies. Le **calendrier des activités** organisées un peu partout au Québec est présenté sur le site Web du ministère.

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.

Le bulletin est ouvert à tous, mais nous ne nous engageons pas à publier tous les textes et nous pouvons les éditer.

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

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit:
info@agence911.org

Éditeur

Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Collaboration

Richard Leblanc, ACUQ

Mise en page

Line St-Germain

Coordonnées de l'Agence

2954, boulevard Laurier, bureau 300

Québec (Québec) G1V 4T2

Téléphone: 418 653-3911

Sans frais: 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ

info@acuq.qc.ca

Téléphone: 819 277-5769

ISSN 1927-274X

Dépôt légal: septembre 2011

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

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