

Préposés au 9-1-1 Importante étude de l'IRSST

L'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) a publié, le 16 décembre 2011, le rapport R-720 intitulé *Étude pour intervenir sur la réduction des troubles musculo-squelettiques et de santé psychologique dans les centres d'appels d'urgence 911 de la sécurité publique municipale*. Les auteurs de cette étude multidisciplinaire sont Georges Toulouse, Louise St-Arnaud, Alain Delisle, Denis Duhalde, Julie Lévesque, Anne Marché-Paillé, Marisol Moore, Alain-Steve Comtois, Christian Larue et Erik Pena Salazar.

L'étude qui a été menée en collaboration avec le personnel de cinq centres d'appels d'urgence 9-1-1 (Québec, Lévis, Trois-Rivières, Saint-Jérôme et Gatineau) et avec l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur Affaires municipales (APSAM), a fait ressortir l'évidence de ces maux. Les centres étudiés relèvent tous d'un service de police municipal, mais les conclusions seront utiles à l'ensemble des centres 9-1-1 du Québec, ainsi qu'aux centres d'appels ayant des activités comparables.

Cette étude fait suite à une autre, *réalisée en 2005*, qui démontrait l'existence de problèmes de santé chez les préposés des centres d'appels d'urgence 9-1-1.

Parmi les éléments examinés, mentionnons : l'aménagement des postes informatiques, les contraintes psychosociales, la charge mentale ainsi que l'état de santé des préposés. Sur le deuxième volet (troubles psychosociaux), la quantité et la variété des tâches et des appels à traiter, la complexité du traitement des appels, le contenu émotionnel, le soutien social et la reconnaissance ont été étudiés.

Sur le plan physique, l'étude retient deux principaux constats : les muscles du trapèze sont particulièrement sollicités, et le rythme cardiaque est aussi affecté. Il a moins de variabilité durant les quarts de travail, comme si les préposés se préparaient à des contraintes mentales élevées (stress d'anticipation). La variabilité revient rapidement aussitôt le quart de travail terminé.

Les résultats de l'étude montrent que le travail des préposés aux urgences 9-1-1 est loin d'être celui d'un simple répartiteur d'appels. En effet, les préposés se doivent de faire face avec efficacité à la gestion du flux des appels, à la complexité de leur traitement, aux

Préposés au 9-1-1 Importante étude de l'IRSST (suite)

problèmes relationnels avec les appelants et à la gestion des situations dramatiques.

Quant aux pistes d'action identifiées, après les améliorations apportées à l'aménagement des postes de travail, la recherche montre que des efforts doivent cette fois être dirigés pour soutenir les préposés des centres d'appels d'urgence 9-1-1 au plan cognitif et émotionnel.

Pour être pertinent, ce soutien individuel et collectif doit être pris en charge par l'organisation. Il doit être élaboré à partir des compétences, des stratégies défensives et des savoir-faire de métier acquis par les préposés eux-mêmes. Il implique l'apport ou le partage de connaissances sur le traitement d'appels complexes et émotionnellement exigeants, l'entraînement aux situations d'urgence majeures et rares, l'approfondissement des relations avec les premiers intervenants, en particulier les policiers-patrouilleurs, ainsi que la mise sur pied d'un soutien immédiat et à plus long terme aux préposés exposés à un événement traumatique.

Il est prévu d'organiser prochainement, avec l'aide des chercheurs et de partenaires, une présentation de ce rapport pour les personnes intéressées des centres d'appels d'urgence du Québec. Un sujet important et intéressant!

Enfin, une dernière recherche est envisagée. Elle pourrait porter sur le traitement des appels les plus exigeants sur le plan émotif, ainsi que sur les meilleurs moyens et mécanismes pour faire face à ces situations.

Table de suivi du 9-1-1

La prochaine rencontre du comité consultatif sur l'encadrement et le développement des centres d'urgence 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique est prévue le 19 janvier 2012.

Taxe pour le 9-1-1

C'est la somme de 36,63 M\$ qui a été remise aux municipalités du Québec par l'Agence en 2011 pour le financement du service 9-1-1. C'était le premier exercice financier comportant douze remises mensuelles (il y en avait eu onze en 2010).

Ces ressources financières sont les

Taxe pour le 9-1-1 (suite)

bienvenues, suite à l'entrée en vigueur des nouvelles normes gouvernementales pour l'exploitation d'un centre d'appels 9-1-1 et à l'évolution constante de la technologie. L'assujettissement de la téléphonie cellulaire à la taxe municipale mensuelle est l'un des éléments clés qui ont contribué à donner une impulsion aux revenus, ce qui a permis un certain rattrapage.

Les variations mensuelles, dues en partie aux périodes de remise des mandataires, ont été plus faibles en 2011. Il sera possible de dégager des tendances sur le maintien, la croissance ou la diminution du produit de la taxe (en raison de nouvelle technologies, par exemple), lorsque le nouveau régime aura quelques années d'existence.

Décès de M. Richard Busque



Nous avons appris avec regret que M. Richard Busque, président-directeur général de la Centrale des appels d'urgence Chaudière

-Appalaches (CAUCA), est décédé le 19 décembre 2011. Figure bien connue dans le monde du 9-1-1 au Québec, il a contribué à mettre sur pied une organisation qui dessert maintenant plusieurs centaines de municipalités, en plus d'exploiter un centre de communication santé pour le territoire de Beauce-Appalaches. Il a été très actif dans la vie politique, communautaire et sociale de son milieu. Nous offrons toutes nos condoléances à sa famille et à ses collaborateurs.

Un partenaire important: la Sûreté du Québec

La *Sûreté du Québec* (SQ) est définie à l'article 50 de la *Loi sur la police* comme étant le corps de police national, agissant sous l'autorité du ministre de la Sécurité publique, et ayant compétence pour prévenir et réprimer les infractions aux lois sur l'ensemble du territoire du Québec.

Sa création remonte à 1870. L'Ontario ainsi que Terre-Neuve-et-Labrador sont les seules autres provinces à avoir constitué un corps de police provincial.

Présente dans tout le territoire, la Sûreté agit comme centre d'appels secondaire policier principal ou spécialisé pour

Un partenaire important: la Sûreté du Québec (suite)

l'ensemble des centres 9-1-1. Elle agit également comme police municipale pour 31% de la population du Québec. Enfin, elle offre des services spécialisés et de soutien aux corps policiers municipaux ou pour ses mandats particuliers.

La Sûreté reçoit, dans ses onze centres de gestion des appels, ceux qui lui sont transférés des centres 9-1-1 ou ceux acheminés directement par les citoyens pour des demandes d'assistance par l'intermédiaire d'un numéro provincial unique. Selon son rapport annuel, elle a reçu environ 447 200 appels nécessitant l'assignation immédiate d'un policier en 2010-2011.

Elle compte sur environ 7 260 employés (policiers et civils) et 3 425 véhicules divers.

Formation Ford Sync®

Le manufacturier automobile Ford offre sur son [site internet](#) une formation pour les préposés au 9-1-1 qui reçoivent des appels Assistance 911 du système SYNC®, offert dans plusieurs de ses modèles. Les textes sont en français et la vidéo (en langue anglaise) est sous-titrée en français (activer l'option sous-titres). Celle-ci explique le fonctionnement du service et comment interagir avec le conducteur ou les passagers d'un véhicule qui a lancé automatiquement un appel d'urgence lors d'un accident. Il n'y a pas d'intermédiaire dans ce système, car les appels sont effectués directement par le téléphone cellulaire couplé au véhicule par une liaison Bluetooth. L'appel mentionne que l'appel provient d'un véhicule Ford accidenté. Ceux dotés d'un GPS offrent également l'option d'obtenir le positionnement exact du véhicule durant l'appel. Comme il s'agit d'un système mains libres, tous les occupants du véhicule peuvent communiquer avec le préposé au 9-1-1 et avec le centre secondaire, une fois l'appel reçu.

Coût du service 9-1-1

L'Entente sur un nouveau partenariat fiscal et financier avec les municipalités pour les années 2007-2013 sera échu l'an prochain. C'est lors de sa signature, en 2006, que l'instauration de la taxe aux fins de financement du service 9-1-1 a été prévue. La législation a été adoptée en 2008 et 2009, et mise en vigueur en 2009. Le taux de la taxe municipale (0,40 \$ par mois par service téléphonique) a été établi par le gouvernement. Cette taxe est imposée depuis le 1^{er} décembre 2009, à la suite de la mise en vigueur des règlements des municipalités par le ministre des

Coût du service 9-1-1 (suite)

Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

Une réflexion doit s'amorcer prochainement chez les partenaires constitutifs de l'Agence signataires de l'Entente (FQM, UMQ et Ville de Montréal). Le coût du service 9-1-1 pour les municipalités doit être actualisé et projeté pour les prochaines années. On doit tenir compte de l'impact de l'application des nouvelles normes gouvernementales et de l'évolution technologique prévisible (systèmes IP, 9-1-1 de nouvelle génération, migrations de systèmes chez les fournisseurs du Service public d'appels d'urgence, etc.). Établir le coût total du service n'est pas chose simple: le type d'organisation, le territoire desservi et sa démographie sont autant de facteurs particuliers à chaque centre 9-1-1.

Le but est donc de déterminer les coûts pour le maintien d'un service de qualité, et de les mettre en relation avec l'évolution du produit de la taxe actuelle. Certains centres 9-1-1 seront invités à participer à l'exercice.

Urgences nucléaires

Tous ont encore à l'esprit certaines conséquences du tsunami survenu au Japon l'an dernier. Une intéressante présentation, intitulée *Une urgence nucléaire, êtes-vous prêts?*, a été faite par un groupe de six professionnels de la santé dans le cadre du 3^e Colloque régional de traumatologie de la Mauricie et du Centre du Québec en novembre dernier. Elle permet d'apprivoiser quelque peu la notion et la nature du risque d'accident nucléaire, qui n'est pas toujours spectaculaire. On y décrit l'organisation des mesures d'urgence dans la région pour ce type de situation et la prise en charge préhospitalière.

On sait qu'Hydro-Québec exploite la centrale nucléaire de Gentilly dans cette région. Mais il existe aussi de nombreuses installations ou équipements moins importants. On les trouve dans certaines universités, hôpitaux, cliniques et centres de recherche dans plusieurs régions du Québec. Certaines industries utilisent aussi du matériel radioactif pour leurs activités. Des matériaux radioactifs sont transportés régulièrement. La plupart des centres d'urgence 9-1-1 du Québec peuvent donc avoir à gérer des cas de cette nature, l'intensité et l'importance des événements étant variables. Une formation adéquate peut être utile.

La Commission canadienne de sûreté nucléaire a comme mandat de préserver la santé, la sûreté et la sécurité des Canadiens, de protéger l'environnement et de respecter nos engagements

Urgences nucléaires (suite)

internationaux à l'égard de l'utilisation pacifique de l'énergie nucléaire. Elle réglemente plus de 100 substances, en plus des appareils à rayonnement, du transport et de l'emballage des substances nucléaires

Le saviez-vous?

Il y a actuellement 36 centres d'appels d'urgence 9-1-1 au Québec. 28 relèvent d'un service de police municipal, un relève d'un service d'incendie, trois sont des organismes à but non lucratif régionaux et, enfin, quatre sont des entreprises privées. Si l'abolition du service de police de Sainte-Adèle est approuvée, il en restera 35.

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.

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

Rédaction

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

6580, rue Renoir
Laval (Québec) H7H 1A1
Téléphone: 450 624-0101

ISSN 1927-274X

Dépôt légal: septembre 2011

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