ASSOCIATION DES CENTRES D'URGENCE DU QUÉBEC
ACUQ

« 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 *préposé(e)s 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 nommé « Appel méritoire ».

L'ACUQ souhaite ainsi mettre en valeur le travail remarquable d'un(e) préposé(e) ou d'une équipe de préposé(e)s aux appels d'urgence qui s'est distingué(e) dans le traitement d'un appel d'urgence. Le(la) lauréat(e) se verra décerner un prix lors du congrès 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(la) préposé(e) ou le groupe de préposé(e)s candidat doit être reconnu(e) 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 31 décembre 2022 et l'appel d'urgence soumis doit avoir été logé après le 31 mai 2021.

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(e) préposé(e) ou à un groupe de préposé(e)s 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.

Éléments évalués	**Exemples de critères**	**A** Dépasse les critères	**B** Rencontre tous les critères	**C** Rencontre la majorité des critères	**D** Rencontre peu de critères
Professionnalisme	• *Bon contrôle de l'appel* • *Langage clair et adapté à l'appelant, sais bien reformuler* • *Être à l'écoute* • *Faire preuve d'empathie et de courtoisie*	☐	☐	☐	☐
Rapidité	• *Pour les recherches* • *Pour la transmission des informations aux intervenants et aux citoyens*	☐	☐	☐	☐
Jugement	• *Bien comprendre la situation et ses impacts sans la voir* • *Prendre les bonnes décisions à la suite d'une juste analyse* • *Discernement des détails importants*	☐	☐	☐	☐
Précision	• *Tous les détails, de localisation par exemple, ont été fournis et mis à jour pour les intervenants, sans exception* • *Accessibilité des lieux*	☐	☐	☐	☐
Toujours en tête la sécurité des intervenants	• *Présence d'armes précisée si requis* • *Nombre d'impliqués sur les lieux précisés.* • *Terrain instable précisé* • *Matière dangereuse sur place précisée*	☐	☐	☐	☐
Leadership	• *Les informations ont circulé efficacement et les recherches ont été effectuées de façon proactive* • *Obtient la collaboration/confiance de l'appelant afin de l'amener à collaborer*	☐	☐	☐	☐
Créativité et persévérance	• *Utilise des moyens peu communs pour obtenir les informations requises* • *Utilise des moyens peu communs pour venir en aide aux victimes/appelants*	☐	☐	☐	☐
Un impact réel sur le terrain	• *Les citoyens impliqués obtiennent de l'aide rapidement* • *Les citoyens autour de l'événement sont protégés* • *Transmission des informations à ses collègues (RAO) permettant aux intervenants d'être préparés, entendus et soutenus*	☐	☐	☐	☐
Un potentiel de répercussion sur ses pairs	• *L'intervention aura permis de bonifier une ou des procédures, servira à de la formation*	☐	☐	☐	☐

Les documents requis :

- Une lettre de présentation du(de la) candidat(e) ou de l'équipe candidate incluant un bref historique de la carrière du(de la) candidat(e) 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(e) gagnant(e) parmi les trois appels se verra désigner « Appel méritoire de l'année » lors du congrès de l'ACUQ.

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

Pour le dévoilement, le(la) candidat(e) ou le(la) représentant(e) de l'équipe lauréate se verra remettre son prix par la présidente de l'ACUQ dans le cadre du congrès 2023.

Les candidat(e)s de chaque dossier retenu devront être disponibles afin d'assister au dévoilement des lauréat(e)s dans le cadre du congrès 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.