

4 novembre 2022 3h00 Mis à jour à 8h23

La SQ, «club-école» du 9-1-1

MARC ALLARD

Les Coops de l'information

LOUIS-DENIS EBACHER

Les Coops de l'information

Des centres d'appels d'urgence de la Sûreté du Québec (SQ) à Sherbrooke, Gatineau et Québec perdent plus de la moitié de leurs répartiteurs en une année, rongant l'expertise dans ces centrales névralgiques pour la sécurité publique.

Selon les plus récentes données de la SQ obtenues par les Coops de l'information, le taux de roulement annuel s'élève à 61 % dans le Centre de gestion des appels (CGA) de Sherbrooke, 58% dans celui de Gatineau et 53% dans celui de Québec. Les centrales de Trois-Rivières et Saguenay affichent respectivement 44% et 29% de taux de roulement.

À peine quelques mois après leur arrivée dans les centres de gestion des appels d'urgence de la SQ, des recrues migrent souvent vers les centrales 9-1-1 municipales, où les salaires sont plus élevés, témoignent deux répartiteurs d'urgence du CGA de Québec, qui ont requis l'anonymat, n'ayant pas l'autorisation de se prononcer publiquement. En Outaouais, une ex-répartitrice de la SQ, qui a récemment joint les services municipaux du 9-1-1, a accepté de parler à visage découvert de cette réalité.

« Ce n'est pas pour rien que la SQ est réputée pour être le club-école des répartiteurs. [...] Ils forment des

répartiteurs pour qu'ensuite, ils aillent ailleurs. »

— *Une employée du Centre d'appels d'urgence de la SQ de Québec*

De nombreux vétérans partent aussi des Centres de gestion des appels de la SQ avec leur bagage de connaissances et leur savoir-faire. «Il y a beaucoup de rapidité et d'expérience qui se perd avec les années, dit un des répartiteurs du CGA de Québec. Et après, on n'a plus ces personnes-là pour éduquer les nouveaux.»

La Sûreté du Québec constate aussi un impact sur les vétérans. «C'est vrai que le taux de roulement du personnel, on ne va pas se le cacher, ça demande une grande vigilance de la part des préposés d'expérience qui sont là», dit la lieutenant Ann Mathieu, porte-parole de la Sûreté du Québec.

Elle part après 15 ans

Jessica Bilodeau a travaillé pendant 15 ans au service du 9-1-1 de la SQ en Abitibi-Témiscamingue. Après un déménagement à Gatineau, elle a été transférée en Outaouais. Elle n'y restera que huit mois avant de trouver mieux: la centrale de répartition du 9-1-1 de la Ville de Gatineau.

«Le top de l'échelon salarial à la SQ est égal au plus bas échelon à la Ville de Gatineau», résume-t-elle. Dans son cas, «c'est 10\$ de plus de l'heure que le dernier échelon de la SQ», après la reconnaissance de ses années d'expérience. Sans compter que son statut d'employé temporaire, qu'elle a traîné pendant 12 ans chez son ancien employeur, disparaîtra rapidement. «Je devrais avoir ma permanence après deux ans de service.»

À Gatineau, elle a le statut syndical d'un col blanc travaillant dans des situations d'urgence de première ligne, tandis qu'à la SQ, «nous sommes considérés comme des agents de bureau», poursuit-elle.

À ses yeux, la machine de la SQ est trop grosse. «Les gestionnaires se rapportent à un superviseur, qui se rapporte à un superviseur, qui se rapporte à un autre directeur, etc.» La répartitrice a maintenant l'impression que ses supérieurs sont mieux collés sur sa réalité. «Plus on est loin, moins on a idée que tel travailleur n'a pas vu sa famille depuis une semaine, car il a travaillé pendant la nuit... Nous sommes plus qu'un numéro de matricule.»

Rien n'est parfait. Jessica Bilodeau remarque que son nouvel employeur doit aussi traiter avec une pénurie de main-d'œuvre.

« C'est plus gérable, mais il manque de monde partout. »

— Jessica Bilodeau, répartitrice du 9-1-1 à Gatineau

Jeudi, les Coops de l'information révélèrent que la direction des ressources humaines de la Sûreté du Québec (SQ) craint une «rupture de service» dans ses Centres de gestion des appels. À l'échelle provinciale, le taux de roulement annuel a grimpé à 33,3% dans les 11 Centres de gestion des appels de la SQ, entre 1er septembre 2021 et le 31 août 2022.

Malgré les représentations de la SQ et des syndicats, le Secrétariat du Conseil du Trésor refuse pour l'instant de modifier la catégorie d'emploi des répartiteurs d'urgence, qui sont considérés comme du «personnel de bureau».

EXCLUSIF | Le 911 de la SQ au bord de la rupture

LAURA LÉVESQUE
Les Coops de l'information

MARC ALLARD
Les Coops de l'information

La Sûreté du Québec (SQ) craint une rupture de service dans ses centres d'appels d'urgence, plombés par un roulement de personnel jamais vu.

Les syndicats dénoncent la situation depuis des années. Mais pour la première fois, les inquiétudes viennent de la direction du corps policier, révèle un document interne de la SQ obtenu par les Coops de l'information.

«La difficulté d'attraction et de rétention du personnel met de plus en plus la Sûreté à risque d'une rupture de service», peut-on lire dans la fiche confidentielle approuvée par le directeur des ressources humaines de la SQ, Luc Belzile, au printemps 2022, et réalisée au bénéfice du ministère de la Sécurité publique et du Secrétariat du Conseil du trésor.

Le document indiquait en mars que le taux de roulement annuel s'élevait à environ 25 % dans les 11 Centres de gestion des appels de la SQ dans la province. Depuis, la situation s'est aggravée.

Entre 1er septembre 2021 et le 31 août 2022, le taux de roulement a grimpé à 33,3 %, indique maintenant la SQ. C'est donc dire qu'un répartiteur sur trois a quitté le navire en un an. En date du 20 septembre, près de 20% des 466 postes n'étaient pas pourvus.

En période de pointe, la Sûreté du Québec «risque au quotidien de ne pas être en mesure d'offrir un service de première ligne rapide, optimal, inspirant confiance et contribuant à assurer la sécurité des membres et des citoyens», souligne le document interne.

Les impacts sur les citoyens commencent à se faire sentir. Le temps moyen d'appel, qui comprend le temps de conversation et le temps en attente des appels entrants et sortants, a augmenté de près de 5 % entre janvier et septembre, selon la SQ.

« Il est probable qu'une partie de cette augmentation soit due à un temps de réponse plus élevé. »

— *La lieutenant Ann Mathieu, de la Sûreté du Québec*

Invité à réagir au document interne, le Syndicat de la fonction publique et parapublic du Québec (SFPQ) n'est pas surpris des inquiétudes de la SQ.

«Par exemple, ce week-end, Saguenay fonctionnait avec 50% des effectifs», déplore Nathalie Garvin, vice-présidente à l'exécutif national du SFPQ, également ancienne répartitrice à la SQ. «Depuis que je suis dans le milieu, ça n'a jamais été si pire.»

La Sûreté du Québec souligne qu'un Centre de gestion qui manquerait de personnel pourrait transférer des appels vers d'autres centrales. «À ce jour, nous n'avons eu aucune rupture de service», assure la lieutenant Mathieu.

En effet, réplique le syndicat, l'appel de détresse d'un Saguenéen pourrait être transféré dans un autre centre, qui se trouve parfois à des milliers de kilomètres des lieux de l'incident.

« Ça se peut aussi qu'un employé de Québec ne sache pas elle est où, la côte croche de Saguenay. Il faut bien connaître le territoire, parce que quelques secondes peuvent faire une différence. »

— Nathalie Garvin, Syndicat de la fonction publique

Des salaires «peu compétitifs»

Les salaires des répartiteurs de la SQ sont pointés du doigt pour le roulement de personnel. Dans son document, la Direction des ressources humaines de la SQ les considère «peu compétitifs en comparaison des emplois similaires».

Une répartitrice de la SQ dans la région de Québec a vu de nombreux collègues partir vers des centrales 911 municipales où les salaires sont plus attrayants. «Les conditions de travail à la SQ, c'est un gros point négatif, dit-elle. C'est pour ça qu'ils ne sont pas capables de garder leurs répartiteurs.»

Plusieurs répartiteurs de la SQ ont quitté pour des centrales 911 municipales, comme à Sherbrooke, où les salaires sont plus élevés.

ARCHIVES LA TRIBUNE, FRÉDÉRIC CÔTÉ

En 2018, le salaire des préposés à la SQ variait entre 35 000\$ et 45 000\$. À la même période, les employés des autres centres d'urgence de la province, qu'ils soient opérés par les municipalités, les centres de santé ou même les services incendies, pouvaient gagner jusqu'à 20 000 \$ de plus par année.

À titre d'exemple, au centre d'appels d'urgence du Service de police de Saguenay, le salaire au dernier échelon était de 68

000\$, en 2018. Il s'agit de l'une des villes qui paient le mieux leurs employés du 911, avec Laval et Blainville, apprend-on dans le document d'analyse. La moyenne des centres d'appels était toutefois de 58 000\$, à pareille date, en 2018.

Pourquoi un si grand fossé entre les salaires de la SQ et ceux des centrales 911 des services de police municipaux? Parce que le Secrétariat du Conseil du trésor considère les répartiteurs de la SQ comme des employés de bureau. Les notions d'urgence et d'analyse d'une situation ne sont pas prises en compte dans la description de la tâche, note le document interne de la SQ.

«C'est quand même la vie d'une personne qu'on a au bout de la ligne!», dit la répartitrice de Québec, dont on taira l'identité, puisqu'elle n'est pas autorisée à parler publiquement.

Selon les informations fournies par le syndicat, le gouvernement du Québec a accordé une hausse salariale de 2% par année aux préposés aux télécommunications de la SQ, en septembre dernier, assortie d'une prime ponctuelle de 10%. Au moment d'écrire ces lignes, les sommes n'ont pas encore été versées pour cette nouvelle convention qui couvre les années 2020 à 2023. Les deux parties seront de retour à la table de négociation au printemps.

QUI RÉPOND AU 911?

Quand un citoyen compose le 911, il joint d'abord la centrale téléphonique d'urgence située le plus près du lieu où il a appelé. Plusieurs de ces centrales «primaires» sont sous la responsabilité de municipalités.

S'il y a matière à intervention policière et que l'événement est survenu sur le territoire desservi par la Sûreté du Québec, l'appel du 911 est acheminé à un des 11 Centres de gestion des appels (CGA) de la SQ, des centrales dites «secondaires». Le titre officiel des répartiteurs qui travaillent dans les CGA est «préposé aux télécommunications d'urgence.»

En plus de recueillir des renseignements par téléphone et de fournir des informations aux policiers sur les ondes, les répartiteurs de la SQ naviguent à travers des bases de données spécialisées pour effectuer des vérifications «et contribuer, dans certains cas, à sauver des vies», note la SQ sur son site.

4 novembre 2022 3h00 Mis à jour à 4h00

Partager

RÉPARTITEURS DE LA SQ | Le problème doit être réglé, dit Bonnardel

MATHIEU LAMOTHE

Les Coops de l'information

THOMAS LABERGE

Le Soleil

Le problème de rétention du personnel dans les centres d'appels d'urgence de la Sûreté du Québec (SQ) doit être réglé, reconnaît le ministre de la Sécurité publique, François Bonnardel.

«Nous sommes bien au fait de la situation, confirme-t-il. La SQ nous en a informés. Nous avons eu des discussions avec eux là-dessus. Maintenant, c'est à nous de trouver des solutions pour assurer une meilleure rétention dans le futur.»

Dans un document interne de la SQ, obtenu par les Coops de l'information, la direction du corps de police reconnaît que «la difficulté d'attraction et de rétention du personnel met de plus en plus la Sûreté à risque d'une rupture de service».

Quant aux moyens qui pourraient être envisagés pour contrer la pénurie – notamment la modification de la catégorie d'emploi des répartiteurs afin de revoir leurs salaires à la hausse – le ministre Bonnardel refuse de s'avancer davantage. Il renvoie ainsi la balle à la présidente du Conseil du trésor. Or, le cabinet de la ministre Sonia LeBel a refusé la demande d'entrevue des Coops de l'information.

«Ce n'est pas moi qui tiens les cordons de la bourse», lance le ministre Bonnardel. Par contre, il réitère que, tout comme lui, la grande argentière du gouvernement ne prend pas la situation «à

la légère». Il espère d'ailleurs pouvoir s'entretenir avec elle «dans les prochains jours».

Sécurité de la population jamais compromise

Sans remettre en question le constat de la direction de la SQ, le ministre Bonnardel assure que la sécurité de la population n'a pas été, et ne sera jamais, compromise. Il a d'ailleurs fait une publication en ce sens sur Twitter, jeudi après-midi.

L'ancien ministre des Transports se dit tout de même conscient que les solutions temporaires en place ne sont pas idéales et ne peuvent devenir permanentes. Il fait référence à la possibilité qu'un appel puisse être transféré dans un autre centre, pouvant se trouver à des centaines de kilomètres des lieux de l'incident.

Il répète que le service offert par les centres de gestion des appels de la SQ en est un de deuxième ligne. Le service de première ligne, assuré par des centrales «primaires», dont plusieurs sont sous la responsabilité de municipalités, fonctionne bien, selon les informations obtenues par le ministre.

Situation «inquiétante»

Les révélations des Coops de l'information ont également fait réagir les partis d'opposition. Québec solidaire et le Parti québécois déplorent l'inaction caquiste.

«La CAQ a laissé trainer ce dossier alors qu'il s'agit d'un problème de longue date, connu du ministère, qui aurait dû bouger bien avant. La Sûreté du Québec reconnaît que ça prend de meilleurs salaires, il est temps que M. Bonnardel agisse. Il faut bonifier les salaires et améliorer la rétention: le 9-1-1, c'est un service essentiel et ça ne peut pas continuer de trainer comme ça», plaide Andrés Fontecilla, responsable solidaire en matière de Sécurité publique.

«À l'évidence, ce sont les conditions salariales et la non-reconnaissance de l'expertise des répartiteurs qui provoquent les problèmes de rétention qui mettent à risque ces services essentiels. La situation est connue depuis le printemps et

s'aggrave depuis. Qu'a fait le gouvernement depuis? Rien», constate le péquiste Joël Arseneau.

Du côté du Parti libéral, la porte-parole en matière de Sécurité publique, Jennifer Maccarone, a quant à elle qualifié la situation d'«inquiétante», jeudi, dans un gazouillis.

«Le ministre Bonnardel ne peut pas répondre à cet appel à l'aide que ce n'est pas lui qui tient les cordons de la bourse! C'est lui le ministre de la Sécurité publique, alors il doit tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité des citoyens», a-t-elle ajouté en réaction aux propos de son vis-à-vis caquiste.



NOUVELLE CAMPAGNE DE SENSIBILISATION DE LA CNESST
La santé et la sécurité au travail, ça touche aussi vos proches!

15 novembre 2022

Chaque année, au Québec, on dénombre près de 200 décès reliés au travail, 10 000 maladies professionnelles et près de 91 000 accidents du travail. Parmi les victimes, on retrouve Ian Lavoie, qui a subi un accident du travail en 2016. Alors qu'il prêtait main-forte à ses collègues dans un autre secteur de l'usine où il travaillait, il a été écrasé par une pile de barres d'acier. Sa jambe a été sectionnée sur place, trois de ses vertèbres ont éclaté, il a eu une hémorragie interne, en plus d'être brûlé au troisième degré aux cuisses et au bassin.

Ian vit depuis ce moment avec des séquelles permanentes. Sa famille, ses amis, son entourage et ses anciens collègues doivent eux aussi composer avec les conséquences de cet événement et avec les images qu'il leur a laissées. Autant de vies affectées par un seul accident du travail.

La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) lance sa plus récente campagne de sensibilisation sous le thème « Votre santé et votre sécurité comptent pour vos proches ». Celle-ci vise notamment à conscientiser les travailleurs, les travailleuses et les employeurs sur les conséquences des accidents du travail et des maladies professionnelles ainsi que sur le rôle important que chacun peut jouer dans la prévention de ces situations souvent graves, et même parfois mortelles.

Personne n'est à l'abri d'un accident. De tels événements peuvent se produire dans tous les milieux de travail et dans tous les secteurs d'activité. Mais tout le monde peut agir concrètement pour rendre les milieux de travail toujours plus sains et sécuritaires.

Pour en savoir plus sur la nouvelle campagne et découvrir les outils offerts par la CNESST aux employeurs ainsi qu'aux travailleuses et travailleurs : cnesst.gouv.qc.ca/santesecurite.

[Lire la suite](#)

Pour plus d'information



Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

1600, av. D'Estimauville

Québec Québec

Canada G1J 0H7

🌐 www.cnesst.gouv.qc.ca