

Portrait: Laval, premier service 9-1-1 au Québec

Vous trouverez, dans les prochains numéros, un portrait de certains centres 9-1-1 du Québec. Pour débiter, nous vous présentons celui de la Ville de Laval, un pionnier au Québec.



La Ville de Laval a été créée en 1965 par la fusion des quatorze municipalités de l'île Jésus et des îles rattachées. Dès 1636, cette île de l'archipel d'Hochelaga avait été concédée aux Jésuites à titre de seigneurie, d'où son nom. L'ensemble du territoire municipal couvre une superficie de 267 km².



Laval est traversée par des axes de circulation très fréquentés. C'est la troisième ville la plus peuplée du Québec (404 639 personnes, en 2012). Son activité économique diversifiée est en croissance continue, tout comme sa population d'origines diverses. Depuis avril 2007, trois stations de métro desservent la ville. Elle conserve de plus une importante zone agricole, en raison de la qualité des sols et du climat. C'est donc un milieu varié.

En 1977, sous l'administration du maire Lucien Paiement, le service 9-1-1 a été offert aux citoyens : une première au Québec. Rappelons que le numéro d'urgence 9-1-1 a été officialisé au Canada en 1974. L'offre du service d'appels d'urgence centralisé était alors totalement aux frais des municipalités, à titre de service spécial.



En raison de la technologie disponible, les installations étaient plutôt rudimentaires, lorsque comparées à celles en usage aujourd'hui. Laval dispose maintenant d'un centre 9-1-1 à la fine pointe technologique, avec un site de relève miroir. Le centre constitue une unité du Service de protection des citoyens. Il assure également la répartition des appels pour la police municipale et le service des incendies.

Le centre compte aujourd'hui 48 employés, répartis à peu près également femmes/hommes. En raison de la localisation des communications (cinq autoroutes traversent son territoire) ou de leur nature, 2 % des appels sont transférés à la Sûreté du Québec. Dans le cas

Portrait: Laval, premier service 9-1-1 au Québec (suite)

des services préhospitaliers d'urgence, les appels sont transférés à la Corporation d'Urgences-santé, qui a un centre opérationnel dans la ville.

Le centre 9-1-1 de Laval traite 271 000 appels par année, dont 90 % (246 000) sont réellement des urgences. Comme la ville est une île, des appels cellulaires destinés aux centres 9-1-1 de Montréal et de la rive-nord sont régulièrement captés le long de la rivière des Prairies ou de la rivière des Milles Îles. L'inverse est vrai également. Il y a donc échange de bons procédés entre les administrations voisines.

L'équipe dirigée par Mme Sylvie Bélanger est fière de la qualité de ses services aux citoyens. Elle doit relever certains défis liés aux ressources humaines, comme le recrutement et la rétention, dans le contexte particulier des centres d'appels d'urgence.



Les photos sont une gracieuseté de la Ville de Laval

Colloques - Préposés aux appels d'urgence 9-1-1: Éclairer les zones d'ombres d'un travail exigeant

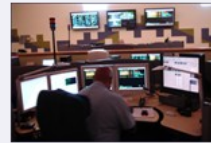
Nous sommes heureux de vous inviter aux colloques au cours desquels seront présentés les rapports de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail (IRSST) sur les troubles musculo-squelettiques et la santé psychologique dans les centres d'appels d'urgence 9-1-1. Cette activité vous est offerte en collaboration avec l'APSAM, l'Agence et l'ACUQ. À inscrire sans faute à votre agenda et à celui de vos collaborateurs intéressés.

M. Georges Toulouse et Mme Louise St-Arnaud, feront les présentations. Il y aura des témoignages de responsables et de préposés, suivis d'une période d'échanges et de questions. On traitera également de la suite de cette recherche, soit la préparation d'une vidéo sur le métier de préposé au 9-1-1, ainsi qu'une possible phase 3.

Sont invités les gestionnaires et les préposés des centres 9-1-1, des centres de communication santé, des services policiers municipaux et de la SQ ainsi

Colloques - Préposés aux appels d'urgence 9-1-1: Éclairer les zones d'ombres d'un travail exigeant (suite)

que les autres personnes intéressées par la santé et la sécurité au travail dans ce milieu. Il n'y a pas de frais, mais l'inscription préalable avant le 16 mai est obligatoire. Une captation vidéo est prévue pour les absents.



QUAND :

Pour la région de Montréal : 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.

La durée prévue est d'environ 3 h 30.

Pour vous inscrire (veuillez préciser le nombre de participants), communiquez avec Line St-Germain, par courriel :

lstgermain@agence911.org ou 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](#).

Certification de CAUCA

C'est le 2 avril 2012 que la Centrale des appels d'urgence Chaudière-Appalaches (CAUCA) recevait son certificat de conformité aux exigences des normes réglementaires des centres 9-1-1 des mains de M. Robert Dutil, ministre de la Sécurité publique et député de Beauce-Sud. M. Pierre Paquet, président, a mentionné que c'est la



Photo gracieuseté de Richard Poulin (EnBeauce.com)

qualité du personnel qui fait la renommée du service. CAUCA dessert plus de 500 municipalités dans plusieurs régions du Québec. Cela en fait le deuxième centre 9-1-1 de la province en importance par la population desservie, comme le rappelait M. Daniel Veilleux, directeur général, en présence de son équipe associée à la certification.

Volontaires recherchés - Précision de la localisation

La tâche 69, du Groupe de travail Services d'urgence du CRTC (GTSU), porte sur la normalisation de la précision des données de localisation de l'appelant pour les appels cellulaires. Nous l'avons décrite dans le [bulletin numéro 2](#) (octobre 2011).



Présentement, le groupe dispose de peu de données provenant des centres d'appels d'urgence sur la qualité des données de localisation fournis par les fournisseurs de service sans fil. Les enjeux sont de déterminer les informations reçues ou manquantes (la gestion des messages avec un code d'erreur et de l'affichage), ainsi que l'exactitude des coordonnées de la localisation (l'amélioration du positionnement).

TELUS a déposé des données intéressantes (contribution ESCO393), sur l'écart entre ce qui est annoncé et la réalité, pour l'ensemble des fournisseurs de services sans fil dans son territoire de l'ouest canadien (proportion de messages d'erreurs de localisation). Il faut établir de telles données pour les diverses régions du pays. Pour le Québec, on cherche un ou des centres 9-1-1 disposés à s'investir dans cet exercice. Un fournisseur de services (*True Position*) s'offre à conduire les tests gratuitement, mais il n'y a pas d'obligation de retenir ses services.

Il faut analyser les besoins pour les travaux de détermination de la précision, en considérant la cartographie du territoire, ainsi que les critères de positionnement et de localisation. On doit établir les mesures statiques d'exactitude et de référence. On effectue généralement 1 200 appels, avec deux téléphones cellulaires différents, dans le territoire desservi par le centre 9-1-1, afin de mesurer l'écart précis entre la localisation affichée et la réalité. Cela permet de déterminer la fiabilité statistique des données reçues. Le but est de réduire l'incertitude. Les centres qui participeront à l'exercice devront prévoir le temps nécessaire aux travaux requis. Cela peut constituer un projet stimulant pour vos équipes.

Pour obtenir plus de détails, les personnes intéressées peuvent communiquer avec Mme Ivelisse Valdez (SPVM), au 514 280-6867.

Personnes autistes

Avril est le mois de l'autisme au Québec. Les [troubles du spectre autistique](#) (TSA) comprennent l'autisme, les troubles envahissants du développement (TED) et le syndrome d'Asperger. Ils se manifestent dans un large spectre de comportements. Les symptômes, d'intensité faible à élevée, s'accompagnent d'un comportement répétitif et restreint, de difficultés liées à l'interaction sociale et émotionnelle, ainsi qu'à la communication verbale et non verbale. Ces personnes peuvent également être très sensibles à certains stimuli (lumière et sons) ou aux changements soudains.

La prévalence des TSA semble s'accroître. Selon [Santé Canada](#), des études internationales indiquent qu'environ un enfant sur 160 présente un TSA (environ 50 000 personnes au Québec). D'autres parlent même d'un sur 100. Les personnes atteintes seraient, en moyenne, sept fois plus susceptibles que la population en général d'interagir avec les services de sécurité publique. Si certains présentent une déficience intellectuelle, la plupart ont une intelligence normale ou supérieure, mais une perception du monde ou des interactions parfois différentes.

Les garçons sont affectés environ quatre fois plus que les filles. Chaque cas est unique. Cela demeure une préoccupation à vie pour les parents et pour les proches.

Plusieurs personnes atteintes poursuivent des études avec succès, s'intègrent normalement à la société et conduisent un véhicule. Elles sont donc susceptibles d'appeler les services d'urgence en composant le 9-1-1. Des voisins de personnes autistes peuvent appeler au 9-1-1 à la suite de l'observation de comportements inhabituels, s'ils ne sont pas familiers. Les agissements de certains autistes présentent parfois des caractéristiques qui peuvent être déroutantes ou être mal interprétées par les intervenants qui interagissent avec eux (apparence d'apathie ou d'indifférence aux commandes, d'agressivité ou d'intoxication, par exemple). D'autres sont portés à faire des fugues. [Autisme Ontario](#) a produit un [guide](#) en langue française, pour les services policiers et les intervenants d'urgence. La GRC formule également [des recommandations](#) pour cette clientèle.

Au Québec, la [Fédération québécoise de l'autisme](#), ainsi que des regroupements régionaux comme [Autisme Québec](#), [Autisme Montréal](#) et d'autres, offrent de l'aide et de l'information aux personnes autistes et à leur famille. Le



Personnes autistes (suite)

ministère de la Santé et des Services sociaux a publié, il y a près de dix ans, le document intitulé [Un geste porteur d'avenir](#), sur les services offerts aux personnes atteintes et à leur famille. Il ne traite toutefois pas de la relation avec les services d'urgence. Il ne semble exister aucun guide à ce sujet pour les intervenants du Québec. Une certaine formation de base pour les centres 9-1-1 pourrait être utile.

Signalons que l'[Association de l'autisme de l'Est-du-Québec](#) et le [District du Bas-Saint-Laurent - Gaspésie - Îles-de-la-Madeleine de la Sûreté du Québec](#) ont élaboré, en 2009, une entente qui semble unique. Elle favorise une intervention policière adéquate auprès des personnes vivant avec des TSA, lors de désorganisation ou de disparition dans ce territoire. Le centre 9-1-1 régional n'est pas impliqué.

Ailleurs au Canada, quelques services de police municipaux ([Miramichi](#) au Nouveau-Brunswick, [North Bay](#) et [Ottawa](#) en Ontario), ont un registre des personnes autistes. Grâce à cet outil, les policiers accèdent rapidement aux coordonnées de personnes-ressources en cas d'urgence, au signalement détaillé, aux détails sur la routine et les attractions préférées de la personne recherchée. Cette base de données offre aussi de l'information sur la manière de communiquer et sur les autres besoins particuliers des personnes atteintes de troubles du spectre autistique (TSA).

Lorsqu'ils sont disponibles et mis à jour régulièrement dans la base de données du centre 9-1-1, ces renseignements aident les préposés et les intervenants d'urgence à mieux communiquer avec une personne autiste s'ils doivent se présenter à sa résidence ou dans le cadre d'une urgence mettant en cause une personne atteinte de TSA.

Le site Web de [Dennis Debbaudt](#), expert américain dans le domaine de l'autisme et de la sécurité publique, offre un intérêt certain. Pour en savoir plus à ce sujet dans le cas des centres 9-1-1, voir la page 4 de son [Document](#) sur la planification des urgences impliquant des personnes atteintes de TSA (*en langue anglaise seulement*).

Nouvelle directrice au CAUAT

Mme Karine Godin a été nommée directrice générale du Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue (CAUAT). Elle est entrée en fonctions le 27 février 2012. Nous lui souhaitons beaucoup de succès dans ses nouvelles responsabilités.

Semaine de la sécurité civile

La semaine de la sécurité civile se tient cette année du 6 au 12 mai, sous le thème « *La nature ne pardonne pas! Êtes-vous prêt?* ». Organisée par le ministère de la Sécurité publique du Québec et les municipalités, elle vise à sensibiliser la population à l'importance de se préparer pour faire face à diverses situations d'urgence, comme par exemple une inondation, une panne de courant prolongée, des vents violents ou un incendie à la maison. On incite les citoyens à se doter d'un plan de sécurité et d'une trousse d'urgence. Diverses activités seront organisées dans toutes les régions du Québec.



Le numéro civique: lisible en tout temps!

Le numéro civique d'un immeuble n'est pas un élément décoratif ou utile seulement au facteur. C'est un outil vital pour le repérage rapide d'un lieu par les intervenants d'urgence en milieu urbain ou rural, le jour comme la nuit.

Au Québec, la *Loi sur les compétences municipales* confère le pouvoir aux administrations municipales d'adopter des règlements en matière de sécurité (article 62) et de numérotage des immeubles (article 67, paragraphe 5°). La ville de Saint-Lazare, en Montérégie, est allée plus loin, en fournissant des plaques standardisées réfléchissantes dans les zones rurales ou semi-rurales, à la suite d'une *initiative du Service de sécurité incendie* touchant plusieurs aspects d'une *campagne de sensibilisation* aux numéros civiques.

On recommande aux citoyens une localisation du numéro civique permettant un repérage rapide à partir de la voie publique. Il faut éviter la végétation envahissante, les obstacles visuels (ex : abris saisonniers d'autos, décorations festives), l'éclairage inadéquat, l'enneigement, les couleurs peu contrastées ou les caractères trop petits. Ce sont autant d'empêchements au travail rapide et efficace des services d'urgence (et du livreur de pizza!) lorsque chaque seconde compte.

Le numéro civique: lisible en tout temps ! (suite)

Les municipalités sont quant à elles responsables de s'assurer que les plaques odonymiques sont présentes et lisibles. La Commission de toponymie a d'ailleurs publié il y a quelques années une *note* et un *Guide* à ce sujet. On peut également consulter une présentation de l'École de technologie supérieure de Montréal sur certains *critères de performance technique*.



Dans certaines provinces, comme au Nouveau-Brunswick, c'est la *Loi sur le service d'urgence 9-1-1* qui prévoit que le gouvernement peut, par règlement, exiger du propriétaire ou de l'occupant d'une résidence ou d'un commerce situés dans la province qu'il affiche, bien en vue, l'adresse de voirie de sa résidence ou de son commerce, fixer les dimensions de l'affichage, la forme qu'il doit prendre et son emplacement. On retrouve également des dispositions semblables dans la législation sur le 9-1-1 en *Nouvelle-Écosse* et en *Saskatchewan*.

Desserte cellulaire de la route 155

Le 29 mars 2012, la Ville de La Tuque a annoncé qu'elle prenait l'initiative d'un projet de construction d'antennes de téléphonie cellulaire, afin de desservir le tronçon de 200 kilomètres de la route 155 entre Chambord et Shawinigan. C'est un projet évalué à 13 M \$, et les municipalités de la Haute-Mauricie sont prêtes à investir 1,3 M \$. L'aide des gouvernements et de la MRC du Domaine-du-Roy est demandée pour le financement. Les entreprises de télécommunication seront aussi associées au projet. Il y a de nombreux défis, en raison du nombre de tours requis (± 13), et de l'absence d'alimentation électrique dans certains secteurs.

La municipalité désire s'inspirer de l'*expérience* des Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) du *Fjord* et de la *Haute-Côte-Nord*. Celles-ci ont pu installer la desserte cellulaire HSPA dans la presque totalité du territoire des MRC du Fjord-du-Saguenay et de la Haute-Côte-Nord, afin, entre autres, d'améliorer la sécurité de la population et des visiteurs.

C'est depuis plusieurs années que le problème de sécurité dû à l'impossibilité de demander de l'aide sur ce tronçon est *évoqué*. Il y a *un an*, le maire de La Tuque, M. Normand Beaudoin, rappelait le caractère prioritaire de la sécurité des usagers de cette route pour les acteurs régionaux.

Le CRTC rejette notre demande de révision

Dans la *Décision de télécom CRTC 2012-202* du 3 avril 2012, le CRTC rejette la demande de révision de la *Décision de télécom CRTC 2011-619* déposée par l'ACUQ et l'Agence. Nous demandions que dans tous les cas, les clients de la téléphonie VoIP fixe/propre à une circonscription soient obligatoirement avisés des limites du service 9-1-1 offert (pannes électriques, logicielles, etc.).

Le CRTC a refusé, mais encourage tous les fournisseurs de services téléphoniques à avertir leurs clients des circonstances où le service 9-1-1 pourrait ne pas fonctionner, s'ils ne le font pas déjà.

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