

Portrait: Le centre 9-1-1 de la Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent



La Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent a été constituée en 2004, afin d'offrir les services policiers à dix-sept municipalités de la Montérégie. Issue de la fusion de six corps de police (une régie intermunicipale et cinq services municipaux), c'est en juin 2005 que la Régie a débuté ses opérations sur le terrain. Ce regroupement est devenu nécessaire, vu l'obligation prévue à la *Loi sur la police* pour les municipalités faisant partie de la *Communauté métropolitaine de Montréal*.

La Régie fournit de plus le service 9-1-1 à quatre autres municipalités voisines, pour un total de 21. La population totale desservie par le service d'appels d'urgence est de 199 500 personnes.

Le territoire de desserte pour le service 9-1-1 compte 1095 km², combinant ceux de la *MRC de Marguerite-D'Youville* et de la *MRC de La Vallée-du-Richelieu*, ainsi qu'une partie de celui de la *MRC de Rouville*. Il est bordé par le fleuve Saint-Laurent et traversé par la rivière Richelieu, cours d'eau d'où est tiré le nom de la Régie.

Bien que la vocation du secteur soit surtout agricole et résidentielle, il compte une importante zone industrielle (industries chimiques, pétrochimiques, l'IREQ, etc.) à Varennes et à Contrecoeur, de même qu'un petit aéroport à Saint-Mathieu-de-Beloeil. Ce territoire abrite aussi l'une des trois réserves de la biosphère de l'UNESCO au Québec: le *Mont-Saint-Hilaire*. Des autoroutes importantes ainsi que des routes provinciales achalandées sillonnent son territoire, du fait de la proximité des agglomérations montréalaise et longueuilloise.

Son centre d'appels 9-1-1 a traité environ 37 000 appels en 2011, qui ont généré 54 800 cartes d'appels. Ce sont 85 % des appels qui sont répartis aux policiers de la Régie, ou transférés à la Sûreté du Québec dans certains cas.

Les appels de nature incendies comptent pour 8,5 % du total. Le centre effectue la répartition pour dix-neuf services d'incendie différents, lesquels desservent 21 municipalités. Ces services sont constitués, en grande partie, de pom-

Portrait: Le centre 9-1-1 de la Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent (suite)

piers volontaires mobilisés par téléavertisseurs. Enfin, 6,5 % des appels sont destinés aux services préhospitaliers d'urgence et sont transférés au centre de communication santé *Groupe Alerte Santé Inc.*

Le centre 9-1-1 actuel a été aménagé en 2009, selon les meilleurs standards ergonomiques et technologiques. Le personnel concerné a été consulté, et l'on a eu recours aux services d'ergo-

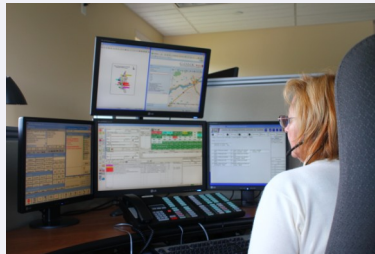


Photo : Régie intermunicipale de police RSL

nomes. La Régie dispose également de son propre centre de relève, ce qui la rend autonome.

Dirigée par M. Norman La Forest, l'équipe compte 27 préposés (réguliers et surnuméraires), incluant quatre chefs d'équipe. Ses principaux objectifs sont le maintien et l'amélioration constante de la qualité du service à la clientèle, grâce à la formation continue du personnel.

L'obtention de la certification de conformité aux normes gouvernementales est assurément le projet principal du centre pour 2012.

(Nos remerciements à Mme Fadwa Lapierre pour sa collaboration)

Colloque sur les préposés au 9-1-1

Il est maintenant possible de visionner l'enregistrement vidéo réalisé par l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) lors du colloque « *Préposés aux appels d'urgence 9-1-1 : éclairer les zones d'ombre d'un travail exigeant* » tenu les 22 et 23 mai dernier à Laval et à Québec. Le tout est présenté en segments vous permettant de choisir la présentation qui vous intéresse. Cliquez sur la photo.



POUR ÉCLAIRER LES ZONES D'OMBRE
D'UN TRAVAIL EXIGEANT

Premiers guides disponibles

Les centres 9-1-1 du Québec ont tous reçus récemment les deux guides produits par l'Agence en collaboration avec des consultants et des comités de pilotage.

Nous remercions les membres de ces comités pour leur temps et leur travail. Les guides sont maintenant disponibles sur le site Web de l'Agence, où ils peuvent être consultés ou téléchargés gratuitement : *L'assurance qualité dans un centre d'urgence 9-1-1: guide d'implantation* et *Maintien des activités dans un centre d'urgence 9-1-1: Plan de relève et plan d'urgence : guide d'implantation*.

Vos commentaires, questions ou suggestions sont les bienvenus. Des séances de présentation et d'échanges avec les consultants, destinées aux gestionnaires des centres 9-1-1, seront organisées à la fin de l'été. Les détails seront communiqués prochainement.

Nouvelles lois

L'Assemblée nationale a adopté, en fin de session, quelques lois intéressantes pour notre secteur d'activité.



1- ENTENTES INTERMUNICIPALES DE RÉPARTITION POLICIÈRE

La *Loi modifiant diverses dispositions concernant l'organisation des services policiers* est entrée en vigueur le 23 mai 2012.

Elle modifie la *Loi sur la police* afin de prévoir, entre autres, que les municipalités puissent dorénavant conclure, entre elles, des ententes pour l'utilisation commune des services de répartition des appels d'un corps de police. Les ententes devront être d'une durée maximale de dix ans. La loi stipule également que les ententes de cette nature, conclues avant le 1^{er} novembre 2011, ne peuvent être déclarées invalides au motif que les municipalités n'étaient pas habilitées à les conclure. Le renouvellement de ces ententes devra être soumis à l'approbation du ministre de la Sécurité publique, selon un calendrier indiqué à la Loi.

2- INTERVENANTS D'URGENCE MIEUX PROTÉGÉS

La *Loi modifiant l'encadrement de l'utili-*

Nouvelles lois (suite)

sation des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges et d'autres dispositions législatives (projet de loi n° 57) est entrée en vigueur le 6 juin 2012. Deux modifications du *Code de la sécurité routière* touchent particulièrement les services d'urgence.

À compter du 5 août prochain, la Loi obligera les automobilistes à ralentir ou à changer de voie lorsqu'ils aperçoivent un véhicule d'urgence (policier, pompier, ambulancier, contrôleur routier ou surveillant routier) ou une dépanneuse avec les gyrophares actionnés sur l'accotement. Les automobilistes qui contreviendront à cette mesure se verront imposer une amende, et des points d'inaptitude seront inscrits à leur dossier.



Photo : gracieuseté de La Voix de l'Est, Janick Marois

Cette disposition vise à protéger les intervenants, à la suite d'accidents malheureux ayant entraîné blessures et décès. Connue en Amérique du Nord sous le nom de *Move Over Law*, cette mesure sur l'établissement d'un corridor de sécurité existe déjà dans huit autres provinces et dans 48 états américains.

Les policiers, les paramédics et de nombreux groupes la réclamaient depuis un certain temps. Au printemps dernier, le technicien ambulancier Patrick Dufresne a initié une [pétition en ligne](#) sur le site Web de l'Assemblée nationale, afin de réclamer son adoption. La pétition a été présentée aux élus le 30 mai 2012, après avoir recueilli plus de 8 692 signatures en quelques semaines. Cette démarche a conduit à l'inclusion de la mesure dans la Loi.

Enfin, la Loi établit maintenant que les propriétaires et les conducteurs d'un véhicule d'un corps de police, d'un service ambulancier, d'un service de sécurité incendie et de certains autres véhicules d'urgence ne peuvent être déclarés coupables d'une infraction constatée par une photographie prise au moyen d'un cinémomètre (*radar*) photographique ou d'un système photographique de contrôle de circulation aux feux rouges.

3- INTIMIDATION À L'ÉCOLE

Nous avons traité de l'intimidation dans le bulletin de mai. La *Loi visant à prévenir et à combattre l'intimidation et la violence à l'école* (projet de loi n° 56) est entrée en vigueur le 15 juin 2012.

Nouvelles lois (suite)

Rappelons qu'il faut maintenant conclure des ententes entre les commissions scolaires, les écoles privées et les autorités de qui relèvent les services de police sur les modalités d'intervention des membres du corps de police en cas d'urgence, ainsi que lorsqu'un acte d'intimidation ou de violence leur est signalé. Ces ententes devront être conclues, au plus tard, dans un délai de douze mois de la publication du règlement gouvernemental déterminant les éléments essentiels et les modalités particulières qu'elles doivent respecter.

À défaut d'entente, le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et le ministre de la Sécurité publique détermineront conjointement les modalités d'intervention des membres du corps de police, pour tenir lieu d'entente.

Congrès de l'ACUQ

À noter à votre agenda : le congrès de l'Association des centres d'urgence du Québec se déroulera, cette année, du 14 au 16 novembre (nouvelles dates), à l'Hôtel *Estrimont* d'Orford. Le thème du congrès est *La communication, une fonction névralgique dans les centres d'urgence*. C'est l'occasion de vous informer et de rencontrer des collègues, collaborateurs, représentants gouvernementaux et fournisseurs spécialisés.

Premiers répondants

Le [rapport Dicaire](#) sur les urgences préhospitalières, publié en 2000, recommandait l'encadrement par la loi d'un service de premiers répondants (PR) au Québec. Ce service existait alors dans quelque 133 municipalités.



Les PR sont depuis encadrés par les articles 39 à 43 de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, adoptée en 2002. Les autorités municipales

peuvent décider d'offrir ou non ce service, mais l'accréditation, les protocoles de soins et la formation relèvent de l'*Agence de la santé et des services sociaux* du territoire. Les PR disposent de l'équipement requis et sont formés initialement, puis de façon périodique, selon des protocoles médicaux bien précis. Cela leur permet d'évaluer et de stabiliser les victimes dans diverses situations, avant l'arrivée des techniciens ambulanciers.

C'est généralement le centre de communication santé associé à un territoire municipal particulier qui fait appel à leurs services. Dans plusieurs municipalités, ce sont les pompiers qui assument ce rôle, et parfois les policiers. Montréal

Premiers répondants (suite)

s'est dotée de ce service, pour l'agglomération, à l'instar d'environ 202 municipalités du Québec selon la compilation récente que nous avons obtenue.

Rappelons que la Loi fait bénéficier le premier répondant, ainsi que l'autorité qui établit le service, d'une exonération de responsabilité pour tout préjudice. Les conditions sont que les protocoles d'intervention clinique soient suivis, sans qu'une faute lourde ne soit commise.

Au début de juin, une nouvelle de l'Agence QMI publiée dans certains médias du groupe Quebecor a attiré l'attention : *Des services de premiers répondants exigés partout*. Contrairement à ce que laisse supposer le titre de l'article, le coroner Dr Jacques Robinson, dans son rapport d'investigation en date du 24 avril 2012 (dossier de M. Blais), ne recommande pas ni n'exige que toutes les municipalités du Québec se dotent de services de premiers répondants.

Son rapport porte uniquement sur le contexte du cas dont il s'occupait en Montérégie. Il a tenu compte des faits et de certaines particularités d'organisation des services ambulanciers dans la communauté où résidait la victime. Sa recommandation, de portée locale, mentionne que la collaboration intermunicipale peut parfois faciliter l'établissement d'un tel service. Il rappelle néanmoins que, dans certaines situations, les soins prodigués dans les premières minutes d'un incident par des PR, avant l'arrivée des secours ambulanciers, peuvent sauver des vies.

Les coûts engendrés pour offrir ce service, malgré la réduction des frais de formation et d'équipement, semblent constituer un frein. L'absence d'un soutien financier gouvernemental adéquat semble expliquer, en grande partie, la réticence des municipalités à assumer des responsabilités touchant le secteur de la santé.

Établissement du service 9-1-1 Terre-Neuve-et-Labrador

M. Kevin O'Brien, ministre des Affaires municipales de la province voisine de Terre-Neuve-et-Labrador a annoncé, le 22 juin 2012, que le service 9-1-1 de base (sans affichage d'adresse et de numéro de téléphone) sera établi dans l'ensemble de la province, d'ici la fin de 2014. Cette annonce survient à la suite de la publication d'une étude récente, réalisée par *POMAX Inc.*, remise au gouvernement en mars.



On évalue que 40 % de la population bénéficie actuellement d'un service de base, offert par les quatre centres d'appels

Établissement du service 9-1-1 Terre-Neuve-et-Labrador (suite)

d'urgence de la province. Les appels cellulaires au 9-1-1 sont toutefois possibles partout où le service sans fil est offert, même dans les régions où le service 9-1-1 pour la téléphonie filaire n'est pas disponible. Le cas de Terre-Neuve-et-Labrador est unique parmi les provinces canadiennes.

Les défis sont nombreux : un territoire immense (405 720 km²), une population dispersée (514 500 personnes, l'équivalent de la ville de Québec, dans 271 localités et quelques communautés autochtones), l'absence de numéros civiques, de noms de voies de circulation ou de cartographie adéquate ou à jour dans plusieurs régions de la province, sans compter l'inexistence d'un cadastre complet. Des travaux préliminaires doivent donc être réalisés avant que le gouvernement puisse migrer vers un service E911 (avec affichage des données) ou NG911.

Déploiement de services téléphoniques



La Société TELUS™ a annoncé, au début de juin, qu'elle investira 840 M\$ au Québec au cours des prochaines années. Elle prévoit, entre autres, de continuer le déploiement des réseaux sans fil et filaire de l'entreprise dans les communautés éloignées, comme à La Romaine et à Saint-Augustin en **Minganie**.

Elle planifie aussi l'installation de près de 75 nouveaux sites de télécommunication sans fil, partout dans la province, afin d'augmenter la capacité et l'étendue de ses services. L'amélioration de la zone de desserte cellulaire profitera incontestablement aux personnes susceptibles de demander des secours. Selon TELUS, l'entreprise dessert actuellement plus de 97 % de la population québécoise.

Comportement policier et citoyen

Le colloque *Comportement policier et citoyen* aura lieu du 12 au 14 septembre 2012 à l'École nationale de police du Québec. Il est organisé par **FRANCOPOL**, Réseau international francophone de formation policière, ainsi que par la Table sur les normes professionnelles policières au Québec.

Les conférences porteront sur l'éthique et la prévention, la déontologie et le citoyen, le cadre législatif et enfin les mœurs et la culture policière.

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