

QUESTIONS ET RÉPONSES

1. Qu'est-ce que le 9-1-1 PG ?

- Il s'agit de la modernisation du réseau 9-1-1. Par exemple, les citoyens canadiens pourront transmettre des messages audios et des messages texte ainsi que des vidéos à diffusion en continu et des photos susceptibles d'aider grandement les services d'urgence.
- Les travaux de modernisation concernent, entre autres, les technologies utilisées, la sécurité des données, la continuité des opérations et la localisation précise des appelants.
- Le 9-1-1 PG résulte de la transition des systèmes analogiques du service 9-1-1 vers des systèmes numériques IP (ou basés sur le Protocole Internet). Le changement vise à améliorer le service 9-1-1 afin de créer un système plus rapide et plus résilient.
- Le 9-1-1 PG permettra de transférer un appel d'un océan à l'autre.
- Cette transition permettra à la population d'avoir accès à des services 9-1-1 novateurs. Par exemple, les citoyennes et citoyens pourraient diffuser des images vidéo d'un incident, envoyer des photos des dommages causés par un accident ou d'un suspect en fuite ou encore envoyer des renseignements médicaux personnels, notamment en ce qui concerne les besoins en matière d'accessibilité, ce qui pourrait grandement aider les intervenants en cas d'urgence.

2. Pourquoi le passage au 9-1-1 PG est-il nécessaire ?

- À la suite de la politique réglementaire du CRTC adoptée en 2017 (2017-182), l'ordonnance a pour effet d'obliger les CU 9-1-1 et les CSAU à moderniser leurs réseaux afin d'offrir le 9-1-1 PG.
- Le service 9-1-1 actuel, opérationnel depuis 1994 au Québec, doit être modernisé afin de permettre, entre autres, le traitement de nouvelles formes de communication par les centres d'appels d'urgence, soit les textos, les images, les vidéos ainsi que d'autres données, comme les informations biomédicales.

3. Est-ce que le 9-1-1 PG est déployé partout au Canada ?

- Tous les centres d'appel d'urgence situés au Canada sont visés par la décision du CRTC de moderniser leurs réseaux afin d'être prêts à offrir le 9-1-1 PG.
- Les dates de déploiement prévues du 9-1-1 PG ont été fixées du 1^{er} mars 2022 jusqu'au 4 mars 2025.

4. Pourquoi une aide financière ?

- Le passage au 9-1-1 PG présente des défis importants pour les centres d'appels d'urgence, tant en termes financiers qu'opérationnels.
- Cette obligation vise autant les CU 9-1-1 que les CSAU dont le mandat est de répartir les appels reçus aux intervenants d'urgence, police, pompiers et ambulance. Or, sans un soutien financier ponctuel, la plupart des CU 9-1-1 et des CSAU considèrent qu'ils ne seront pas en mesure de respecter les obligations du passage au 9-1-1 PG puisque d'importants et coûteux rehaussements technologiques sont requis.
- Rappelons que le service 9-1-1 est essentiel pour la population.

5. À qui servira cette aide financière ?

- Cette aide financière servira à 27 CU 9-1-1 et 9 CSAU pour les rehaussements technologiques, la formation du personnel et la révision des processus d'affaires, le tout dans le cadre du 9-1-1 PG.

6. Plus précisément, quels centres d'appels d'urgence seront admissibles ?

- Pour être admissible à l'aide financière, le CU 9-1-1 ou le CSAU doit être exploité par une organisation municipale (municipalité, municipalité régionale de comté, régie, etc.), une entreprise privée ou un organisme à but non lucratif.

7. Quelle administration est responsable des centres d'appels d'urgence du Québec ?

- Les centres d'appels d'urgence correspondent aux CU 9-1-1 ou aux CSAU. On entend par « CU 9-1-1 », un centre qui reçoit les appels qui requièrent une ou plusieurs interventions d'urgence, détermine, pour chaque appel, la nature de l'urgence et le transmet, avec les coordonnées de l'appelant, au centre secondaire d'appels d'urgence approprié. Un CSAU est un centre de répartition d'un service de sécurité incendie ou d'un corps de police ou un centre de communication santé au sens de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence.
- Au Québec, le service 9-1-1 est une responsabilité municipale. En vertu de l'article 52.2 de la Loi sur la sécurité civile, une municipalité peut :
 - 1- mettre en place son propre CU 9-1-1;
 - 2- conclure une entente avec une autre municipalité locale afin de recourir aux services du CU 9-1-1 que cette dernière a mis en place;
 - 3- conclure un contrat avec une entreprise privée ou un organisme à but non lucratif exploitant un CU 9-1-1.
- Concernant les CSAU, ils sont exploités par : une organisation municipale, une entreprise privée, un organisme à but non lucratif ou le gouvernement du Québec.
- Les centres de gestion des appels de la Sûreté du Québec ainsi que le centre de communication santé exploité par la Corporation d'Urgences-santé sont sous la responsabilité du gouvernement du Québec.
- Le MSP agit, pour sa part, comme responsable d'administrer la réglementation en matière de 9-1-1 au Québec, tout particulièrement en ce qui a trait à la certification et aux normes d'opération des CAU.

8. Comment sera répartie l'aide financière de 45,5 M\$?

- Les sommes seront versées selon la répartition suivante du montant total disponible:
 - 50 % à l'année 1
 - 25 % à l'année 2
 - 25 % à l'année 3

Le tout à la réception de la documentation requise.

9. Comment sera déterminé le montant de l'aide financière pour chacun des centres ?

- Le montant de l'aide financière est déterminé en fonction de la taille du CU 9-1-1 ou du CSAU, selon les tranches de postes de travail.
- L'aide financière accordée versée correspond à un montant forfaitaire, calculé en fonction du nombre de postes dédiés à la prise d'appels 9-1-1 et à la répartition de ceux-ci aux intervenants d'urgence (y compris les postes de relève, le cas échéant).
- Ce calcul ne tient pas compte des postes administratifs; des postes de formation; des postes de laboratoire; des postes de croissance.

10. Quelles dépenses seront admissibles ?

- L'aide financière accordée peut être utilisée pour toute dépense directement liée à la modernisation des CU 9-1-1 et des CSAU, soit:
 - Gestion du projet de modernisation pour le passage au 9-1-1 PG
 - Gestion et sécurité de l'information
 - Services-conseils et services professionnels requis
 - Évaluation des besoins
 - Modélisation opérationnelle
 - Spécifications techniques

- Soutien à la mise en œuvre
- Acquisition et/ou optimisation du système téléphonique, informatique (répartition assistée par ordinateur) et des enregistrements en lien avec le 9-1-1 PG
- Robustesse des centres (cybersécurité)
- Formation des employés
- Autres dépenses jugées pertinentes

11. Quelles dépenses ne seront pas admissibles ?

- L'aide financière ne peut être utilisée pour les éléments suivants :
 - Frais généraux actuels d'exploitation d'un CU 9-1-1 et/ou d'un CSAU
 - Systèmes de sécurité physiques
 - Entretien ou coûts permanents
 - Autres dépenses jugées non pertinentes

12. Comment un centre d'appels d'urgence pourra-t-il procéder pour obtenir les sommes estimées selon la taille de son centre ?

- Les centres d'appels d'urgence admissibles pourront présenter une demande à l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec (Agence 9-1-1) qui administre ce soutien financier. En résumé, ils devront :
 - Remplir un formulaire de demande;
 - Transmettre une lettre d'intention signifiant leur volonté de bénéficier de l'aide financière, incluant un engagement à amorcer les travaux de migration au 9-1-1 PG et à les compléter d'ici le 4 mars 2025 et à respecter toutes les conditions et les modalités relatives à l'aide financière.

13. Comment s'assurer qu'un centre d'appels d'urgence aura accès à son plein montant d'aide financière ?

- Lorsqu'un centre d'appels d'urgence fera une demande, l'Agence 9-1-1 devra:
 - Confirmer dans les meilleurs délais à l'exploitant du CU 9-1-1 ou du CSAU concerné son admissibilité ou non;
 - S'assurer que la demande est conforme au nombre de postes de travail dédiés à la prise d'appels 9-1-1 ou à la répartition de ceux-ci, y compris ceux du centre de relève, le cas échéant, au moment de la demande avant de procéder au versement. Dans l'application de la Loi sur la sécurité civile, une équipe dédiée à la certification des CU 9-1-1 et à l'inspection des CSAU possède le nombre de postes de travail dédiés à la prise d'appels 9-1-1 ou à la répartition de ceux-ci, y compris ceux du centre de relève, le cas échéant.
 - S'assurer, pour les versements des années 2 et 3 et que celui-ci confirme que les progrès réalisés vers le passage au 9-1-1 PG et détaillés dans la reddition de compte justifient le versement des sommes additionnelles;
 - Verser l'aide financière dans les meilleurs délais, lorsque tous les renseignements et les documents demandés sont au dossier, selon le calendrier de versements.

14. Quel sera le délai pour les exploitants de centres d'appels d'urgence pour faire une demande d'aide financière ?

- Ils devront transmettre une lettre de demande d'aide financière signée par courriel à l'Agence 9-1-1, avant le 15 juin 2023;
- Fournir une reddition de compte accompagnée d'une demande d'obtention des versements subséquents avant le 31 mars pour les années 2024 et 2025.

15. À partir de quelle date les centres d'appels d'urgence pourront-ils transmettre leur demande ?

- Dès le 17 avril 2023.
- Une communication sera transmise à chaque exploitant de centre d'appels d'urgence admissible qui contiendra toute l'information nécessaire pour effectuer une demande.

16. Que fait le gouvernement pour s'assurer que les centres d'urgence aient bien exécuté les travaux de migration au 9-1-1 PG ?

- Au plus tard, le 31 mars 2024 et 2025, les exploitants de centres d'appels d'urgence admissibles devront transmettre à l'Agence 9-1-1 une reddition de compte faisant état :
 - de l'utilisation des sommes versées;
 - de l'état d'avancement des travaux en vue du passage au 9-1-1 PG.
- Les sommes prévues pour 2024 et 2025 pourront être versées si la reddition de compte est complète.

17. Qu'arrive-t-il s'ils ne sont pas en mesure de passer au 9-1-1 PG ?

- Les montants versés à l'exploitant d'un CU 9-1-1 ou d'un CSAU pourront être récupérés par le gouvernement du Québec si l'exploitant n'a pas migré au 9-1-1 PG à la date prescrite, si les conditions établies ne sont pas respectées, ou si les sommes octroyées ne sont pas utilisées pour les fins auxquelles elles sont destinées.

AGENCE MUNICIPALE DE FINANCEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1 DU QUÉBEC

18. Qui administrera cette aide financière ?

- Le mandat de distribution des sommes a été confié à l'Agence 9-1-1.
- L'Agence 9-1-1 est un organisme à but non lucratif constitué conformément à la Loi sur la fiscalité municipale, désigné par le ministre des Affaires municipales et de l'Habitation afin de gérer et de distribuer la taxe municipale aux fins du financement du service 9-1-1.

19. Pourquoi l'Agence 9-1-1 ?

- Le recours à l'Agence 9-1-1 est un choix logique, puisque celle-ci a notamment le mandat d'assurer le développement des CU 9-1-1.
- L'Agence 9-1-1 a déjà administré de telles aides, c'est le cas par exemple avec le programme d'aide financière pour la préparation des municipalités aux sinistres.

20. Qui gère l'Agence 9-1-1 ?

- L'Agence est dirigée par un conseil d'administration composé, à parts égales, de représentants de l'Union des municipalités du Québec (UMQ), de la Fédération québécoise des municipalités (FQM) et de la Ville de Montréal. Conformément à la loi, le ministre des Affaires municipales et de l'Habitation a désigné un observateur pour assister aux assemblées du conseil d'administration de l'Agence.

21. On compte combien de CU 9-1-1 et de CSAU au Québec ?

- 27 CU 9-1-1 actuellement en activité;
- 25 CSAU police;
- 25 CSAU incendie;
- 10 centres de communication santé (assujettis à la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence);
- Il est important de mentionner que tous les exploitants d'un CU 9-1-1 opèrent également au moins un CSAU (police, incendie, santé);
- Concernant les CSAU, ils sont exploités soit par : une organisation municipale, une entreprise privée, un organisme à but non lucratif ou le gouvernement du Québec.