# 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

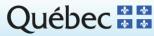




### CONTEXTE

- Fait suite à :
  - Politique règlementaire 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)

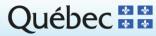




### **OBJECTIFS**

- 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.

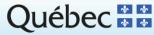




### LE PROGRAMME EN BREF

- 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.





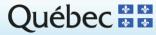
# **MODALITÉS**

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 <sup>e</sup> à 30 <sup>e</sup> postes	70 000 \$
31e postes et plus	15 000 \$

Ce calcul ne tient pas compte des postes administratifs.

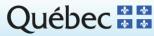




## **CALENDRIER DE VERSEMENTS**

- 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.

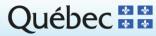




# **DÉPENSES ADMISSIBLES**

- Gestion du projet de modernisation pour le passage au 9-1-1 PG;
- Gestion et sécurité de l'information;
- Şervices-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.

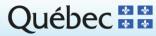




# **DÉPENSES NON ADMISSIBLES**

- 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.

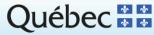




### TRAITEMENT DES DEMANDES

- 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.

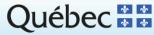




### REDDITION DE COMPTE

- 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.

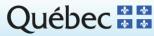




# INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

- 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





# **Questions?**



