



Soutien à la modernisation des centres d'appels d'urgence en vue de leur passage au 9-1-1 de prochaine génération

Présenté par :
Carole Bernard et Adi Jakupović
Ministère de la Sécurité publique



CONTEXTE

- Fait suite à :
 - Politique réglementaire **CRTC 2017-182**;
 - Évaluation des coûts pour le passage au 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) par la **Coalition canadienne sur le 9-1-1**;
 - Demandes émises des centres d'appels d'urgence (CAU) auprès du ministère de la Sécurité publique et du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation;
- Démarches du MSP pour préparer un programme d'aide financière (changement et utilisation d'un fonds de suppléance)



OBJECTIFS

- Accompagner le milieu dans la transition;
- Répondre aux besoins/préoccupations des CAU;
- Offrir un service plus robuste et efficace à la population pour assurer sa sécurité;
- S'assurer d'une connexion des CAU complétée au réseau ESINet au 4 mars 2025.

LE PROGRAMME EN BREF

- L'aide financière de 45,5 M\$ sur trois ans permettra de soutenir 27 centres d'urgence 9-1-1 (CU 9-1-1) et 9 centres secondaires d'appels d'urgence (CSAU), ce qui représente environ 650 postes de travail dédiés à la prise d'appels 9-1-1 et à la répartition.
- Ces sommes pourront être utilisées pour les rehaussements technologiques, la formation du personnel et la révision des processus d'affaires des centres d'appels d'urgence.
- Le mandat de distribution des sommes est confié à l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec.

CONDITIONS ADMISSIBILITÉ

- Pour être admissible à l'aide financière, le CU 9-1-1 ou le CSAU doit être exploité par une **organisation municipale** (municipalité, municipalité régionale de comté, régie, etc.), une **entreprise privée** ou un **organisme à but non lucratif**.
- Les centres de gestion des appels de la **Sûreté du Québec** ainsi que le centre de communication santé exploité par la Corporation d'**Urgences-santé**, tous sous la responsabilité du gouvernement du Québec, ne sont pas admissibles.

MODALITÉS

- L'aide financière accordée correspond à un montant forfaitaire, calculé en fonction du **nombre de postes dédiés à la prise d'appels 9-1-1 et à la répartition** de ceux-ci aux intervenants d'urgence (y compris les postes de relève, le cas échéant) selon les tranches suivantes:

Tranches de postes	Montant accordé par poste
10 premiers postes	90 000 \$
11 ^e à 30 ^e postes	70 000 \$
31 ^e postes et plus	15 000 \$

- Ce calcul ne tient pas compte des **postes administratifs**.

CALENDRIER DE VERSEMENTS

- Le versement de l'aide financière se répartit comme suit :
 - Pour l'année 2023 : un versement correspondant à 50 % du montant forfaitaire accordé;
 - Pour l'année 2024 : un versement correspondant à 25 % du montant forfaitaire accordé;
 - Pour l'année 2025 : un versement correspondant à 25 % du montant forfaitaire accordé.

DÉPENSES ADMISSIBLES

- Gestion du projet de modernisation pour le passage au 9-1-1 PG;
- Gestion et sécurité de l'information;
- Services-conseils et services professionnels requis;
- Évaluation des besoins;
- Modélisation opérationnelle;
- Spécifications techniques;
- Soutien à la mise en œuvre;
- Acquisition et/ou optimisation du système téléphonique, informatique (répartition assistée par ordinateur) et des enregistrements en lien avec le 9-1-1 PG;
- Robustesse des centres (cybersécurité);
- Formation des employés;
- Autres dépenses jugées pertinentes et approuvées par le MSP.

DÉPENSES NON ADMISSIBLES

- Frais généraux actuels d'exploitation d'un CU 9-1-1 et/ou d'un CSAU;
- Systèmes de sécurité physique;
- Entretien ou coûts permanents;
- Autres dépenses jugées non pertinentes par le MSP.

TRAITEMENT DES DEMANDES

- Lettre d'intention (modèle disponible) qui comprend un engagement à amorcer les travaux de migration au 9-1-1 PG et à les compléter d'ici le **4 mars 2025** et à respecter toutes les conditions et les modalités relatives à l'aide financière. Cette lettre doit être signée, selon le cas applicable, par :
 - Le **directeur général** de la municipalité responsable du CU 9-1-1 ou du CSAU;
ou
 - Le **président du conseil d'administration** du CU 9-1-1 ou du CSAU d'un organisme à but non lucratif;
ou
 - Le **propriétaire** du CU 9-1-1 ou du CSAU privé;et être accompagnée de la **résolution appropriée**, lorsqu'applicable;
- Délai pour soumettre lettre d'intention: **15 juin 2023**;
- Début des soumissions : **17 avril 2023**.

REDDITION DE COMPTE

- Au plus tard le **31 mars** des années admissibles, une reddition de compte devra être transmise à l'Agence qui fait état:
 - De l'utilisation des **sommes versées**;
 - De l'état d'**avancement des travaux** en vue du passage au 9-1-1 PG.
- Les montants versés pourraient être récupérés par le gouvernement du Québec si l'exploitant n'a pas migré au 9-1-1 PG à la date prescrite, si les conditions établies ne sont pas respectées, ou si les sommes octroyées ne sont pas utilisées pour les fins auxquelles elles sont destinées.

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

- Consignes et modèles de l'Agence disponibles dès maintenant à <https://agence911.org/fr/>
- Autres questions relatives au 9-1-1 à [msp911@mSP.gouv.c.ca](mailto:mSP911@mSP.gouv.c.ca)

Questions?

