BILAN DES ACTIVITÉS

2015

ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC

ACUQ

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le bilan 2014-2015 se veut le reflet de notre engagement sincère et profond dans la défense et la promotion des intérêts de nos membres.

Du financement du service 9-1-1 jusqu'à la mise sur pied d'un groupe de travail pour les centres de communication santé (CCS), en passant par la coordination de la mise en service du texto au 9-1-1 et notre présence au sein du Groupe de travail sur les services d'urgence du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), nos actions ont constamment suivi un axe de travail simple et précis : soutenir nos membres face aux différents défis auxquels ils sont confrontés et travailler avec l'ensemble de nos partenaires afin d'optimiser notre prestation de service auprès de la population.

Parce que les services d'urgence doivent savoir parler d'une seule voix afin de pouvoir aborder les enjeux qui nous sont communs et parce que le service aux citoyens est la raison d'être de nos organisations, la convergence de nos paroles et de nos gestes doit guider nos prises de position.

C'est le fil conducteur du bilan de nos activités que nous vous offrons.

Bonne lecture !

La présidente,
Carole Raîche

NOTRE MISSION

Travailler à l'amélioration constante de la qualité et de l'accessibilité des services d'urgence afin de contribuer au maintien de la sécurité de la population partout dans la province.

NOTRE MANDAT

Représenter les centres d'appels d'urgence du Québec devant les pouvoirs publics afin que la législation et la réglementation afférentes aux services d'urgence correspondent aux besoins de notre secteur d'activité, dans une perspective d'amélioration constante du service offert aux citoyens.

TEXTO AU 9-1-1

Présente dès les premières discussions du CRTC visant à faciliter l'accès au service 9-1-1 pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole (PDATP), notre association a suivi de près l'évolution du T9-1-1 et son entrée en service graduelle au pays.

Afin de répondre aux attentes exprimées par les associations des personnes sourdes et malentendantes, nous avons mené auprès de nos membres une consultation dans le but d'obtenir un portrait de leur état de préparation à l'égard de ce nouveau service, ainsi que les échéanciers s'y rapportant.

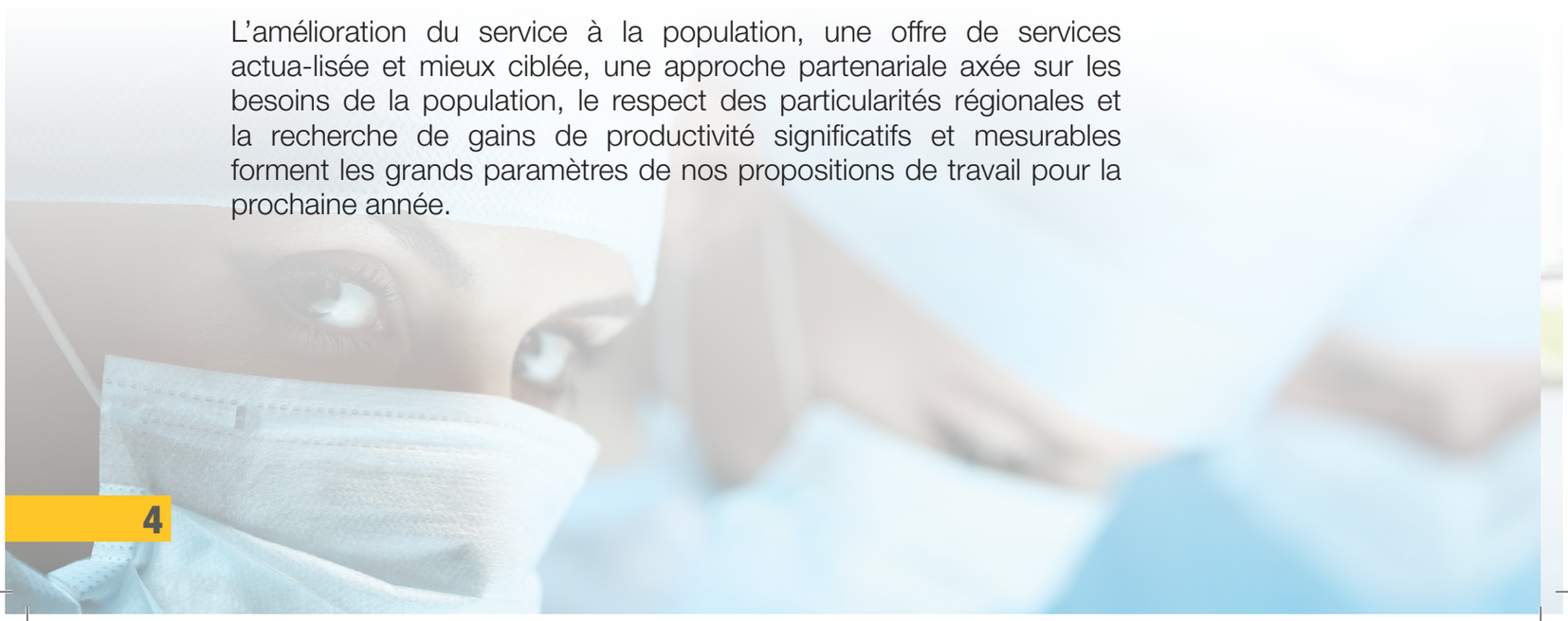
Puis, dans une préoccupation de sécurité publique, nous avons choisi de privilégier une approche concertée d'implantation du T9-1-1 au Québec en suggérant le 1er décembre 2015 comme date d'entrée en service.

La très vaste majorité de nos membres ont été en mesure de répondre positivement à ce déploiement concerté. Dans les autres cas, il reste des modifications technologiques à apporter avant l'entrée en service du T9-1-1.

SERVICES PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE

Dans le but d'apporter notre contribution à la réforme des services préhospitaliers d'urgence, nous avons mis sur pied un groupe de travail réunissant des centres de communication santé afin de définir des propositions constructives à présenter au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) à l'égard du renouvellement du fonctionnement du réseau préhospitalier québécois.

L'amélioration du service à la population, une offre de services actua-lisée et mieux ciblée, une approche partenariale axée sur les besoins de la population, le respect des particularités régionales et la recherche de gains de productivité significatifs et mesurables forment les grands paramètres de nos propositions de travail pour la prochaine année.



COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Le personnel de nos organisations est ce qu'il y a de plus précieux dans la livraison du service à la population. Consciente des besoins de nos membres à cet effet, nous participons activement aux travaux du comité des ressources humaines dont le mandat est de voir à la mise en oeuvre d'activités de formation spécifiques.

Cette collaboration s'inscrit à l'intérieur d'une démarche soutenue par différents partenaires, soit l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec, le ministère de la Sécurité publique (MSP), l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur affaires municipales (APSAM), ainsi que l'Institut Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST).

RAPPORT DU CORONER DELÂGE

L'incendie tragique de la Résidence du Havre à L'Isle-Verte, en janvier 2014, qui s'est soldé par le décès de 32 personnes, a incité le coroner Cyrille Delâge à émettre une série de recommandations et de commentaires, dont certains touchaient l'interconnexion entre un système d'alarme et un service d'appels d'urgence 9-1-1.

Notre association s'est empressée d'établir le contact avec le Bureau du coroner afin de discuter du contenu de ce rapport. Notre intervention a permis de clarifier certains éléments et de soulign¬er que notre association continuera de travailler en concertation avec toutes les parties prenantes du milieu des services d'urgence, dans le but de continuer à améliorer la qualité du service offert à la population.

RÉORGANISATION DE LA DIRECTION DE LA SÉCURITÉ CIVILE ET DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

Le 24 août, le ministère de la Sécurité publique annonçait qu'il scindait la Direction de la sécurité civile et de la sécurité incendie en deux, créant ainsi la Direction de la sécurité incendie, désormais distincte de la Direction de la sécurité civile.

Le mandat de cette nouvelle direction est de « *...conseiller les autorités concernées dans la planification, l'organisation et la réglementation en sécurité incendie et en matière de centre d'appels.* »

À la fois surprise et curieuse de voir ce que cela signifiait pour nos membres, notre association a contacté la Direction de la sécurité incendie pour discuter de cette réorganisation.

COMITÉ CONSULTATIF SUR L'ENCADREMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1

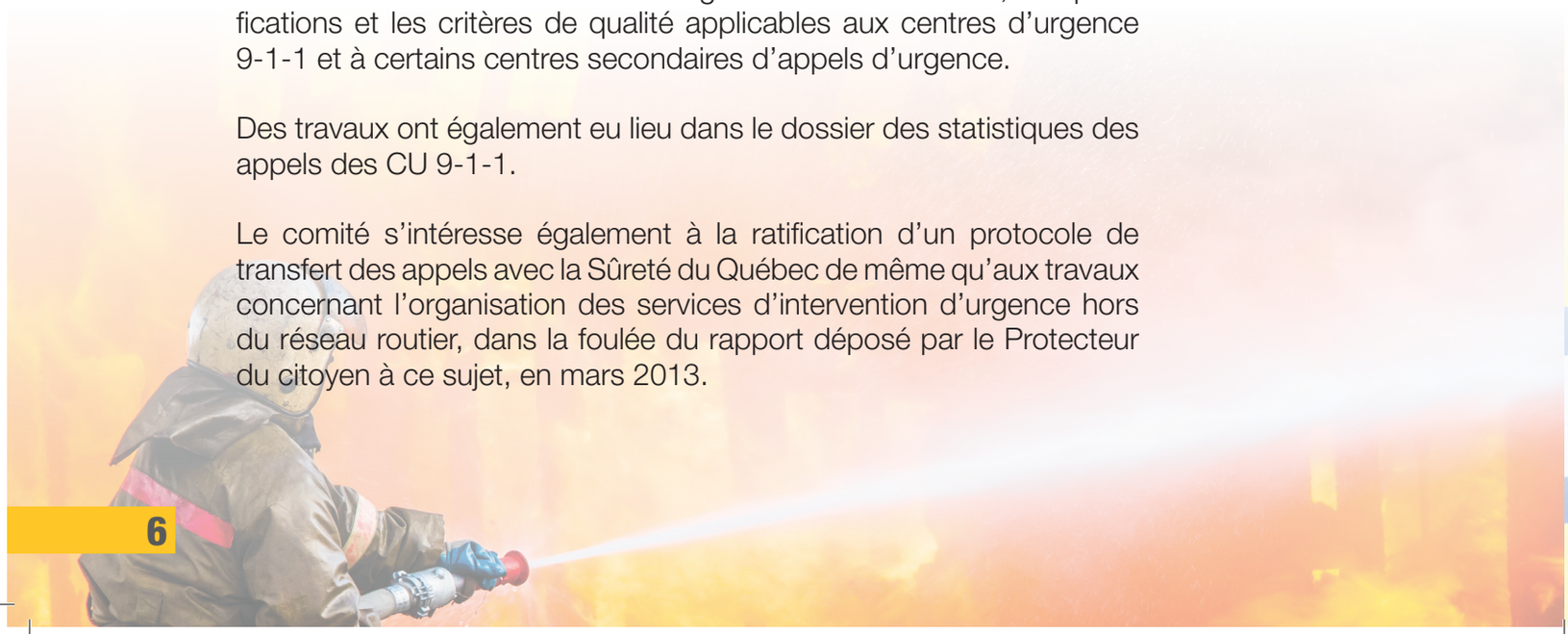
Notre association siège sur le comité consultatif du ministère de la Sécurité publique, dont l'un des mandats est d'évaluer la progression de la certification des centres d'appels d'urgence 9-1-1.

À la suite de la réorganisation de la direction de ce ministère, une seule rencontre s'est tenue au cours de l'année 2015.

Plusieurs sujets étaient à l'ordre du jour, dont notamment le dépôt des commentaires obtenus de notre association, ainsi que de différents partenaires, concernant des propositions d'amendements à apporter à la Loi sur la sécurité civile et au Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence.

Des travaux ont également eu lieu dans le dossier des statistiques des appels des CU 9-1-1.

Le comité s'intéresse également à la ratification d'un protocole de transfert des appels avec la Sûreté du Québec de même qu'aux travaux concernant l'organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier, dans la foulée du rapport déposé par le Protecteur du citoyen à ce sujet, en mars 2013.



MODIFICATIONS RÉGLEMENTAIRES

Notre association suit de très près la révision du Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence que souhaite amorcer le ministère de la Sécurité publique.

Cette révision, issue notamment du rapport du coroner Cyrille Delâge sur la tragédie de L'Isle-Verte, touche en partie au fonctionnement du service 9-1-1. Notre association a souligné au MSP qu'à ce titre, il était important que nous participions à cette réflexion. Nous avons du même souffle exprimé nos préoccupations à l'égard du processus de certification actuel.

C'est dans ce contexte que nous avons consulté nos membres et déposé des propositions, tout en faisant remarquer que, selon nous, les problématiques soulevées par le MSP relèvent davantage de l'interprétation du Règlement.

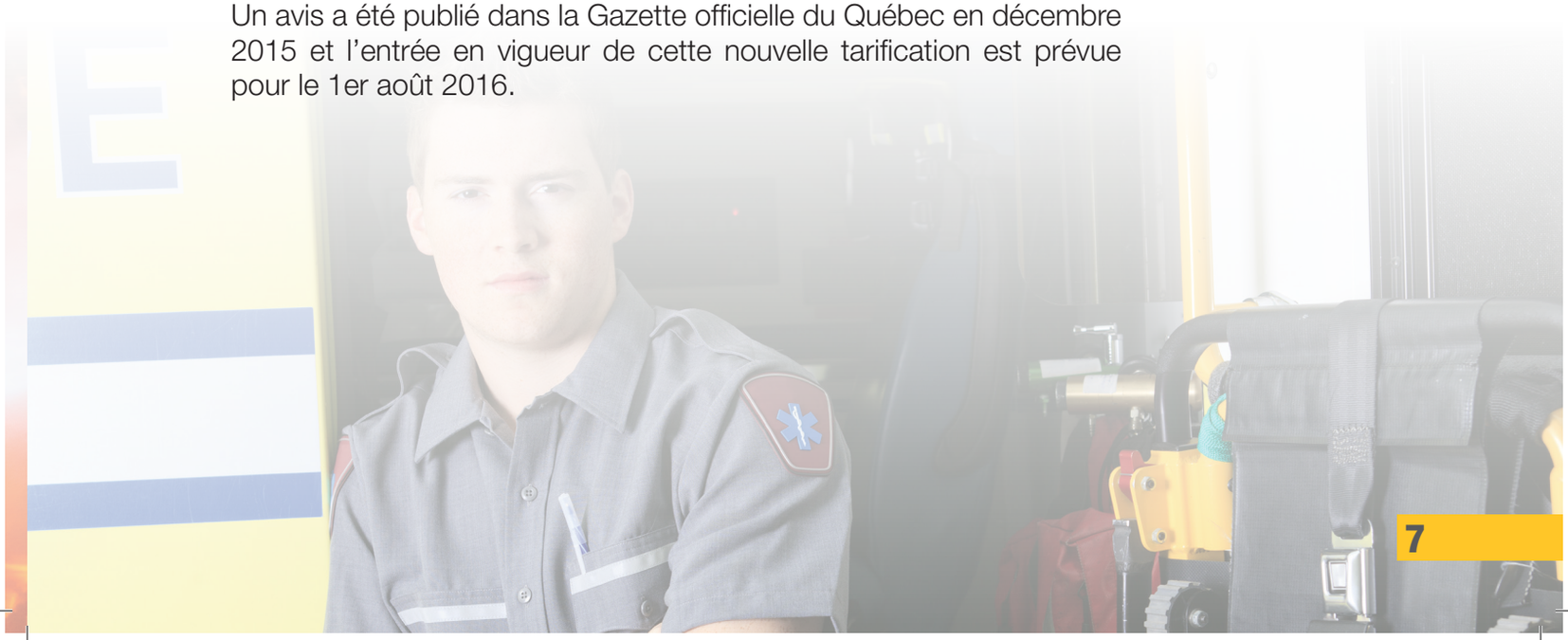
C'est bien évidemment un dossier que nous continuerons de suivre au cours des prochains mois.

FINANCEMENT DU SERVICE 9-1-1

Dans le cadre de l'accord de partenariat conclu entre le gouvernement du Québec et les municipalités, une entente a été conclue concernant l'ajustement de la taxe municipale pour le financement du service 9-1-1, en fonction de l'inflation, et ce, pour la période de 2016 à 2019.

Il est prévu que la taxe soit portée de 0,40 $ à 0,46 $.

Un avis a été publié dans la Gazette officielle du Québec en décembre 2015 et l'entrée en vigueur de cette nouvelle tarification est prévue pour le 1er août 2016.



PARTENARIAT

Dans le cadre de son partenariat avec l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec, notre association participe aux travaux du Comité de veille technologique et réglementaire, créé par l'Agence.

Plusieurs sujets sont examinés par ce comité, dont :

- L'encadrement législatif ou réglementaire des PBX dans le but de maintenir le niveau de qualité de service en sécurité publique et de faciliter le travail des CAU 9-1-1.

  Les mesures d'application de la loi et la sensibilisation des entreprises propriétaires de ces systèmes à l'égard des enjeux de sécurité publique font également partie des objectifs de ce dossier.

- L'accès aux données brutes d'Adresses Québec, la transmission des données utiles et le suivi de la gestion des données.

- Le suivi du plan d'action 2015-2018 du CRTC touchant le cadre réglementaire sur la résilience des réseaux 9-1-1 et la localisation des appelants lors d'appels 9-1-1 provenant de cellulaires.

  Ces discussions se font par l'entremise du groupe de travail des services d'urgence du CRTC (GTSU), dont l'ACUQ fait partie.