



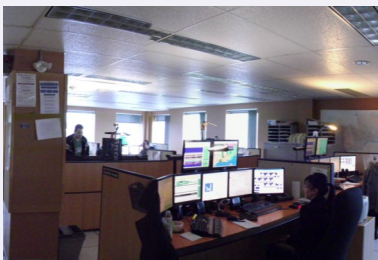
Portrait: Le centre 9-1-1 de la Ville de Gatineau



La Ville de Gatineau a été constituée lors de la fusion en 2002 des cinq municipalités de l'ex-Communauté urbaine de l'Outaouais. Elle compte aujourd'hui une population de 270 600 personnes, sur un territoire d'une superficie de 381 km² dont 38 % est en zone agricole.

Bien que l'appellation Gatineau provienne de la rivière homonyme, il n'y a pas de certitude si le nom rappelle un lieu d'origine amérindienne ou celui du commerçant de fourrures du XVII^e siècle, *Gastineau*, qui aurait exploité un poste de traite sur cette rivière. Les rivières des Outaouais, du Lièvre et Blanche baignent également son territoire, pour un total de plus de 100 km de rives, en plus de lacs. Les opérations nautiques y sont donc fréquentes. La ville est également dotée d'un aéroport exécutif très actif.

Gatineau est le principal centre urbain de la région administrative de l'Outaouais. Elle forme avec Ottawa, sa voisine ontarienne et capitale fédérale à laquelle elle est reliée par quatre ponts achalandés, un pôle administratif, institutionnel et culturel qui constitue la quatrième agglomération urbaine en importance au Canada. Les échanges et la collaboration entre ces deux villes et leurs centres 9-1-1 sont constants.

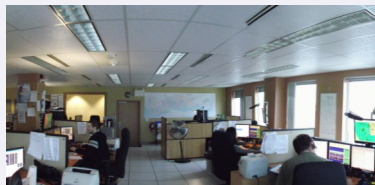


Les appels cellulaires au 9-1-1 sont fréquemment captés de part et d'autre de la rivière des Outaouais. Dans le cadre d'un programme subventionné par RDDC Canada, Gatineau participera d'ailleurs au développement d'un portail opérationnel commun pour les opérations d'urgence dans la région de la capitale exécuté par le Service de police d'Ottawa en collaboration avec ses partenaires: la Ville d'Ottawa, ESRI

Portrait: Le centre 9-1-1 de la Ville de Gatineau (suite)

Canada et la Gendarmerie royale.

L'équipe du centre 9-1-1 est composée de 32 préposés répartis en cinq relèves, cinq chefs d'équipe permanents, seize employés temporaires et un formateur sous la direction de Sylvain Goyette, coordonnateur. Elle relève de la Division du soutien opérationnel du Service de police. Gatineau dispose de son propre centre de relève, qui sert également à la formation et dans les cas de débordement.



Le centre a traité 416 400 appels en 2012, dont 127 400 destinés au 9-1-1 (350 par jour). Cela a généré près de 75 000 cartes d'appels pour la police. Près de 44 800 appels nécessitant les services préhospitaliers d'urgence ont été basculés au centre de communication santé de l'Outaouais. Enfin, le centre a assuré la répartition des 7 200 appels pour les incendies destinés aux huit casernes du Service de sécurité incendie. Gatineau a également une entente avec la SOPFEU pour une portion de 63 km² de son territoire forestier.

Depuis le 26 mars 2013, le Service de police offre la prise de plaintes par Internet pour les délits mineurs sans suspect connu. Cette nouvelle mesure aura peut-être des effets positifs sur le nombre d'appels non-urgents au 9-1-1. Dans cette perspective, rappelons que Gatineau a été la première municipalité à offrir le service 311 à ses citoyens et qu'elle est également, depuis le 28 mars 2013, la première au Québec à offrir aux personnes malentendantes.

Le centre 9-1-1 de Gatineau s'est impliqué dans la mise en place du programme de formation pour les répartiteurs d'urgence de l'Institut 9-1-1 de la Cité collégiale situé à Ottawa. Certains élèves peuvent effectuer des stages à Gatineau, et le directeur du programme est d'ailleurs un ancien du centre. Le centre 9-1-1 de Gatineau compte maintenant dans son personnel des diplômés de la première cohorte de 2012.

La formation des préposés est une préoccupation importante. Les thèmes abordés, en plus des éléments de base, couvrent la gestion du stress, les com-

Portrait: Le centre 9-1-1 de la Ville de Gatineau (suite)



pétences fonctionnelles et relationnelles, les habiletés de persuasion au cours des situations complexes ainsi que les situations de crise et de crise suicidaire. Les événements tragiques qui se sont déroulés dans une garderie locale le 5 avril 2013 démontrent l'utilité et l'à-propos d'une telle formation. Les chefs d'équipe ne sont pas en reste avec de la formation sur le travail d'équipe, la mobilisation et le leadership.

Le processus de certification de conformité du centre 9-1-1 aux normes gouvernementales est en cours.

Les processus de certification de conformité du centre 9-1-1 aux normes gouvernementales est en cours.

Nos remerciements à Sylvain Goyette pour sa collaboration.

Photos: gracieuseté de la Ville de Gatineau

L'usage du 9-1-1 pour les tout-petits



Photo: ÉDUCatout

Les enfants d'âge préscolaire peuvent venir en aide à leurs parents

à la maison en faisant un geste simple appris dans les formations de premiers secours: l'appel au 9-1-1.

L'entreprise ÉDUCatout inc. de Gatineau se spécialise dans le développement d'une gamme de produits éducatifs et de ressources pédagogiques pour l'éducation à la petite enfance. Parmi ceux-ci, elle offre (par abonnement) une programmation sur le thème *Urgence 911* avec des activités éducatives pour la formation des tout-petits à l'usage du 9-1-1: jeux, bricolages, coloriages, histoires, comptines, chansons, fiches d'activités imprimables et affiches pour les éducateurs et les parents.

Un article sur *L'appel au 9-1-1* publié sur le site Web de l'entreprise et rappelle qu'il faut apprendre aux enfants :

- D'être à un endroit sécuritaire avant de téléphoner.
- De rester calme et de répondre aux questions que l'on pose.
- De ne pas téléphoner au 9-1-1 pour s'amuser.

L'entreprise produit également du matériel afin de familiariser les enfants avec les policiers, la prévention des incendies, et les pompiers. Les CPE, les écoles et les municipalités peuvent y trouver des ressources utiles.

Protecteur du citoyen: Rapport sur l'accès aux services d'urgence dans les secteurs hors route

Le **Protecteur du citoyen** du Québec prévient et corrige les erreurs ou les injustices commises à l'égard de toute personne en relation avec un ministère, un organisme du gouvernement du Québec ou une instance du réseau de la santé et des services sociaux. Cette personne, en l'occurrence M^{me} Raymonde Saint-Germain, est désignée par l'Assemblée nationale dont elle relève directement. Le Protecteur n'a pas compétence sur les dossiers municipaux selon la *loi*, mais nous décrivons plus bas l'équivalent municipal dans certains cas.



Photo : Parc régionaux MRC Matawinie

Son bureau a traité récemment un dossier lié à notre secteur d'activité. Il a examiné la plainte d'un citoyen ayant fait une chute dans un endroit isolé (une ZEC) qui l'a rendu tétraplégique. Il a fallu parcourir quinze kilomètres pour appeler des secours. Selon le plaignant, le sauvetage et les manœuvres d'évacuation ont été effectués dans des conditions très difficiles. Un rapport daté du 28 mars 2013 intitulé *L'organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier* a été publié le 4 avril dernier.

Le Protecteur rappelle d'abord que les citoyens qui pratiquent des activités sportives ou de loisir dans des endroits isolés ont le devoir de se responsabiliser. De plus, le service 9-1-1 n'est pas disponible dans plus de 75 % du territoire québécois, en raison de l'absence de services téléphoniques (cellulaire).

L'enquête du Protecteur du citoyen conclut à un manque d'organisation des services d'intervention d'urgence dans les secteurs hors route, et ce, un peu partout au Québec. Les lois, les pratiques ainsi que les responsabilités des ambulanciers, des pompiers des policiers et des bénévoles ne sont pas claires dans de tels cas à son avis. On compte environ 1000 interventions de ce genre par année au Québec. Le rapport relève que les schémas de couverture de risques approuvés par le ministère de la Sécurité publique ne traitent pas des interventions hors route. Il souligne également qu'une formation plus adéquate et des équipements mieux adaptés sont requis.

Parmi les 22 recommandations du rap-

Protecteur du citoyen: Rapport sur l'accès aux services d'urgence dans les secteurs hors route (suite)

port, six nous intéressent plus directement:

«RECOMMANDATION 2 - CONCERNANT LA COUVERTURE DU TERRITOIRE

Considérant que l'absence de couverture 9-1-1 sur 75 % du territoire du Québec complexifie l'organisation des interventions d'urgence hors du réseau routier;

Considérant qu'une meilleure couverture 9-1-1 permettrait d'améliorer l'accessibilité aux services d'intervention d'urgence lorsqu'un incident survient à l'extérieur des voies carrossables;

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE AU MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE DE TRAVAILLER DE PAIR AVEC LES PARTENAIRES DU MILIEU DU 9-1-1 AFIN:

2.1: *De poursuivre activement le développement de la desserte des centres 9-1-1, notamment en remplaçant graduellement le *4141 (ou 310-4141);*

2.2: *D'accroître la couverture de la desserte 9-1-1 en tirant profit des technologies comme la téléphonie satellitaire et les nouvelles bandes d'urgence rendues disponibles (700 MHz);*

2.3: *De diversifier les moyens de communication avec les citoyens en intégrant les nouvelles possibilités liées au téléphone cellulaire (principalement les messages SMS, vidéos, photos, Internet et médias sociaux);*

2.4: *De s'assurer que les développements au réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) permettent aux intervenants de communiquer efficacement entre eux lors d'une intervention d'urgence hors route.*

RECOMMANDATION 3 - CONCERNANT LA MISE EN ALERTE

Considérant que les centres de gestion d'appels d'urgence de la Sûreté du Québec ne sont pas raccordés au Service public d'appel d'urgence (SPAU);

Considérant que, dans ces cas, les centres d'appels d'urgence de la Sûreté du Québec ne peuvent pas transférer automatiquement les coordonnées de l'appelant à un autre centre qui pourrait être interpellé pour la suite de la gestion de l'appel d'urgence, tel un CCS;

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE AU MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE DE TRAVAILLER DE PAIR AVEC LES PARTENAIRES DU MILIEU DU 9-1-1 AFIN DE :

3.1: *Poursuivre ses travaux visant à uniformiser les façons de faire au sein des centres d'urgence du Québec;*

3.2: *Raccorder, le plus rapidement*

Protecteur du citoyen: Rapport sur l'accès aux services d'urgence dans les secteurs hors route (suite)

possible, l'ensemble des centres d'appels d'urgence de la Sûreté du Québec au Service public d'appel d'urgence (SPAU) et de s'assurer que les coordonnées de l'appelant soient automatiquement transférées du centre d'appel d'urgence de la Sûreté du Québec au centre de communication santé ou au centre responsable de la suite de la gestion de l'appel d'urgence. »

Le Protecteur du citoyen demande qu'un suivi de ses recommandations lui soit fait au plus tard le 30 juin 2013 par le ministère de la Sécurité publique et celui de la Santé et des Services sociaux sous la forme d'un plan de travail, et par la suite à l'aide d'un rapport annuel. Enfin, au plus tard dans les trois ans suivant la publication du rapport, il demande un état de la mise en œuvre des schémas de couverture de risques intégrant la notion de sauvetage hors route pour l'ensemble du Québec. Ce sera un dossier à suivre.

Au niveau municipal, certaines des grandes villes du Québec se sont dotées d'un *Ombudsman*, comme le permet la *loi*, afin de permettre aux citoyens de se plaindre des services municipaux lorsqu'ils se croient lésés. C'est le cas actuellement de *Gatineau*, *Laval*, *Montréal*, *Québec*, *Saguenay* et *Sherbrooke*. Ceux-ci n'auraien reçus, depuis dix ans, que quelques rares plaintes relativement au service 9-1-1. Aucune n'a toutefois fait l'objet d'un rapport de recommandation, les dossiers s'étant soit réglés avant cette étape ou portant sur les services d'autres intervenants.

Statistiques générales sur le Québec et ses régions



L'Institut de la statistique du Québec vient de publier son édition 2013 de la publication annuelle intitulée *Le Québec chiffres en mains*.

On y trouve un portrait statistique général de plusieurs éléments liés au territoire, à la population, aux conditions de vie, à l'économie ainsi qu'un clin d'œil pour chacune des dix-sept régions administratives. Un outil toujours utile aux personnes qui veulent bien connaître leur milieu et son évolution.

Garde côtière: Fermeture retardée du centre de sauvetage

La Garde côtière canadienne a **annoncé**, le 28 mars 2013, qu'elle reportait la fermeture de son centre de communication **pour les sauvetages** maritimes localisé à Québec. Il s'agit du seul centre officiellement bilingue au pays. Elle attendra l'avis du Commissaire aux langues officielles confirmant que les centres de **Trenton** (Ontario) pour l'Ouest du Saint-Laurent et **Halifax** (Nouvelle-Écosse) pour l'Est et le Golfe sont en mesure de traiter parfaitement et en tout temps les appels en langue française. La compréhension sans failles des communications s'impose dans les situations d'urgence et de panique.



La vedette de sauvetage NGCC Cap Tourmente
Photo : Pêches et Océans Canada - P. Dionne

Le centre de Québec s'occupe principalement de recevoir les appels de détresse des bateaux naviguant sur le fleuve. Il compte 35 ans d'existence, et de nombreuses vies sauvées. Environ 1 500 appels de détresse de plaisanciers et de navigateurs sont effectués annuellement sur le fleuve et ses plans d'eau. Certains appels sont effectués aux centres 9-1-1 riverains qui interagissent et collaborent alors avec la Garde côtière.

Cette décision de Pêches et Océans Canada suscite de la controverse et a déjà été reportée à quelques reprises. La nécessité absolue de bien parler français et de bien connaître la réalité du Saint-Laurent, de la rivière Saguenay, ainsi que la toponymie québécoise a été soulignée par les opposants à l'annonce initiale. L'ACUQ est intervenue dans ce dossier et a mobilisé les associations municipales, plusieurs municipalités et MRC, des corps policiers, et d'autres organismes qui appuient sa démarche. Trois partis politiques fédéraux de l'Opposition ont également dénoncé cette décision. Des questions sont régulièrement **posées en Chambre** à ce sujet par des députés.

Le Commissaire aux langues officielles avait fait part de ses préoccupations et formulé des recommandations dans un rapport d'enquête préliminaire du 12 avril 2012, à la suite d'une plainte formelle de M. Yvon Godin, député d'Acadie-Bathurst (NPD). Radio-Canada a également diffusé le 21 avril 2013 un reportage intéressant de 12 minutes sur ce dossier qu'il est **possible d'écouter** en ligne (émission *Dimanche magazine*).

Dans les autres provinces



Le 4 avril 2013 le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard a déposé et fait adopter en première lecture à l'Assemblée législative le **projet de loi n° 36** modifiant la **Loi sur le service d'urgence 9-1-1** (traduction).

Parmi ses principaux éléments, le projet précise davantage les dispositions sur les obligations d'affichage des numéros civiques et des noms de voie de circulation pour les municipalités et les propriétaires. Il interdit que les préposés des entreprises spécialisées de surveillance appellent le 9-1-1 lors du déclenchement de systèmes d'alarme (la composition automatique est déjà interdite). Enfin, il impose des amendes de 100 à 500 \$ à toute personne qui contrevient à l'interdiction de préprogrammer le numéro 9-1-1 sur un appareil de communication (comme un téléphone cellulaire) ou qui effectue des appels faux, frivoles ou nuisibles au service 9-1-1. Le projet est sujet à des modifications jusqu'à son adoption définitive.



C'est le 10 avril 2013 que le gouvernement albertain a déposé en première lecture à l'Assemblée législative le projet de loi n° 15, **Loi sur le service d'urgence 9-1-1** (traduction). Nous avons traité de l'annonce de l'intention gouvernementale de doter la province d'une loi sur le sujet dans le numéro de **février 2013**.

Le projet de loi a finalement été adopté en troisième lecture le 25 avril et devrait être mis en vigueur d'ici la fin de l'année.

La loi donne le pouvoir au gouvernement d'imposer une taxe (0,54 \$ par mois) sur les services téléphoniques sans fil comme c'est déjà le cas pour le filaire aux fins du financement du service 9-1-1. Le gouvernement pourra établir les standards, directives ou politiques applicables aux 22 centres d'appels d'urgence de la province. Des amendes pouvant atteindre 5 000 \$ pour une première offense et 10 000 \$ en cas de récidive sont prévues pour les personnes effectuant des appels frivoles ou nuisibles au service 9-1-1.

Enfin, la législation prévoit également une exonération de responsabilité pour les centres 9-1-1, leur personnel et les entreprises de télécommunication sans fil lorsqu'ils agissent de bonne foi pour toute action ou omission dans le cadre de la loi.

Dans les autres provinces (suite)



Le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador a **annoncé** le 16 avril 2013 les principes

qui guideront l'établissement du service 9-1-1 de base dans la province. Un comité de travail veillera à la mise en place du service d'ici la fin de 2014. Il sera chargé de constituer un organisme rassemblant les divers partenaires concernés afin de proposer les standards, normes et modes opérationnels.

Certification du centre 9-1-1 de la Ville de Québec

Le ministre de la Sécurité publique a **annoncé**, le 26 avril 2013, que le centre 9-1-1 de la Ville de Québec a reçu son certificat de conformité aux normes gouvernementales.

Rapport d'activité 2012

Le rapport d'activité de l'Agence pour l'exercice 2012 peut maintenant être consulté ou téléchargé **sur notre site Web** (www.agence911.org/Publications).

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

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