



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL 2016-2017



MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le travail de représentation politique auprès des ministères, des organismes réglementaires, tel que le Conseil de radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), est au cœur des efforts déployés par l'ACUQ pour atteindre nos objectifs stratégiques. Participer aux tables de concertation, rencontrer les décideurs, élaborer nos propositions, tout cela prend du temps et demande beaucoup de travail.

Aujourd'hui, nous constatons que nos efforts portent fruit, que ce soit par le développement de formations à l'intention du personnel de nos membres, ou encore, la mise sur pied du Groupe de travail sur l'évolution de notre encadrement législatif.

Ce résultat n'est cependant pas possible sans l'implication de nos membres au sein de votre association. Votre appui, votre participation et votre implication est nécessaire au maintien d'une association dynamique, proactive et compétente.

Vous trouverez dans les pages qui suivent le bilan de nos réalisations à ce sujet pour la période 2016-2017.

Bonne lecture !

La présidente,
Carole Raïche



REPRÉSENTATION GOUVERNEMENTALE

- **Comité consultatif sur l'encadrement et le développement des centres d'urgence 9-1-1**

Ce comité, composé d'une vingtaine de personnes provenant de plusieurs organisations, est créé en septembre 2011 dans la foulée de l'entrée en vigueur de la Loi sur la sécurité civile et 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*.

Son mandat : proposer des recommandations et des orientations visant l'amélioration des services de communication d'urgence offerts à la population Québécoise, dans le cadre de la certification.

À la suite de nombreuses représentations faites par l'ACUQ auprès du MSP visant à circonscrire de manière plus précise les enjeux pour les centres 9-1-1 liés à l'application du règlement, le MSP a annoncé la création d'un sous-comité du comité consultatif appelé *Groupe de travail sur l'évolution de l'encadrement législatif des centres 9-1-1 et de certains centres secondaires d'appels d'urgence*.

- **Groupe de travail sur l'évolution de l'encadrement législatif des centres 9-1-1 et de certains centres secondaires d'appels d'urgence**

Ce sous-comité sera beaucoup plus restreint et dont 5 sièges sont réservés à l'ACUQ. Du personnel du MSP participera aussi à ce sous-comité.

Son mandat : conseiller le MSP au regard de ses orientations visant l'évolution du cadre législatif.

Une première rencontre de travail avait lieu en décembre 2017.

- **Adresses Québec**

L'article 52.3 de la Loi sur la Sécurité civile stipule que : «*Afin de s'assurer du fonctionnement efficace du centre d'urgence 9-1-1 qui la dessert, chaque municipalité locale doit constituer et maintenir à jour un répertoire des données géographiques ainsi que des adresses municipales et des noms de rues sur son territoire et le transmettre au ministre ou au service gouvernemental que ce dernier désigne. Le ministre ou le service gouvernemental, selon le cas, rend ces données accessibles aux centres d'urgence 9-1-1 et aux centres secondaires d'appels d'urgence.*»

Dans une perspective d'efficacité, l'ACUQ a fait savoir au ministère de l'Énergie et des ressources naturelles qu'elle demande à ce que



REPRÉSENTATION GOUVERNEMENTALE

toutes ces données soient centralisées au bureau d'Adresses Québec et que les données brutes soient accessibles gratuitement pour tous les centres 9-1-1 de la province.

L'ACUQ soutient qu'il faut définir les mécanismes de transmission des données et s'assurer qu'ils soient fonctionnels avant de les imposer par règlement, comme c'est parfois le cas.

À cette fin, l'ACUQ publiait une Ligne d'urgence en août 2017 dans laquelle nous invitons les centres 9-1-1 à participer à un projet pilote sur l'échange de données.

- **Protocole avec la Sûreté du Québec**

L'adoption d'un protocole d'entente entre les CU 9-1-1 et la Sûreté du Québec demeure une priorité pour l'ACUQ. L'adoption d'un protocole uniforme pour tous, ses impacts sur le fonctionnement actuel des CU 9-1-1 et les enjeux de responsabilité civile des CU 9-1-1 signataires de ce protocole, sont au nombre des questions qui ont été au centre des discussions entourant son adoption.

Si on souhaite signer une entente commune à tous les CU 9-1-1, cette dernière devra se limiter au cadre législatif actuel.

Nous y consacrerons toutes les énergies nécessaires pour conclure ce dossier dans les meilleurs délais et à la satisfaction de l'ensemble des CU 9-1-1 membres.

- **Réflexion à l'égard d'un prix reconnaissance pour le personnel des centres d'urgence**

L'ACUQ a consulté le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial dans le but d'examiner la création d'un prix reconnaissance pour les préposés. Les modalités de participation et d'attribution des prix, le financement et la visibilité des parties faisaient partie du cadre de discussion.

À Ottawa, on nous a signalé que les prix remis visaient les intervenants sur le terrain et que rien n'est prévu pour les préposés.

À Québec, bien que sensible au besoin de valoriser le travail des préposés (il y a des prix pour les pompiers et les policiers), on souligne qu'il n'existe aucune loi habilitante permettant la création d'un tel prix. Bien que l'adoption d'une loi en ce sens ne soit inscrit nulle part pour l'instant, l'ACUQ a convenu avec le MSP d'inclure ce sujet dans le cadre des travaux actuels concernant la révision du cadre législatif.

Pour l'ACUQ, il importe de souligner le travail des hommes et des femmes qui, jour et nuit, répondent aux appels de détresse et contribuent fortement au sentiment de sécurité des citoyens.



FORMATION DU PERSONNEL

Lancé au printemps 2017, notre programme de formation répond aux exigences prévues dans le *Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres 9-1-1 et à certains centres d'appels secondaires*.

L'article 22 de ce règlement stipule en effet que les centres 9-1-1 doivent assurer deux jours de formation continue annuellement aux préposés et aux responsables des centres d'urgence, relatives à leur travail.

Dans le but de favoriser la participation d'un maximum d'employés, nos formations sont planifiées en fonction de trois critères :

- 1) la flexibilité ; des heures de formation à différents jours et à des heures variées.
- 2) l'accessibilité ; des lieux de formations situés à proximité des grands centres de manière à favoriser le déplacement rapide du personnel.
- 3) les prix abordables : des coûts de formation respectueux des contraintes budgétaires dans les organisations.

Ces formations sont alimentées par des spécialistes autour de deux grands axes.

Le premier axe est le savoir faire, ce qui inclut

- rôle et responsabilité du personnel
- qualité du service à la clientèle
- connaissance du fonctionnement de la téléphonie

Le second axe est le savoir-être, ce qui inclut :

- le maintien de la confidentialité des informations
- le type de langage à utiliser

En 2017, deux formations ont été offertes aux membres et aux non-membres.

Au printemps :

Médias sociaux et confidentialité de l'information

À l'automne :

Rôles et responsabilités des répartiteurs

D'autres formations sont prévues au moins deux fois par année pour les deux prochaines années, ce qui doit inciter les gestionnaires à prévoir dans les budgets annuels des sommes dédiées spécifiquement à la formation de leur personnel, incluant le personnel cadre.

Toujours dans une optique de favoriser la participation du personnel aux formations, l'ACUQ a débuté l'élaboration de nouvelles avenues de formation, en plus des formations sur place.

La formation en ligne est l'une des propositions que nous étudions car elle offre une solution viable face aux contraintes d'horaires de travail.

Les webinaires constituent également une formule prometteuse car ils permettent de découper la formation selon un plan de cours précis et d'effectuer des sondages. C'est la formule la plus conviviale et la plus pédagogique de toutes.



COMITÉ DE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

Mis sur pied par l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec (l'Agence) en 2010, ce comité est formé de représentants de l'UMQ, de la FQM, de la Ville de Montréal, de l'ACUQ et du MSP.

Dans une optique de développement des centres d'urgence 9-1-1, il a créé un comité des ressources humaines dans le but de soutenir les initiatives de formation et de mise à niveau des compétences du personnel des CU 9-1-1.

Il effectue une veille sur tout type de réglementation en place ou en gestation dans les officines gouvernementales, tant provinciales (sécurité publique, sécurité civile, milieu municipal, etc.) que fédérales (CRTC) ou américaines (Federal Communications Commission).

Finalement, il effectue une veille à l'égard de tout développement technologique susceptible d'avoir un effet sur le fonctionnement des organisations (9-1-1 de prochaine génération, système d'information géographique, formation des gestionnaires et des préposés, participation et suivi des travaux du Groupe de travail sur les services d'urgence (GTSU) du CRTC, etc.).

CRTC - travaux du GTSU

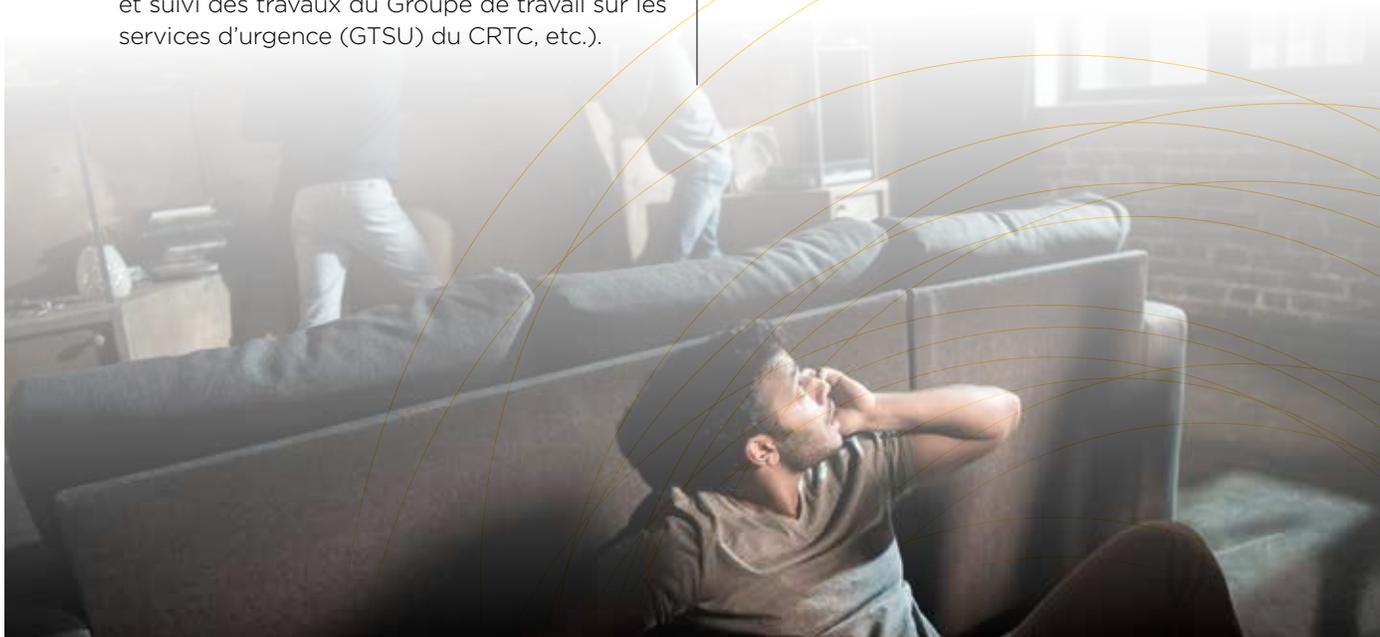
Le comité est sur le point de conclure ses travaux dans pas moins de 11 dossiers, dont le texto au 9-1-1, l'épineux dossier des systèmes multi-lignes et la cybersécurité.

Il y a une dizaine de dossiers toujours actifs, tous reliés au 9-1-1 de prochaine génération.

L'ACUQ est également active au sein de la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec, laquelle dépose régulièrement des dossiers étoffés devant le CRTC.

On retrouve parmi ces dossiers la consultation publique sur l'établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération (PG). À cette occasion, la coalition a fait valoir son point de vue sur les enjeux suivants :

1. la complexité des changements envisagés et la nécessité d'assurer l'interopérabilité des réseaux, la cybersécurité des systèmes ainsi que leur interdépendance, leur fiabilité et leur résilience.



COMITÉ DE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

2. le besoin de tenir compte de l'émergence de nouveaux moyens de communication, tels le texto au 9-1-1 ; la transmission éventuelle de photos et de vidéos lors de certains de ces appels, la possibilité qu'un jour les appels 9-1-1 se fassent par le biais des réseaux sociaux et la technologie permettant de localiser un appelant dans un immeuble (Find me 9-1-1).
3. la proposition de créer un consortium qui se substituerait aux fournisseurs 9-1-1 actuels pour planifier et mettre en place le 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG).
4. la présence de beaucoup d'inconnues dans le dossier, dont l'architecture du 9-1-1PG, les services offerts par ce réseau, la création du Système d'information géographique (SIG) national, etc.
5. la nécessité que le CRTC publie des décisions bilingues lorsque des rapports sont produits en anglais
6. la nécessité de mettre en place une **coordination** nationale dans le cadre du 9-1-1PG, par opposition au concept de **gouvernance** nationale
7. la protection de la vie privée ;
8. l'amélioration du processus de localisation des appels ;

Dans ses observations soumises au CRTC lors de la présentation de la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182 (9-1-1 de prochaine génération - Modernisation des réseaux 9-1-1 afin de satisfaire aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique), la coalition s'est jointe à un large regroupement d'organismes canadiens pour s'inquiéter que la Politique 2017-182 exclue les centres secondaires du réseau 9-1-1PG et force ainsi les provinces ou municipalités à financer leur connexion au réseau 9-1-1.

De son côté, l'ACUQ déposait au CRTC ses commentaires sur la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182. Celui-ci répondit que le dépôt public de nos questionnements ne correspondait pas au mode de fonctionnement prévu et que dès lors, celles-ci ne seraient pas retenues.



PLANIFICATION STRATÉGIQUE

L'exercice de planification stratégique effectué en 2017 a servi à identifier les pistes de travail que l'ACUQ suivra au cours des 3 prochaines années.

Ci-dessous le tableau de ces orientations stratégiques, tel que présentation à l'assemblée générale du 8 novembre 2017.

Orientations	Objectifs
Disposer de ressources financières suffisantes pour assurer la pérennité de l'association.	Diversifier les sources de financement
	Augmenter les revenus
Créer de la valeur ajoutée pour les membres de l'ACUQ	Adapter l'offre de services aux besoins des organisations membres
	Augmenter la satisfaction des membres
Augmenter la notoriété de l'ACUQ envers les parties prenantes internes et externes à l'Association	Favoriser l'intérêt de nos membres au site web
	Prendre position auprès des autorités sur les enjeux d'importance en termes de CU9-1-1
	Développer des partenariats avec d'autres associations et organisations
	Recruter les organisations impliquées dans les communications d'urgence d'ici 2019

