

Procès-verbal

Procès-verbal d'une réunion des membres du conseil d'administration de l'Association des centres d'urgence du Québec tenue le 24 mai 2022 à 13 h 15 par Microsoft Teams.

PRÉSENTS : Madame Carole Raïche, Présidente
Monsieur Steve Véronneau, Administrateur
Monsieur Sébastien Bédard, Administrateur
Monsieur Jonathan Leduc, Vice-président
Monsieur Danny Bastien, Secrétaire-trésorier
Madame Sylvie Garneau, Administratrice
Madame Marie-France Côté, Administratrice
Monsieur Pascal Roberge, Administrateur
Madame Vicky Gionet, Administratrice

INVITÉE : Madame Marie-Josée Aubé, L'ASSOCIÉ

ABSENT : Monsieur Richard Leblanc, Conseiller aux communications ACUQ

1. Quorum et ouverture de la rencontre

Le quorum ayant été constaté, la présidente, M^{me} Raïche, ouvre la réunion à 13 h 11.

2. Lecture et adoption de l'ordre du jour

Ajout du sujet « Débordement d'appels pour certains centres » au varia.

R22-05-28 Il est proposé par M. Steve Véronneau, secondé par M. Danny Bastien et unanimement résolu d'adopter l'ordre du jour tel que modifié.

3. Résolution pour l'adoption du procès-verbal du 26 avril 2022

Deux modifications sont demandées :

- Point 16 : enlever « intégralité » pour ne conserver que « robustesse ».
- Point 17 : corriger l'espacement en bas de page.

R22-05-29 Il est proposé par M. Danny Bastien, secondé par M. Pascal Roberge et unanimement résolu d'adopter le procès-verbal de la réunion du 26 avril 2022, tel que modifié.

4. Permanence de l'Association

4.1. Projet de tarification 2023 – statutaire pour présentation en mai, juin 2022

M^{me} Aubé enverra un Doodle aux administrateurs afin de fixer la date pour deux demi-journées de rencontre.

4.2. Cégep Beauce-Appalaches - suivi

M^{me} Aubé rappelle qu'il avait été convenu d'inviter la responsable du programme de formation à une réunion du conseil d'administration de l'ACUQ pour discuter du sujet de la refonte de leur programme. Suite à des changements dans l'horaire des réunions, l'invitation doit être reportée. Il est convenu que 30 minutes leur seront accordées au prochain CA régulier.

5. Comité congrès

5.1. Programmation finale

5.1.1. Présentation du déroulement

M^{me} Aubé passe en revue chaque sujet de la programmation du congrès. Elle confirme qu'il y a eu très peu de changements depuis la dernière rencontre. Seuls les titres des deux conférences ont été modifiés.

Le congrès ouvrira avec le rapport de la présidente. Une période de 30 minutes sera accordée à M^{me} Raïche afin de présenter les grands dossiers de l'ACUQ.

La conférence sur la santé mentale et les théories de la conspiration sera animée par M. Christian Drouin. Après avoir lu son CV, il est convenu de faire une vérification au niveau de son expérience comme « intervenant de première ligne avec les policiers et ambulanciers de Montréal au sein du service UPS-J » afin qu'il soit présenté de manière juste et précise sans laisser sous-entendre un partenariat avec la police ou les ambulanciers si tel n'est pas le cas.

M^{me} Aubé est toujours en attente du syllabus au sujet de « l'analyse de cas #2 : manifestation des camionneurs de Québec ».

Au niveau de la table ronde 9-1-1 PG, pour des raisons de coûts, il serait préférable de trouver un maître de cérémonie différent. Après discussion, il est convenu de demander à M. Roger Gilbert, qui fut maître de cérémonie pendant de nombreuses années pour l'Association des chefs incendie. Si ce dernier n'est pas intéressé, M^{me} Aubé proposera l'animation à M. Guillemette de la firme MCG consultant.

Il est également convenu que les jetons de 20 ans de services seront remis par M^{me} Raïche lors de la soirée du 9 juin.

M^{me} Aubé mentionne que la cible budgétaire n'a pas encore été atteinte. Elle précise toutefois qu'elle a réussi à négocier une diminution de 3 000\$ au niveau des frais d'audiovisuel.

Il y a actuellement un enjeu d'hébergement : l'hôtel est déjà plein. M^{me} Aubé cherche actuellement des hôtels de débordement.

Suite à la suggestion de M^{me} Gionet, il est convenu que les administrateurs de l'ACUQ présenteront le logo gagnant du concours Dessine-moi ton logo.

5.2. Banquet

5.2.1. Déroulement et VIP

M^{me} Aubé informe les administrateurs qu'une rencontre d'arrimage avec les responsables de l'hôtel est prévue demain. Le document est bien avancé, mais certains éléments doivent encore être validés.

Elle présente ensuite le plan de salle aux administrateurs et énumère les personnes qui feront partie de la section VIP. Une validation du plan sera effectuée par M^{me} Raïche et M^{me} Aubé après la réunion.

Une rencontre du conseil d'administration aura lieu à 10 h le matin de l'événement afin de finaliser les derniers préparatifs reliés à l'organisation de l'événement.

M^{me} Aubé présente ensuite le menu aux administrateurs. L'option retenue est celle du filet de porc avec une option végétarienne.

5.3. Suivi budgétaire

5.3.1. Suivi des ventes – dessine-moi ton logo

Les ventes totalisent 3 080 \$, ce qui correspond à 58 chandails vendus. La commande a été placée et devrait être reçue d'ici environ une semaine.

M^{me} Aubé présente à l'écran le document montrant le budget du congrès de l'ACUQ.

Il y a 54 inscriptions alors que la cible est de 70.

M^{me} Aubé précise qu'il y a toujours un enjeu avec les exposants : idéalement il faudrait en avoir 4 de plus.

Le total de perte anticipée à ce jour est de : - 2 000 \$ alors que la cible budgétaire reflétait un bénéfice de l'ordre de 15 000 \$. Il est précisé que plusieurs membres ne sont pas encore inscrits, ces derniers seront contactés prochainement.

M^{me} Raïche souhaiterait savoir d'où vient l'écart par rapport aux autres années. M^{me} Aubé fera cette analyse et lui transmettra l'information.

5.4. Appels méritoires

5.4.1. Déroulement

Il est convenu que les lauréats de l'appel méritoire seront assis avec leur équipe respective.

M^{me} Aubé enverra le document du déroulement minuté aux administrateurs jeudi.

La remise d'appels méritoires débutera au moment du dessert. Le maître de cérémonie présentera M^{me} Raïche. Celle-ci présentera ensuite les finalistes, puis les lauréats.

6. Comité formation

6.1. Suivi des ventes en différé

Il n'y a pas eu de changement depuis la dernière réunion du conseil d'administration. Le total des ventes s'élève à 7 605 \$ pour 504 licences vendues.

6.2. Prochaines formations – automne

6.2.1. Formation avec l'AQPS – suivi

Il n'y a pas eu d'avancement dans ce dossier.

7. Rendez-vous de l'ACUQ

7.1. Rendez-vous ACUQ : Nouveau rôle du MERN dans le contexte du 9-1-1 PG - suivi

Une rencontre a eu lieu la semaine dernière. Le but de cette dernière était principalement de faire état des enjeux, notamment de la clause du contrat 9-1-1 PG relative à la particularité québécoise et des communautés autochtones.

Selon l'entente générale du CRTC, les municipalités doivent envoyer les données d'adressage au MERN pour fins de formatage avant de les envoyer vers Bell. Les logiciels de répartition assistée par ordinateur (RAO) des centres primaires et secondaires devront donc être compatibles avec ces données pour être jugés fonctionnels.

Il faudra prévoir une planification avec les deux comités (formation et rendez-vous de l'ACUQ) pour établir les sujets qui seront abordés lors des prochains événements.

M^{me} Raïche ajoute que le MERN a fait un appel d'avis d'intérêt pour identifier une solution au niveau de l'adressage et du réseau routier. Le MERN est à valider une application compatible avec les municipalités intégrant la géomatique.

8. Groupe de travail – CNGPCG, Re-classify 911 operator as protective Service Occupation USA – suivi

Il n'y a pas eu d'échange depuis le 7 mars. Ce sujet sera retiré de l'ordre du jour.

M^{me} Raïche souligne qu'une réflexion s'impose sur les préposés qui devront possiblement être « reclassés » au niveau de leur formation. La charge de travail, tout comme le profil des répartiteurs, sera appelée à changer au fil du temps.

La réflexion qui suit entre directement en lien avec le point 4.2.

Il est question du développement d'une AEC qui viendrait créer conflit avec les titulaires d'un DEC. Si cette AEC voit le jour, tous les administrateurs s'entendent pour dire qu'il ne faudrait pas que celle-ci devienne obligatoire à l'embauche des répartiteurs. Par ailleurs, il serait difficile de mettre en place une équité salariale si les 2 types de diplômes (dont la durée diffère largement) permettent un accès à un même emploi.

Le problème est d'autant plus exacerbé par le côté peu attractif des horaires de travail irréguliers et des particularités de la profession. De plus, dans certains grands centres, la gestion de proximité est difficile, ce qui n'est pas toujours compatible aux attentes de la jeune génération. Tous les administrateurs s'entendent pour dire qu'il faut continuer de faire preuve de flexibilité dans la gestion de la main-d'œuvre.

9. Projet de délestage – 310-4141 et *4141 – suivi

M^{me} Raïche et M^{me} Côté ont rencontré la SQ le 12 mai dernier. Cette dernière souhaiterait éliminer le *4141 pour des raisons technologiques et économiques. Toutefois, cela ferait en sorte que tous les appels (même non urgents) aboutiraient directement au 9-1-1. Bref, dans un tel cas, une surcharge de travail est prévisible. Suite aux discussions, la SQ doit poursuivre ses réflexions.

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, il est d'autant plus important que les appels dirigés vers le 9-1-1 soient de réelles urgences à traiter.

Malgré tout, M^{me} Raïche et M^{me} Côté confirment que leurs arguments ont été entendus.

10. Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN)

10.1. Comité tactique 9-1-1 PG – suivi

Sujet abordé au point 7.1.

11. Suivi comité du MAMH

11.1. Gestion des tarifications 9-1-1 – suivi

M^{me} Raïche a clairement fait valoir que l'ACUQ ainsi que les associations municipales se sont engagées à écrire à la supérieure de M^{me} Panneton afin que le comité directeur soit convoqué et que ce dernier puisse obtenir un état des travaux en cours.

Par ailleurs, les administrateurs conviennent que le délai est trop serré pour déposer le rapport final des données financières. M. Leduc souligne que plusieurs incertitudes demeurent quant au coût technologique relié au 9-1-1 PG.

M^{me} Raïche fera un suivi auprès de l'UMQ et de la FQM.

12. Dossier MSP

12.1. Sous-comité 9-1-1 PG – suivi des recommandations

Le comité de liaison a été mis sur pied. Les gens ont été mandatés, une première rencontre s'organisera prochainement. M^{me} Raïche est toujours dans l'attente d'un retour de M^{me} Bernard à l'égard de la planification de la première rencontre.

Le ministère de la Sécurité publique est à revoir la *Loi sur la sécurité civile*. L'ACUQ a reçu une invitation de M^{me} Katia Petit les invitant à participer à ces travaux. M^{me} Raïche assurera un suivi.

12.2. Projet – tableau de propositions de capsules – DCOM - suivi

M^{me} Aubé n'a pas reçu d'information supplémentaire depuis la dernière rencontre. Elle s'entretiendra avec la responsable cet après-midi.

M^{me} Raïche confirme que le sujet de la prochaine capsule sera « Les bonnes pratiques pour les appels 9-1-1 ». Elle souligne également que dans le cadre des rencontres du MSP, l'ACUQ a été informée de la fin des travaux du comité de transfert des appels et que le rapport sera remis au comité d'encadrement sur la révision de la Loi/Règlement. L'échéancier n'est pas prévu avant 2023. Le MSP souhaite inclure les modifications qu'apportera la mise en œuvre du 9-1-1 PG. Des consultations se tiendront cet automne et l'ACUQ sera invitée à y participer.

13. Comité consultatif en sécurité civile

13.1. Comité de travail sur la révision de la Loi/Règlement

Il s'agira du même comité qu'auparavant.

13.2. Résolution – nommer un représentant de Montréal

Le comité souhaitant avoir un membre de la région de Montréal, M^{me} Raïche soumet la candidature de M. Leduc.

R22-05-30

Il est proposé par M. Danny Bastien, secondé par M^{me} Sylvie Garneau et unanimement résolu de proposer la candidature de M. Jonathan Leduc au sein du comité de travail sur la révision de la Loi/Règlement.

13.3. Résolution, remplacement M. Gendron par M. Véronneau

Le comité de travail sur la révision de la Loi/Règlement souhaite nommer M. Steve Véronneau en remplacement de M. Michel Gendron.

R22-05-31

Il est proposé par M^{me} Vicky Gionet, secondé par M^{me} Sylvie Garneau et unanimement résolu de nommer M. Steve Véronneau en remplacement de M. Michel Gendron au sein du comité de travail sur la révision de la Loi/Règlement.

14. Comité de veille technologique et réglementaire (Agence) – suivi

14.1. Résolution, avis de nomination M. Lachance du SPVQ

Suite à la nomination du représentant de l'ACUQ au sein du comité de veille et de discussions tenues avec le SPVQ, l'ACUQ doit adopter une résolution permettant à M. Lachance de demeurer le substitut de M. Bastien.

R22-05-32

Il est proposé par M. Danny Bastien secondé par M^{me} Marie-France Côté et unanimement résolu de retenir la candidature de M. Jacques Lachance à titre de substitut de M. Danny Bastien au sein du comité de veille technologique et réglementaire.

15. Comité des utilisateurs potentiels du RL BSP - Rapport BTCN et nouveaux membres

M. Bédard souligne qu'il n'y a pas eu d'avancement dans ce dossier.

M^{me} Raïche rapporte que le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) est en discussion avec le MSP au sujet des rôles et responsabilités. Le MCN a nommé M. Philippe Desmarais en janvier 2022. Un nouveau modèle sera présenté aux utilisateurs potentiels. Le ministère doit donc se positionner sur la gouvernance à la suite du dépôt du rapport. Elle souligne toutefois un manque d'orientation de la part du gouvernement fédéral.

Tous les administrateurs font état de divers enjeux, notamment, du manque de ressources du MCN. Les dossiers sont complexes et les enjeux ne sont pas bien compris.

Ce sujet sera retiré de l'ordre du jour pour être ajouté au varia lorsque M. Bédard aura de l'information à transmettre à l'Association.

16. Varia

16.1. Débordement d'appels pour certains centres

M. Bastien fait état d'enjeux subis à la suite de l'incapacité de la Centrale d'Appels d'Urgence Chaudière-Appalaches (CAUCA) à répondre au volume d'appels urgents sous sa responsabilité lors de conditions climatiques difficiles. Tout comme plusieurs autres centres 9-1-1, M. Bastien a informé M^{me} Carole Bernard du MSP d'un événement survenu récemment.

M. Bédard précise pour sa part qu'il a informé le COG qu'ils n'étaient plus en mesure de rejoindre CAUCA; ils ont assumé le débordement et au niveau du service citoyen, il n'y a eu aucune répercussion. Il ajoute qu'il considère normal qu'un centre d'appels puisse être en débordement, mais que ce débordement ne peut durer 6 heures. Il est relativement aisé d'amortir un débordement pendant quelques minutes, mais 6 heures, c'est très risqué pour la population.

M^{me} Raïche rapporte que du côté du CAUREQ, ils ont eu des enjeux avec le Groupe CLR et CAUCA : les envois d'appels échouaient et demeuraient sans réponse. Même si la situation n'a pas affecté son centre autant que d'autres, elle perçoit bien qu'en absorbant les débordements des autres, un centre peut mettre son propre territoire à risque.

M. Bédard mentionne qu'il serait important de discuter des solutions existantes pour prévenir ce genre de débordement. Il souhaiterait proposer qu'un système soit mis en place afin d'informer les centres qui peuvent être concernés par un tel débordement.

Tous les administrateurs s'entendent pour dire que ce genre de situation se reproduira et qu'une stratégie doit être mise en place.

17. Levée

R22-05-33 Il est proposé par M. Jonathan Leduc, secondé par M. Pascal Roberge et unanimement résolu de lever la rencontre à 16 h 12.



Carole Raïche
Présidente



Danny Bastien
Secrétaire-trésorier