



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL

2015-2016



MOT DE LA PRÉSIDENTE



L'intérêt public, la sécurité des citoyens et le maintien d'un réseau de centres d'appels d'urgence performant ont été au cœur de nos engagements en 2015-2016. Vous en trouverez les faits saillants dans les pages qui suivent.

En fait, le bilan que vous y trouverez met en lumière le fil conducteur ayant guidé nos actions : le travail en partenariat.

L'ACUQ évolue en effet au cœur d'un réseau de services d'urgence à la fois grand et complexe. L'atteinte de nos objectifs doit donc passer nécessairement par une collaboration accrue avec nos partenaires, tant pour échanger et comprendre les enjeux de l'heure que pour planifier nos actions.

Je veux saluer la collaboration de tous les instants et l'engagement profond des membres du conseil d'administration qui ont rendu possible toutes ces réalisations.

Un merci tout particulier à ces collaborateurs ponctuels et aux membres qui nous ont épaulés tout au long de l'année.

La présidente,

Carole Raïche

MISSION

Travailler à l'amélioration constante de la qualité et de l'accessibilité des services d'urgence afin de contribuer au maintien de la sécurité de la population partout dans la province.

MANDAT

Représenter les centres d'appels d'urgence du Québec devant les pouvoirs publics afin que la législation et la réglementation afférentes aux services d'urgence correspondent aux besoins de notre secteur d'activité, dans une perspective d'amélioration constante du service offert aux citoyens.

INTERVENTIONS STRATÉGIQUES

Le CRTC et nous

L'ACUQ participe activement aux travaux du 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'ACUQ et l'Agence ont ainsi formé une coalition pour répondre

re aux nombreuses invitations faites par le CRTC à déposer des observations sur une foule d'enjeux touchant à la fois les centres d'appels d'urgence de la province et les entreprises de services téléphoniques.

Parmi ces observations (environ une demi-douzaine, rien que pour 2015-2016), notons l'**Avis de consultation de télécom CRTC 2016-116** visant à examiner le cadre réglementaire qui pourrait être applicable pour le service 9-1-1 de prochaine génération au Canada.

À n'en pas douter, il s'agira d'un processus complexe qui se déroulera sur une période de quelques années.

À ce propos, nous avons fait remarquer aux commissaires que l'un des premiers gestes à poser serait de faire en sorte que la Loi sur les télécommunications énonce clairement, à l'instar de la loi américaine (FCC), que la sécurité des citoyens fait partie intégrante des objectifs de ladite loi.

Nous avons aussi respectueusement fait remarquer que la consultation en cours se déroulait en l'absence de concepts qui pourrait s'appliquer dans l'avenir, et qu'au surplus, c'était l'équivalent de demander aux parties à l'instance «d'imaginer» ce que pourrait être le 9-1-1 de prochaine génération, selon «...ses aspirations, sa compréhension et ses connaissances ».

D'ailleurs, chose utile, nous avons mis en relief le fait que la juridiction du CRTC s'applique aux fournisseurs de réseaux de télécommunication, et non sur le service 9-1-1 lui-même.

Le texto au 9-1-1

Après plusieurs mois de travaux et de préparation, le texto au 9-1-1 a finalement fait son entrée au Québec. L'ACUQ avait mis sur pied une stratégie d'entrée en service simultanée dans les CAU 9-1-1 de la province.

La date choisie : le mardi 1^{er} décembre 2015.

Cette coordination avait un but précis : s'assurer que les citoyens malentendants ou ayant des troubles de la parole puisse avoir accès au même service, partout dans la province, en même temps.

Seuls quelques CAU 9-1-1 ont demandé un délai supplémentaire, notamment en raison du processus de mise à niveau des équipements et de la formation du personnel. Le T9-1-1 devrait y être offert à la toute fin de 2016 ou au début de 2017.



Protocoles d'entente avec la SQ

L'ACUQ siège sur un groupe de travail mis sur pied par le MSP et le Comité consultatif sur l'encadrement et le développement des centres d'urgence 9 1-1. Ce groupe de travail a permis de concevoir un sondage visant à connaître les particularités de chacun dans le cadre de la rédaction de protocoles d'entente entre les CAU 9-1-1 et la Sûreté du Québec.

Les propositions reçues dans ces consultations ont été analysées par la Sûreté du Québec. Les travaux se poursuivent dans ce dossier et d'autres développements sont à prévoir.

ADRESSES QUÉBEC

L'ACUQ participe aux discussions qui se déroulent actuellement visant à consolider le fonctionnement et le financement d'Adresses Québec, projet qui relève du ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles.

Dans ses échanges avec le gouvernement, notre association signale que l'accessibilité aux données brutes d'Adresses Québec pour les centres d'urgence 9-1-1 et les centres secondaires d'appels d'urgence représente toujours un objectif prioritaire. En effet, la qualité des données incluses aux outils de géolocalisation des centres d'urgence permet d'améliorer la prestation du service auprès de la population, en facilitant la capacité de leur personnel à localiser rapidement et avec précision l'événement d'urgence.

Dans le but d'assurer l'uniformisation de la mise à jour des données par les municipalités et la pérennité du fonctionnement d'Adresses Québec, notre association propose de commencer par désigner officiellement Adresses Québec en tant que mandataire de la création et du maintien à jour du répertoire des données géographiques ainsi que des adresses municipales et des noms de rues, dans la Loi sur la sécurité civile.

L'obligation de fournir les mises à jour serait alors plus claire, pour le plus grand bénéfice des centres d'appels d'urgence et la sécurité des citoyens.

INTERVENTION PUBLIQUE

Vidéo controversée

En janvier 2016, l'ACUQ est avisée que la Fédération des travailleurs et travailleuses du préhospitalier d'urgence (FTPQ) diffuse une vidéo contenant une description péjorative des services rendus par les CAU 9-1-1 du Québec. L'ACUQ prend connaissance du contenu de celle-ci, convient de son impertinence et se met au travail pour demander le retrait de cette vidéo.

L'ACUQ fait notamment remarquer que cette vidéo est non seulement mensongère, mais qu'au surplus, elle donne une image complètement déformée du travail des tous les services d'urgence de la province.

De là à conclure que cette initiative plutôt discutable porte atteinte au sentiment de sécurité des citoyens, il n'y a qu'un pas qui est facilement franchi.

L'ACUQ s'adresse alors à la FPTQ, mais n'obtient pas de réponse satisfaisante. Nous en avisons alors nos partenaires du milieu des services d'urgence, dont l'ADPQ et le MSP.

La vidéo en question semble avoir été retirée depuis.

DOSSIERS STRATÉGIQUES

Rencontre avec le MSP

En avril 2016 avait lieu une rencontre avec le cabinet du ministre de la Sécurité publique, M. Martin Coiteux. Nous avons abordé quatre enjeux précis et significatifs pour notre champ d'activité :

1. La recertification aux cinq ans

Nous demandons une modification de l'article 52.10 de la Loi sur la sécurité civile qui stipule que «*Le ministre délivre à un centre d'urgence 9-1-1 un certificat de conformité valide pour **deux ans** lorsque les conditions prescrites par la présente section sont satisfaites.*»

La période de deux ans inscrite dans cet article ne correspond à aucune réalité opérationnelle ou administrative dans la mesure où ledit processus de certification demande déjà plusieurs mois de travail. Le fardeau administratif et les coûts de gestion que ce processus entraîne est contre-productif pour les centres d'urgence.

À titre comparatif, la *Loi sur la police* prévoit que l'inspectorat des corps de police se fait tous les **cinq ans**.

2. L'évolution du Règlement sur les normes

Depuis son entrée en vigueur, le Règlement n'a pas suivi l'évolution du fonctionnement des centres 9-1-1. En fait, le Règlement, et particulièrement l'interprétation qui en est faite, est peu flexible et par conséquent, offre peu de latitude aux inspecteurs à propos de solutions alternatives innovantes et adaptées aux réalités terrains.

De plus, on reconnaît des solutions qui répondent effectivement à l'interprétation de l'application du Règlement et/ou de son guide d'application, dans une vision restreinte du service, sans égard à l'objectif plus large de la Loi, qui vise à donner au processus de la chaîne d'intervention d'urgence une valeur ajoutée à la qualité et la sécurité du service à la population. On constate notamment ces difficultés au niveau :

- de la gestion des risques et de l'application de mesures compensatoires;
- de l'introduction de nouvelles technologies;
- de la compatibilité des exigences avec les réalités des réseaux de communication;
- des protocoles d'entente
- des exigences d'embauche du personnel.

3. L'absence d'une politique sur les systèmes téléphoniques gouvernementaux

Afin d'améliorer la sécurité des appelants qui se trouvent dans des lieux de juridiction provinciale (réseau de la santé et des services sociaux, réseau de la l'éducation, Hydro-Québec, campus universitaire, commission scolaire, etc.), le gouvernement doit assurer la qualité des informations

transmises par ses systèmes téléphoniques aux centres 9-1-1 et ce, afin que l'adresse de l'appelant corresponde à sa localisation géographique réelle.

À cet égard, le MSP doit assumer un leadership dans les règles de sécurité qui doivent régir les systèmes téléphoniques gouvernementaux.

4. L'appui du MSP à l'amélioration du réseau

Les possibilités technologiques des prochaines années vont modifier de façon profonde les technologies utilisées par les centres d'urgence 9-1-1 ainsi que leurs opérations.

Ces changements vont surtout nécessiter des investissements importants.

Il est donc opportun d'entamer les réflexions nécessaires sur le niveau de qualité de service que le gouvernement et les municipalités souhaitent offrir à la population du Québec, en considérant les enjeux, les limites et le financement requis.

Le MSP nous a par la suite avisé qu'il prenait bonne note de nos demandes et qu'il formerait un sous-comité découlant du Comité consultatif sur l'encadrement et le développement des centres d'urgence 9-1-1.

Le MSP a également demandé au ministère de la Culture et des communications (télécommunications, Centre de services partagés du Québec, téléphonie), au ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (financement du service 9-1-1) ainsi qu'au ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (Adresses Québec) d'accorder le suivi approprié à nos demandes.

À SIGNALER

Taxe municipale

Depuis le 1^{er} août 2016, la taxe municipale pour le financement du service 9-1-1 est fixée à un montant mensuel de 0,46\$. Cette taxe touche tous les clients d'un service téléphonique (téléphonie par fil ou sans fil, la téléphonie internet et les services de cartes prépayées) à la condition que ce service leur permet de composer directement ou indirectement le 9-1-1.

Cette taxe est perçue directement par le fournisseur des services téléphoniques.