



Portrait : le centre 9-1-1 de Granby

Granby

L'actuelle **Ville de Granby** a été créée le 1^{er} janvier 2007, par la réunification volontaire du canton et de l'ex-ville de Granby. Les services de police des deux municipalités avaient déjà été regroupés depuis 2002. Le toponyme Granby honore, depuis 1803, un héros militaire britannique de la Guerre de Sept Ans en Europe, Lord Manners, descendant du premier marquis de Granby.

La ville de Granby compte maintenant près de 65 000 résidents, sur un territoire de 156 km² dont environ 55 % se trouve en zone agricole. Elle est dotée d'un important **secteur industriel** et commercial et constitue un pôle économique et institutionnel dynamique en Montérégie. Les routes 112, 137 et 139 sillonnent son territoire, aussi longé par l'autoroute 10. La rivière Yamaska, avec l'important plan d'eau du lac Boivin au centre-ville, traverse la ville.

Un célèbre **zoo** constitue la marque de commerce de Granby depuis 60 ans.



Photo : Zoo de Granby

Avec un achalandage annuel de plus de 650 000 visiteurs, cet attrait génère parfois des situations qui requièrent les services d'urgence. En ce qui concerne les habitants du zoo, les animaux font l'objet d'un protocole spécial en cas d'incidents. Afin de tester ses mesures de sécurité, l'institution procède périodiquement à des **simulations**. Curieusement, les pensionnaires les plus portés à l'évasion semblent être des paons : ils ne se sont pas gênés de **nuire à la circulation** à la saison des amours...

En 2012, le centre 9-1-1 et de télécommunications de Granby a traité près de 33 000 appels. De ce nombre près de 18 000 ont été répartis à la police municipale. Celle-ci dispose depuis deux ans de terminaux véhiculaires pour la télé-répartition. De plus, environ 5 800 appels destinés aux services préhospitaliers d'urgence ont été basculés au CCS **Groupe Alerte Santé**.

Portrait : le centre 9-1-1 de Granby (suite)

Le centre a aussi traité et réparti plus de 850 appels pour le Service des incendies, lequel compte une caserne récemment agrandie et rénovée pour desservir l'ensemble de la ville. Enfin, 132 appels furent référés à d'autres services municipaux.



Le centre 9-1-1 et de télécommunication de Granby se charge également de la répartition pour l'**Unité de sauvetage Haute-Yamaska**. Ce service compte une équipe de désincarcération, de recherche en forêt, de sauvetage général et de premiers soins et il intervient dans la région en moyenne une demi-douzaine de fois par année.

Le centre d'appels d'urgence relève du Soutien opérationnel du Service de police. Les statistiques indiquent un regain d'activités les vendredis, alors que le nombre le plus élevé d'appels, année après année, s'enregistre en juillet.

L'équipe est formée de dix préposés permanents à temps plein, deux préposés permanents à temps partiel, quatre préposés occasionnels et une coordinatrice, sous la direction de M. Luc Rainville. Comptant trois postes de travail, avec un minimum de deux préposés en tout temps, le centre occupe des locaux récents. La ville dispose de son propre centre de relève, en voie d'être modernisé et qui sera relocalisé cet automne. Le centre 9-1-1 a d'ailleurs été présenté dans le cadre de l'émission *Les rendez-vous policiers* de **ADR.TV** en **avril 2012** (partie 3).



Le recrutement des préposés aux appels marque une préférence aux détenteurs de l'AEC en répartition d'urgence. L'importante formation technique donnée sur place aux recrues est

Portrait : le centre 9-1-1 de Granby (suite)

complétée d'un programme élaboré en collaboration avec le Collège Montmorency. Des cours complémentaires sont également offerts à l'ensemble du personnel, comme par exemple sur la gestion du stress et sur le traitement des appels de suicidaires.

Le processus de certification aux normes gouvernementales est avancé. L'équipe du centre 9-1-1 et de télécommunication entend continuer à desservir de façon hautement consciencieuse la population et les nombreux visiteurs de Granby.

Nos remerciements à M. Luc Rainville, Inspecteur au soutien opérationnel, pour sa collaboration. Photos : Ville de Granby

Le service 9-1-1 au Nunavik?



L'**Administration régionale Kativik** et la **Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik** examinent actuellement la possibilité d'implanter un service 9-1-1 dans les quatorze villages nordiques du Nunavik, situé au nord du 55^e parallèle (autrefois appelé le **Nouveau-Québec**). Ces communautés comptent ensemble approximativement 12 500 habitants, selon le dernier décret gouvernemental de population. La **Loi sur la sécurité civile** les exempte actuellement de l'obligation de fournir le service 9-1-1.

Avec ses 2 500 kms de côtes qui s'étendent de la Baie d'Hudson au Labrador et son **territoire** de plus de 550 000 km² (plus grand que l'Espagne), le Nunavik présente de nombreux défis pour les opérations de sauvetage. On y trouve le mont D'Iberville, plus haut sommet du Québec (1646 m), dans l'exceptionnel **parc national Kuururjuaq**.



Cliquez pour agrandir la carte du Nunavik

Pour appeler les services d'urgence, il faut actuellement composer **trois numéros distincts** (police, ambulance,

Le service 9-1-1 au Nunavik? (suite)

pompiers) dont le préfixe (les trois premiers chiffres) varie d'un village à l'autre. En raison de la distance entre les villages, chacun possède un poste de la **police régionale**, un **service d'incendie** et des services médicaux.

Le service devrait être offert en inuktitut, en anglais et en français. Le mandat de répondre aux appels serait confié à un centre 9-1-1 du sud, tel qu'**évoqué** au conseil de l'Administration régionale en février 2013. Il reste encore plusieurs éléments techniques et financiers à régler avant de réaliser le projet. Mené à terme, celui-ci constituerait une première au Canada.

Atelier du CITIG sur le NG 9-1-1 Compte rendu



L'atelier restreint du **Groupe d'intérêt canadien en technologie de l'interopérabilité** (GCITI-CITIG) tenu à Ottawa, les 10 et 11 juin 2013, sur la gouvernance et la coordination du 9-1-1 de nouvelle génération (NG9-1-1) a réuni 71 participants, dont deux personnes du Québec. **APCO Canada** et **NENA Ontario** ont également participé à l'organisation de l'événement.

M. Timothy Denton, alors commissaire du CRTC et enquêteur spécial désigné dans le dossier du 9-1-1, a livré **l'allocation d'ouverture**. Après avoir dressé le portrait de la situation canadienne, il a présenté les principaux défis à relever selon lui : financement des nouveaux services, absence de données nationales précises, imputabilité, imprécision de la localisation des appels cellulaires de plus en plus nombreux, services aux personnes avec certains handicaps. Il considère que le service 9-1-1 de nouvelle génération a surtout besoin d'une mise en place coordonnée s'appuyant sur la collaboration d'institutions d'échange et de partage. Le service 9-1-1, à l'image d'une marque de commerce, suscite des attentes. Conséquemment, peut-il exister différents niveaux de service?

Les participants ont ensuite discuté de l'utilité de mettre en place une structure de gouvernance ou de coordination pour la mise en œuvre du service 9-1-1 de nouvelle génération au Canada. Plusieurs éléments demeurent préoccupants, tels que la cybersécurité, la maîtrise de la technologie et l'amélioration du service. Le besoin de standardisation des normes et des pratiques au pays a également été évoqué.

Atelier du CITIG sur le NG 9-1-1 Compte rendu (suite)

À travers les différents ateliers et à la lumière des présentations et des discussions, le besoin d'un outil de gouvernance et de gestion coordonnée du passage au NG9-1-1 émerge clairement. Il devrait être représentatif du milieu et être soutenu par des groupes de travail qui se pencheront sur différents thèmes comme par exemple le financement, la technologie, les opérations et autres sujets d'intérêt.

Le leadership demeurerait sous la tutelle du Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC. Des sous-comités pourraient aussi s'y greffer afin de définir et de faire approuver une architecture canadienne à la lumière des expériences américaines, et préciser des normes opérationnelles. Enfin, les participants croient qu'il faut mettre en place une campagne de communication afin d'informer les Canadiens, les auditoires ciblés et les décideurs municipaux et provinciaux notamment, sur les enjeux et les nouveaux services à offrir. Le CITIG a offert sa collaboration pour ce faire.

Ces discussions auront permis aux participants de partager certaines préoccupations et de faire une première réflexion sur le sujet. Le Québec devra continuer de suivre activement ces travaux.

Overdoses : le bon Samaritain 9-1-1 est-il protégé?

La toxicomanie est un phénomène qui affecte malheureusement la société. Les surdoses (**overdoses**) de drogues, d'alcool et de médicaments à des fins non médicales peuvent s'avérer graves, sinon mortelles. Bien qu'il ne semble pas exister de statistiques précises au Québec, les surdoses constituent une importante cause reconnue d'appels au 9-1-1 pour des services ambulanciers (plusieurs milliers de cas par année au Québec), d'hospitalisation et parfois de décès. Les organismes de santé publique, comme le site **Web Parlonsdrogue.com** du ministère de la Santé et des Services sociaux, recommandent d'ailleurs de toujours appeler le 9-1-1 en cas de surdose.

Dans pareilles circonstances, ce sont les services préhospitaliers d'urgence qui sont mobilisés lors d'un appel au service 9-1-1. Encore faut-il que quelqu'un appelle de l'aide, sans craindre les conséquences personnelles.

Les personnes sur les lieux de l'incident hésitent parfois à le faire, de peur d'être arrêtées lors de l'arrivée des secours. Il est vrai que des accusations de possession de stupéfiants peuvent être portées contre ces individus, comme ce fut le

Overdoses : le bon Samaritain 9-1-1 est-il protégé? (suite)

cas **récemment en Estrie**, ou encore des mineurs peuvent aussi être en cause, etc. Il se peut également que les personnes impliquées soient sous le coup d'une **ordonnance de probation**, d'une **libération conditionnelle**, ou dans toute autre situation irrégulière où l'on souhaite éviter tout contact avec la police. Malheureusement, ces personnes préfèrent parfois quitter les lieux et abandonner la victime de surdose à son sort, ou encore la déplacer dans un lieu public sans demander des secours ou s'y résoudre, mais le faire trop tardivement. Les minutes écoulées peuvent signifier la vie ou la mort et les séquelles laissées sont parfois permanentes.



Pour tenter de régler ce problème important, quatorze états américains, ainsi que le District de Columbia, ont jusqu'à maintenant **adopté des lois** appelées **bon Samaritain 9-1-1** pour rassurer les appelants au 9-1-1 et les inciter à agir.

C'est le cas chez nos voisins des états de **New-York** et du **Vermont**. Ces lois prévoient, selon certains critères de protection limitée, qu'il n'y a pas d'arrestations dans les cas d'appels au 9-1-1 pour sauver une vie à la suite d'une surdose. Elles visent à faire en sorte que la victime ou le témoin un peu compromis qui appellent à l'aide voyagent, au besoin, à bord d'une ambulance plutôt que d'une auto patrouille.

Au Canada, il n'existe actuellement aucune protection légale pour le **bon Samaritain 9-1-1** quant à des infractions liées aux stupéfiants dans un contexte de surdose.

Bien que la **Charte des droits et libertés de la personne** du Québec prévoit à l'article 2 que toute personne doit porter secours à celui dont la vie est en péril, l'article 1471 du **Code civil** offre une protection uniquement contre le préjudice (le dommage causé à autrui) qui peut résulter du fait de porter secours.

Le **Conseil de prévention du crime de la région de Waterloo**, en Ontario, a publié en septembre 2012 une intéressante étude qui porte **précisément** sur les différents obstacles perçus pour demander des secours au 9-1-1 dans

Overdoses : le bon Samaritain 9-1-1 est-il protégé? (suite)

les cas d'urgences dues à des surdoses. Intitulée *Between Life and Death*, l'étude rappelle que les décès par surdose constituent la troisième cause de décès accidentels, souvent évitables.

Sa conclusion est que la peur des toxicomanes et témoins d'être en relation avec la police et le système de justice pénale constitue le principal obstacle pour appeler des secours. Plus les personnes impliquées sont jeunes, et plus cela semble être le cas.

L'étude recommande, entre autres mesures, l'adoption d'une loi bon Samaritain 9-1-1 au Canada afin de sauver des vies, ainsi que l'instauration de pratiques policières adaptées, comme celles de Vancouver.

Au Québec, un rapport sur un service d'injection supervisée a été publié en décembre 2011 par le directeur de Santé publique de Montréal. Il mentionne que dans cette ville, lors d'un appel au 9-1-1 pour surdose, c'est lorsque l'on soupçonne un danger ou un risque d'agression que les policiers sont aussi envoyés sur les lieux, en plus des premiers répondants et des ambulanciers. Leur présence est également requise dès qu'un appel concerne l'adresse connue d'un lieu de consommation comme une piquerie.

Les services d'injection supervisée, reconnus par la Cour suprême du Canada en 2011 dans l'affaire *Insite*, bénéficient de l'immunité juridique des contextes médicaux ou scientifiques prévue à l'article 56 de la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances*. Ils ne règlent toutefois qu'une faible partie des cas de surdose.

L'intéressant *Plan d'action interministériel québécois sur la toxicomanie* pour 2006-2011 est pour sa part muet sur la gestion des surdoses, et n'a pas été révisé.

Généralement, les interventions policières semblent viser davantage les vendeurs que les consommateurs de drogues. L'équilibre délicat entre la répression de méfaits et de crimes et la santé publique reste donc à établir par les autorités compétentes lors d'appels à l'aide dans les cas de surdose.

Le SWATting

Aux États-Unis, le SWAT, acronyme de *Special Weapons and Tactics* désigne l'unité de police spécialisée dans les opérations à risques et paramilitaires dans les grandes villes.

Au Québec, cette section spéciale porte le nom de *Groupe tactique d'intervention* (GTI). Seuls les services

Le SWATting (suite)

policiers assujettis aux normes de niveau 4 ou supérieur selon le *Règlement sur les services policiers que les corps de police municipaux et la Sûreté du Québec doivent fournir selon leur niveau de compétence* ont l'obligation de se doter d'un GTI. Cela ne vise donc que les villes de Montréal et de Québec, ainsi que la Sûreté du Québec, qui apporte son soutien dans les autres municipalités. La GRC dispose également d'un tel service spécialisé. Les villes assujetties au niveau 3 de service (Laval et Gatineau) ont un groupe d'intervention pour certaines situations à risques, mais qui ne sont pas des GTI.

Une activité nuisible et heureusement encore rare qui utilise le service 9-1-1 semble se développer. Certains services de téléphonie IP permettent en effet, à l'aide de logiciels en vente libre, de certains renseignements personnels et d'un peu d'habileté, de trafiquer l'affichage des données de l'appelant (nom, numéro de téléphone, adresse) pour faire croire que quelqu'un d'autre effectue l'appel à un centre 9-1-1. C'est une pratique appelée *spoofing* (blague ou canular).

Dans les cas graves, la situation décrite semblera nécessiter l'intervention immédiate d'un GTI aux dépens de la personne qui, selon les données transmises au centre 9-1-1, a composé le faux appel.

C'est ce que l'on appelle le *SWATting*, ou la mobilisation malveillante du GTI.



Photo : Isabelle Le Maléfan, TC Media
Courtoisie

Ainsi, à la suite de plusieurs appels trafiqués au 9-1-1 aux États-Unis, le SWAT a été envoyé sans raison chez des vedettes de cinéma, des politiciens ou des partenaires du jeu en ligne *Call of Duty*®, en indiquant qu'il s'y trouvait un tireur fou toujours actif ou décrivant d'autres situations extrêmes.

Voir arriver chez soi des policiers lourdement armés cause une certaine surprise, sans compter les coûts et les risques d'un tel déplacement. Les auteurs de ces méfaits peuvent être très difficiles à retracer. À la suite d'arrestations survenues, le FBI a publié une *mise en garde* à ce sujet. L'organisme de réglementation américain (FCC) a quant à lui adopté des règles conformément à une loi fédérale de 2009 sur

Le SWATting (suite)

les appels dont l'identité est falsifiée.

Bien qu'il n'y ait heureusement eu aucune victime jusqu'à maintenant, des innocents ont dû se jeter au sol, être menottés et ont été détenus temporairement. Toutefois, un incident aux conséquences malheureuses pourrait survenir éventuellement.

Il y a déjà eu au moins deux cas de *SWATting* rapportés au Canada : l'un en Colombie-Britannique, en juillet 2011, et l'autre à Toronto un mois plus tard.

Le CRTC a été sensibilisé à ce problème potentiel et semble s'y intéresser actuellement.

Au Canada, il n'existe pas de législation précise contre cette activité. Le responsable pourrait possiblement être poursuivi en vertu de dispositions générales du *Code criminel* sur les méfaits publics ou sur la falsification de données.

Mont-Tremblant certifié

Le ministre de la Sécurité publique a annoncé le 12 août dernier que le centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Mont-Tremblant a reçu sa confirmation de conformité aux normes gouvernementales. Comme nous le mentionnions dans notre numéro de juin, ce résultat est le fruit d'un travail d'équipe soutenu.



De gauche à droite : M. Jean Desjardins, chef de police, M. Pierre Pilon, maire, M. Stéphane Bergeron, ministre de la Sécurité publique, M. Sylvain Pagé, député de Labelle.

Photo : courtoisie Maxime Coursol, L'information du Nord-Mont-Tremblant.

Le 9-1-1 au congrès annuel des chefs de police canadiens

L'Association canadienne des chefs de police a tenu son congrès annuel à Winnipeg le mois dernier.



Il comportait, entre autres, deux ateliers sur le service 9-1-1 : l'un traitait du phénomène du *SWATting* (voir l'article plus haut, sur le même sujet) et l'autre sur l'arrivée du service NG9-1-1: les nouvelles possibilités offertes, mais également les défis quant au financement dans certains cas. Plus de détails sont disponibles en consultant le programme détaillé du congrès (en français).

Gestion du stress: nouveauté de NENA



La National Emergency Number Association (NENA) a publié le 19 août dernier le document intitulé *NENA Standard on 9-1-1 Acute/Traumatic and Chronic Stress Management*. Il vise à réduire et à minimiser les effets du stress sur le personnel et le fonctionnement organisationnel, par la mise en place de programmes particuliers de gestion de celui-ci.

Il s'agit d'une première version, qui s'inscrit dans la foulée des travaux poursuivis actuellement par l'IRSST au Québec sur le développement d'outils de soutien aux activités de prise et de répartition des appels d'urgence.

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.

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

Comité de lecture

Pierre Foucault, 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

120, rue Montréal Ouest

Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2Z3

info@acuq.qc.ca

Téléphone: 819 277-5769

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

L'emploi du masculin dans les textes a pour seul but d'en alléger la lecture.

Toute reproduction totale ou partielle de ce bulletin est autorisée, à la condition de citer la source.

Tous les numéros sont disponibles sur le site Web www.agence911.org sous l'onglet *Publications*.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal: septembre 2011