



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC



Rapport annuel 2017-2018

Mot de la présidente

La période 2017-2018 marque l'arrivée d'une nouvelle ère dans les services d'urgence avec la décision du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) de donner le feu vert à la mise en place du 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1PG).

Cette orientation confirme la place névralgique qu'occupent les changements technologiques dans la gestion de nos organisations considérant leurs impacts sur les multiples dimensions de nos centres d'urgence.

C'est donc l'une des grandes priorités que s'est donnée notre association en 2017-2018 parce que l'intérêt public et la sécurité des citoyens demandent que ceux-ci bénéficient en tout temps d'un service de réponse et de traitement des appels urgents de qualité. Dans la mesure où le déploiement du 9-1-1PG débutera en 2020, l'ACUQ maintiendra son implication dans ce dossier tout au long de son évolution.

Ce virage technologique majeur s'inscrit dans nos activités courantes de relations gouvernementales et de formation qui sont au cœur de nos décisions et de nos actions.

C'est le fil conducteur qui relie les activités dont nous faisons le survol dans les pages qui suivent.

La présidente

Carole Raïche

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2017-2020

D'ici 2020, l'ACUQ concentrera ses actions autour de trois orientations stratégiques.

FINANCEMENT DE L'ASSOCIATION

La première touche à l'augmentation des ressources financières dont nous disposons pour remplir notre mission et assurer la pérennité de l'association. Tout ceci passe bien entendu par la diversification des sources de revenus.

La seconde orientation stratégique vise à donner encore plus de valeur ajoutée à son membership par une offre d'activités toujours plus innovante et en lien direct avec les préoccupations et les attentes des gestionnaires.

Finalement, par ses diverses représentations et interventions, l'ACUQ continuera à accroître sa notoriété dans la communauté des services d'urgence.

REPRÉSENTATION GOUVERNEMENTALE

- **Comité consultatif sur l'encadrement et le développement des CU 9-1-1**

Le mandat de ce comité est de proposer des recommandations et des orientations visant l'amélioration des communications d'urgence offertes à la population, à l'intérieur du champ de compétence du ministère de la Sécurité publique (MSP).

Deux rencontres annuelles sont prévues. Des sujets comme la certification des centres d'appels 9-1-1, l'inspection des centres secondaires (ex : Sûreté du Québec) et la gestion des appels 9-1-1 provenant d'incidents du réseau électrique (Hydro-Québec) sont au nombre des dossiers ayant été entre autres abordés.



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

Son mandat est de conseiller le MSP en regard des orientations visant l'évolution du cadre législatif de notre secteur d'activité.

Plus précisément, il discute de la révision de la **Loi sur la sécurité civile**, du **Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence** et du **Guide d'application** de ce règlement.

Finalement, il a été convenu que l'arrimage doit être fait entre le nouveau règlement et les paramètres d'implantation du 911PG. En effet, la réglementation devra s'arrimer aux nouvelles réalités et ces changements devront se faire dans un échéancier concordant avec la mise en œuvre de la nouvelle technologie.

- **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)**

L'ACUQ a été très active en termes de représentation auprès du CRTC. Voici les dossiers qui ont été traités en 2017-2018.

1) Demande de révision de la décision CRTC 2017-182 concernant le service 9-1-1 de prochaine génération

En septembre 2017, une coalition canadienne de services d'urgence, dirigée par le Nouveau-Brunswick et dont le Québec faisait partie, demande au CRTC de revenir sur sa décision d'exclure les centres d'appels d'urgence secondaires des tarifs de raccordement pour le financement du réseau 9-1-1 de prochaine génération.

Au Québec, en plus de la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec, les ministères provinciaux de la Santé, des Communications, de la Sécurité publique et Urgences-santé invitent également le CRTC à revoir sa position.

2) Contribution à l'avis de consultation de télécom CRTC 2017-450 / Examen de l'obligation d'inscription des revendeurs auprès du Conseil (janvier)

Dans l'**Avis de consultation de télécom CRTC 2017-450**, le CRTC invite les intervenants à lui faire part de leurs observations à propos des entreprises autres que les entreprises de télécommunication (revendeurs) qui devraient être exemptées de l'obligation de s'inscrire auprès du Conseil avant de recevoir des services de télécommunication d'entreprises canadiennes ou d'autres revendeurs aux fins de revente.

Dans la réponse acheminée au Conseil, la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec dont est membre l'ACUQ demande à ce que toutes les entreprises qui offrent des connexions privées ou de même nature destinée au public doivent obligatoirement s'inscrire auprès du CRTC.

3) Réponse à la demande de renseignement des parties du 1^{er} mars 2018 (CRTC 2017-450)

Dans un échange subséquent avec le CRTC, la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec réitère sa position à l'égard de l'obligation d'inscription des entreprises offrant des connexions privées, et souligne une fois de plus la nécessité d'obliger la totalité des entreprises offrant des services de téléphonie ou autrement à s'inscrire auprès du CRTC pour ainsi assurer l'accès à leurs abonnés aux services 9-1-1.

4) Adoption de la décision CRTC 2018-188 qui vient ajouter les centres secondaires et redéfinit les limites des réseaux 9-1-1PG (mai)

Le 28 mai 2018, le CRTC donne suite à la demande de révision de sa décision 2017-182 (paragraphe # 1 ci-dessus) et écrit :

« Le Conseil détermine qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision qu'il a rendue dans la politique réglementaire de télécom [2017-182](#) d'exclure les connexions aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP) secondaires des tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 de prochaine

*génération (9-1-1 PG). Par conséquent, le Conseil **modifie** cette décision afin d'inclure les connexions liées aux réseaux 9-1-1 PG des CASP secondaires dans les futurs tarifs d'accès aux réseaux 9-1-1 PG.*

5) Contribution à l'avis de consultation de télécom CRTC 2018-105 - Gains d'efficacité liés à la conception des réseaux 9-1-1PG

Dans son avis de consultation publié le 26 mars 2018, le CRTC écrit au paragraphe 17 :

17. Le Conseil établit des politiques réglementaires, des normes et des conditions de service, et approuve les tarifs et les ententes régissant l'accès aux CASP par les Canadiens. Les administrations provinciales, territoriales et municipales sont toutefois responsables des services d'intervention d'urgence, ainsi que de la mise en place et de l'exploitation des CASP qui en assurent la répartition. Par conséquent, le Conseil n'examinera pas les propositions de gains d'efficacité liés à la conception des réseaux 9-1-1 PG portant sur les composantes des réseaux ou sur les éléments fonctionnels qui relèvent de la responsabilité des CASP, conformément à la politique réglementaire de télécom [2017-182](#) et à la norme i3.

La Coalition fait valoir au CRTC que dans le cadre de la mise en place du 9-1-1PG, les décisions du CRTC ne devraient pas se traduire par le transfert en douce aux centres d'appels d'urgence 9-1-1 des coûts et des responsabilités de nature technique, opérationnelle et financière devant être assumés par les entreprises de téléphonie.

6) Contribution au Groupe de travail des services d'urgence (GTSU) du CRTC - éléments à considérer dans la mise en place du 9-1-1PG.

En octobre 2018, l'ACUQ transmet au GTSU une série d'éléments devant être pris en compte dans l'étude et la mise en place du 9-1-1PG en termes d'enjeux de sécurité publique. Parmi ces éléments, notons :

- Les données de localisation
- La redondance des routes d'acheminement des appels, des équipements, des points de connexion et des banques de données
- La robustesse des équipements, des plans locaux de relève et de continuité des opérations (sécurité, confidentialité, capacité et flexibilité)

FORMATION ET RECONNAISSANCE DU PERSONNEL

La présentation d'activités de formation par l'ACUQ s'inscrit dans l'obligation faite par l'article 22 du *Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres 9-1-1 et à certains centres d'appels secondaires*, lequel stipule :

22. Un centre d'urgence 9-1-1 doit s'assurer que les préposés au traitement des appels d'urgence reçoivent une formation initiale théorique et pratique d'une durée minimale de 100 heures.

Cette formation porte notamment sur:

- 1° les rôles et les responsabilités du préposé au traitement des appels d'urgence;
- 2° le service à la clientèle;
- 3° la téléphonie et l'informatique;
- 4° les équipements utilisés par le centre d'urgence 9-1-1, autres que la téléphonie et l'informatique;
- 5° le traitement de l'information géographique et les concepts de base en géomatique;
- 6° la technique de rédaction d'une carte d'appel;
- 7° la confidentialité des renseignements;
- 8° le langage à utiliser;
- 9° la définition d'une urgence;
- 10° le fonctionnement du réseau 9-1-1;
- 11° la gestion des situations difficiles;
- 12° la gestion du stress;
- 13° les ressources mises à leur disposition;
- 14° les modes opérationnels;
- 15° les lois qui régissent les pratiques et les protocoles d'entente.

Le centre s'assure que les préposés au traitement des appels d'urgence ainsi que les responsables des opérations reçoivent, au moins 2 jours par année, une formation continue relative à leur travail.

Appuyée par des spécialistes de contenu, l'ACUQ a donc développé à cette fin des formations selon 2 grands axes:

- 1) Savoir-être
- 2) Savoir-faire

En tenant compte de critères tels la flexibilité des horaires de formation, l'accessibilité des lieux de formation, les coûts, la formation en présentiel et la formation en ligne, l'ACUQ a proposé à ses membres les sujets suivants :

- ✓ Médias sociaux et confidentialité des informations
- ✓ Rôles et responsabilités des répartiteurs
- ✓ L'expérience citoyenne au centre d'urgence 9-1-1 (**non disponible en ligne**)

L'association poursuivra ses efforts pour offrir à ses membres des formations répondant à leurs préoccupations

PRIX APPEL MÉRITOIRE

Au Québec, les interventions d'urgence, se comptent par centaines de milliers et s'inscrivent dans la continuité du travail des préposés des centres d'appels d'urgence 9-1-1 et des centres secondaires d'appels d'urgence (CSAU). Le personnel de tous ces centres traite ces appels en conformité avec des normes de qualité strictes et précises.

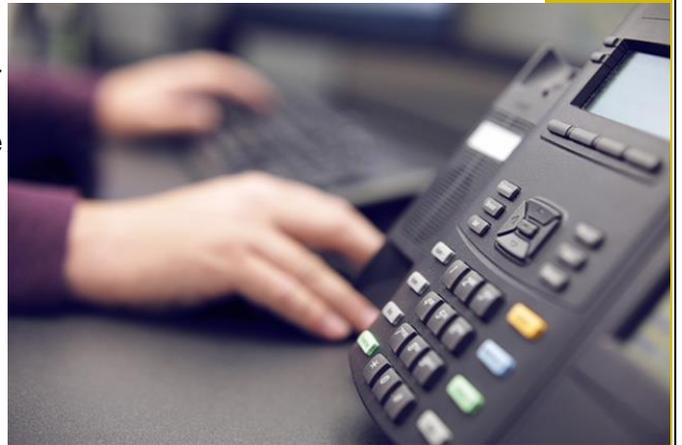
Afin de mettre en valeur leur travail remarquable, l'ACUQ a annoncé à son congrès d'octobre 2018 la création du prix **Appel méritoire**. Cette distinction sera remise au personnel des centres d'appels d'urgence de ses membres pour la première fois au congrès de l'automne 2019.

Le prix **Appel méritoire** est une occasion sans pareille au Québec de faire connaître le travail du personnel dans les centres d'appels d'urgence de la province et de souligner sa contribution aux interventions d'urgence qui chaque année sauve des milliers de vies humaines et renforce le sentiment de sécurité de la population.

MÉDAILLE POUR SERVICE DISTINGUÉ

L'ACUQ a entrepris des démarches devant mener à la remise de médailles de reconnaissance pour le personnel travaillant dans un centre membre de l'ACUQ et ayant plus de 20 ans de service.

L'attribution de cette médaille pour services distingués est une autre façon de reconnaître le travail accompli par les préposés des centres d'urgence.



Elle sera remise aux préposés qui ont accumulé 20 ans de service et plus, dont au moins 10 dans des fonctions opérationnelles en étant exposé au premier plan de la chaîne d'opération du centre d'appels d'urgence.

Recevoir un tel honneur témoigne d'une conduite exemplaire de même que des longs et exceptionnels états de service de ceux et celles qui occupent une profession encore méconnue et qui jouent un rôle crucial dans la sécurité et la santé de la population qu'elle sert.

Les démarches exploratoires de l'association se poursuivront en 2019.