

« APPEL MÉRITOIRE »

Objectif :

Au Québec, les interventions d'urgence se comptent par centaines de milliers chaque année. Elles sont la continuité du travail des professionnels des centres d'appels d'urgence 9-1-1 (CAU 9-1-1) et des centres secondaires d'appels d'urgence (CSAU), lesquels reçoivent, transfèrent et traitent ces appels en conformité avec des normes de qualité strictes et précises. Ces professionnels sont unis par leur volonté de protéger la vie humaine, les biens et l'environnement.

Considérant le besoin de reconnaître la contribution des *préposés aux appels d'urgence* dans les différents CAU 9-1-1 et CSAU de la province et leur rôle essentiel dans le déploiement des interventions d'urgence, l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ) a créé un prix de reconnaissance appelé « Appel méritoire ».

L'ACUQ souhaite ainsi mettre en valeur le travail remarquable d'un préposé ou d'une équipe de préposés aux appels d'urgence qui s'est distingué dans le traitement d'un appel d'urgence. Le/la lauréat (e) se verra décerner un prix lors du congrès virtuel 2020 de l'ACUQ.

Qualification :

La mise en candidature doit être faite par le gestionnaire du centre d'appel :

- Le/la candidat (e) ou l'équipe candidate doit être à l'emploi d'un Centre 9-1-1 ou CSAU membre de l'ACUQ;
- Le préposé ou le groupe de préposés candidat doit être reconnu par ses pairs par son savoir-être et par son savoir-faire exemplaire;
- Les candidatures doivent être soumises à l'ACUQ à info@acuq.qc.ca , avant le 15 septembre 2020 et l'appel d'urgence soumis doit avoir été logé après le 31 mai 2019.

Les critères :

Expliquez-nous comment l'appel soumis répond à ces critères :

- Avoir traité l'appel d'urgence soumis de façon méritoire et avoir fait la différence sur le terrain pour les intervenants et les citoyens;
- Avoir pris toutes les mesures afin de sauvegarder la vie humaine;
- Avoir géré efficacement un événement de grande ampleur;
- Avoir traité de façon exceptionnelle une situation délicate.

La grille d'évaluation :

L'honneur de « L'appel méritoire » sera remis à un préposé ou à un groupe de préposés pour le traitement exceptionnel d'un appel d'urgence qui aura été mis en candidature par son organisation selon les critères déjà mentionnés et à l'aide de la grille suivante.

Professionalisme (bon contrôle de l'appel, langage clair et adapté à l'appelant, être à l'écoute, faire preuve d'empathie et de courtoisie, etc.)	/10
Créativité et persévérance (utilise des moyens peu communs pour obtenir les informations requises, sait bien reformuler, etc.)	/20
Un impact réel sur le terrain (les citoyens impliqués obtiennent de l'aide rapidement, les citoyens autour de l'événement sont protégés, les intervenants sont préparés, entendus et soutenus, etc.)	/10
Un potentiel de répercussion sur ses pairs (l'intervention aura permis de bonifier une ou des procédures, servira à de la formation, etc.)	/10
Leadership (les informations ont circulé efficacement et les recherches ont été effectuées de façons proactives, etc.)	/10
Précision (tous les détails, de localisation par exemple, ont été fournis et mis à jour pour les intervenants, sans exception, etc.)	/10
Jugement (bien comprendre la situation et ses impacts sans la voir, prendre les bonnes décisions suite à une juste analyse, discernement des détails importants, etc.)	/10
Rapidité (pour les recherches, pour la transmission des informations aux intervenants et aux citoyens, etc.)	/10
Toujours en tête la sécurité des intervenants (présence d'armes précisée si requis, nombre d'impliqués sur les lieux précisés, etc.)	/10
TOTAL	/100

Les documents requis :

- Une lettre de présentation du candidat ou de l'équipe candidate incluant un bref historique de la carrière du candidat ou des membres de l'équipe candidate;
- Une présentation explicative de l'appel d'urgence soumis qui spécifie en détail pourquoi le traitement de cet appel est exceptionnel en lien avec les critères émis ci-haut;
- Une lettre d'appui à cette candidature d'un cadre supérieur de l'organisation qui le soumet;
- Une photo de la personne ou de l'équipe en candidature;
- Une copie audio de l'appel.

Le processus :

Un maximum de trois candidatures sera retenu pour en arriver à un gagnant et deux mentions honorables. Après l'analyse des candidatures par le jury, un gagnant parmi les 3 appels se verra désigner « Appel méritoire de l'année » lors du congrès virtuel de l'ACUQ.

La présentation de ces 3 candidatures se fera à chaque congrès de l'ACUQ.

Pour le dévoilement, le candidat ou le représentant de l'équipe lauréate se verra remettre son prix par la présidente de l'ACUQ dans le cadre du congrès virtuel 2020.

Les candidats de chaque dossier retenu devront être disponibles le 29 octobre prochain dès 15 h 30 afin d'assister au dévoilement des lauréats dans le cadre du congrès virtuel de l'ACUQ.

Comité de sélection :

Ce comité sera composé de :

- L'Association des centres d'urgence du Québec ;
- L'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec
- Le Ministère de la Sécurité publique ;
- Le Ministère de la Santé et des Services sociaux (à confirmer).