

FICHE DE PRISE DE DÉCISION

Fiche de prise de décision : POL-2016-024R-1
Direction du service de police
Centrale 9-1-1
Objet : Protocole d'entente à intervenir avec La Centrale des Appels d'Urgence Chaudière-Appalaches afin de déterminer les services d'urgence requis de façon prioritaire et les procédures opérationnelles afférentes
Date : 2016-10-05

ÉTAT DE LA SITUATION (situation/problème)

Le 9-1-1 Lévis opère un centre d'appels primaire, dont la mission consiste à recevoir tous les appels d'urgence logés sur le territoire qu'il dessert (Lévis et Sainte-Marie) et à les répartir aux intervenants secondaires prioritaires pertinents. Notamment, lorsqu'il reçoit un appel de nature « santé », soit un appel d'urgence qui se rapporte à une situation nécessitant la présence d'une ambulance, le 9-1-1 Lévis transfère cet appel au Centre de communication santé Chaudière-Appalaches (ci-après, « CCSCA »), lequel le répartit aux intervenants appropriés. À ce titre, le CCSCA correspond à un centre secondaire d'appels d'urgence.

L'article 11 du *Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence* (RLRQ, c. S-2.3, r.2) (ci-après, « le Règlement ») édicte qu'un centre d'urgence 9-1-1 et un centre secondaire d'appels d'urgence doivent conclure des protocoles d'entente afin de déterminer, pour chaque type d'événement, les services d'urgence requis de façon prioritaire et les procédures opérationnelles afférentes.

La présente fiche de prise de décision vise la conclusion du protocole d'entente à intervenir entre la Ville (9-1-1 Lévis) et le CCSCA, le tout conformément à l'article 11 du Règlement. De manière générale, ce protocole d'entente prévoit de quelle manière les appels d'urgence de nature « santé » sont transmis par le 9-1-1 Lévis au CCSCA ainsi que les mesures prises par ce dernier afin d'y répondre adéquatement.

ANALYSE DES ALTERNATIVES (avantages/Inconvénients/impacts)

Aucune alternative n'est envisagée, car il s'agit d'un règlement provincial

ÉCHÉANCIER DE RÉALISATION
FINANCEMENT (coûts/revenus/poste budgétaire/impacts budgétaires 2016-2017-2018)

Coûts/revenus	Impacts	2016	2017	2018
0\$				

Conformément au règlement RV-2007-07-02 sur le contrôle et le suivi budgétaire, il incombe au responsable d'activité budgétaire de vérifier la disponibilité de crédits suffisants pour les fins auxquelles la dépense est projetée.

Disponibilités budgétaires Oui Non

Commentaires

- Financement déjà autorisé par :
- Budget de fonctionnement. Poste budgétaire : _____
 - Règlement d'emprunt spécifique RV-_____, Poste budgétaire : _____
 - Règlement « Omnibus » RV-_____, résolution CE-_____
 - Autre (spécifier) : _____, résolution CV-_____

- Autorisation de financement à obtenir et source de financement proposée :

Commentaires

Numéro du projet PTI : _____ Montants 2016 _____ 2017 _____ 2018 _____

Compensation : ou N/A

Projet subventionné : Oui Non

Si oui, préciser le titre du programme et le pourcentage: _____

Signature du responsable d'activité budgétaire [Signature] Date : 16/10/19

ÉCHÉANCIER (étapes/dates/justification de la nécessité du traitement par CE ou CV à cette date)

PERSONNES CONSULTÉES

Nom de la personne	Date (J/M/A)	Champ de compétence
Amélie Cadieux-Cardin	2016-06-10	Volet juridique
Yves Després	2016-04-08	Volet Sécurité publique
Gaétan Drouin	2016-04-08	Volet premiers répondants

RECOMMANDATION (énoncé)

Il est recommandé au comité exécutif de recommander au conseil de la Ville de conclure le protocole d'entente à intervenir avec La Centrale des Appels d'Urgence Chaudière-Appalaches afin de déterminer les services d'urgence requis de façon prioritaire et les procédures opérationnelles afférentes, tel qu'il est annexé à la fiche de prise de décision POL-2016-024 et d'autoriser le maire et la greffière à signer ce protocole d'entente.

Liste des pièces jointes : Protocole d'entente à intervenir
Extrait du guide sur l'encadrement législatif des centres d'urgence 9-1-1 et de certains centres secondaires d'appels d'urgence.

Préparé par : <u>Jimmy Fillion</u>		Titre d'emploi : <u>Coordonnateur 9-1-1</u>	
Recommandé par :			
Nom et initiales manuscrites Titre d'emploi	Nom et initiales manuscrites Titre d'emploi	Nom et initiales manuscrites Titre d'emploi	
Commentaires :			
Signature de la Direction : <u>[Signature]</u>		Date : <u>16/10/19</u>	

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Signature de la Direction générale : [Signature] Date : 20/10/2016

PROTOCOLE D'ENTENTE

afin de déterminer les services d'urgence requis de façon prioritaire et les procédures opérationnelles afférentes

(conclu conformément à l'article 11 du *Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence*, RLRQ, c. S-2.3, r. 2)

ENTRE : **VILLE DE LÉVIS**, personne morale de droit public légalement constituée en vertu de la *Charte de la Ville de Lévis* (RLRQ c C-11), ayant son bureau au 2175, chemin du Fleuve, Lévis (Québec) G6W 7W9, ici représentée aux fins des présentes par monsieur Gilles Lehouillier, maire de la Ville et par Me Marlyne Turgeon, assistante-greffière de la Ville, tous deux dûment autorisés à agir aux présentes aux termes d'une résolution du conseil de la Ville de Lévis, portant le numéro CV-2016-_____ adoptée le _____ 2016, dont copie certifiée conforme demeure annexée à l'original des présentes.

ci-après désigné « **9-1-1 Lévis** »

ET : **LA CENTRALE DES APPELS D'URGENCE CHAUDIÈRE-APPALACHES**, personne morale sans but lucratif constituée en vertu de la partie 3 de la *Loi des compagnies* (RLRQ, C. C-38), ayant son domicile au 135, 19^e rue, Saint-Georges (Québec) G5Y 4S6 et reconnue comme centre de communication santé au sens de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* (RLRQ, c. S-6.2), ici représentée aux fins des présentes par monsieur Alex Bernier, directeur général, lequel se déclare dûment autorisé à agir aux présentes aux termes d'une résolution du conseil d'administration, dont copie certifiée conforme demeure annexée à l'original des présentes.

ci-après désigné « **CCSCA** »

ci-après collectivement désignées les « **Parties** »

ATTENDU QUE le **9-1-1 Lévis** opère un centre d'appels primaire, dont la mission consiste à recevoir tous les appels d'urgence logés sur le territoire qu'il dessert et à les répartir aux intervenants secondaires prioritaires pertinents, notamment le **CCSCA** en ce qui concerne les appels de nature « santé » ;

ATTENDU QUE le **CCSCA** opère un centre d'appels secondaire, dont la mission consiste à recevoir les appels de nature « santé » sur le territoire qu'il dessert et à les répartir aux intervenants appropriés;

ATTENDU QU' en vertu du *Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence*, le **CCSCA** et le **9-1-1 Lévis** doivent conclure un protocole d'entente afin de déterminer, pour chaque type d'événement, les services d'urgence requis de façon prioritaire et les procédures opérationnelles afférentes ;

ATTENDU QU' il serait avantageux pour les **Parties** de formaliser le mode d'opération de la liaison entre le **9-1-1 Lévis** et le **CCSCA**.

À CES FINS, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. Préambule

Le préambule fait partie intégrante des présentes.

2. Définitions

Pour les fins de la présente entente :

- a) l'expression « **appels de nature « santé »** » désigne les appels d'urgence qui se rapportent à une situation nécessitant l'intervention de services préhospitaliers d'urgence ;
- b) l'expression « **appel multi-type** » désigne les appels d'urgence qui se rapportent à une situation où plusieurs intervenants sont nécessaires, notamment les pompiers, les policiers, les ambulanciers... ;

3. Objet

La présente entente vise à déterminer, lorsque le **9-1-1 Lévis** transfère au **CCSCA** un appel de nature « santé », les services d'urgence requis de façon prioritaire et les procédures opérationnelles afférentes.

4. Territoire desservi par les Parties

- 4.1 En tant que centre d'appels primaire, le **9-1-1 Lévis** reçoit tous les appels d'urgence logés à partir des municipalités énumérées à l'**Annexe A** des présentes.
- 4.2 En tant que centre d'appels secondaire, le **CCSCA** traite tous les appels de nature « santé » qui sont logés à partir des municipalités énumérées à l'**Annexe A** des présentes, ce qui inclut les appels de nature « santé » qui lui sont transférés par le **9-1-1 Lévis** ;

5. Obligations et rôle du 9-1-1 Lévis

- 5.1 Lors de la réception d'un appel de nature « santé » pour un événement localisé sur le territoire desservi par le **CCSCA**, le **9-1-1 Lévis** s'engage à :
 - a) respecter la procédure de traitement et de transfert des appels définie à l'**Annexe B** des présentes ;
 - b) valider, verbalement, les coordonnées de l'appel de nature « santé » reçu par le **9-1-1 Lévis**, et ce, avant de transférer cet appel au **CCSCA**, le cas échéant ;
- 5.2 Le **9-1-1 Lévis** reconnaît que lors de la réception d'un appel de nature « santé » ou d'un appel multi-type, le **9-1-1 Lévis** doit traiter en priorité l'aspect « santé » de cet appel (transfert au **CCSCA** selon les modalités prévues à la présente entente), à moins que la sécurité des intervenants-santé alors nécessaires ne puisse être assurée sur les lieux des événements rapportés.

Dans ce dernier cas, le **9-1-1 Lévis** ne transférera l'appel « santé » ou l'aspect « santé » de l'appel multi-type au **CCSCA** que lorsque l'aide d'intervenants en matière de sécurité aura été demandée par le **9-1-1 Lévis**.

- 5.3 Lorsque le **9-1-1 Lévis** doit transmettre verbalement, en vertu de la présente entente, des coordonnées au **CCSCA**, ces coordonnées doivent lui être transmises de deux manières différentes¹.
- 5.4 Lors d'un transfert d'appel de nature « santé » du **9-1-1 Lévis** au **CCSCA** en vertu de la présente entente, afin d'assurer une transition sécuritaire de cet appel, le personnel du **9-1-1 Lévis** devra demeurer en ligne afin de s'assurer que l'appel est bien transféré au **CCSCA** et que l'appelant a été pris en charge par le personnel du **CCSCA**.

Ce n'est que lorsque le préposé du **9-1-1 Lévis** s'est assuré que l'appel de nature « santé » a bien été transféré au **CCSCA** qu'il pourra abandonner la ligne.

¹ Par exemple : « Les coordonnées de l'urgence sont le cinq cent vingt-cinq, cent douzième rue au téléphone 418-123-4567. Je répète, les coordonnées de l'urgence sont le 5-2-5, 1-1-2^{ème} rue, au téléphone 4-1-8-1-2-3-4-5-6-7 ».

- 5.5 Lorsqu'il reçoit un appel de nature « santé », le 9-1-1 Lévis ne peut répartir des premiers répondants sur les lieux de cet appel sans en avoir obtenu, au préalable, l'autorisation du CCSCA ;
- 5.6 Le 9-1-1 Lévis s'engage à ce que l'heure de l'ensemble des équipements informatiques impliqués dans le traitement des appels d'urgence du 9-1-1 Lévis soit synchronisée à toutes les 10 minutes au site Web du Conseil national de recherches du gouvernement du Canada, via le contrôleur de domaine primaire et le contrôleur de domaine secondaire.

Advenant une panne du contrôleur de domaine primaire, le 9-1-1 Lévis s'engage à ce que la relève est assurée par le contrôleur de domaine secondaire.

6. Obligations et rôle du CCSCA

- 6.1 Lors de la réception d'un appel de nature « santé » lui étant transmis par le 9-1-1 Lévis, le CCSCA s'engage à respecter la procédure de traitement et de transfert des appels définie à l'Annexe B des présentes.
- 6.2 Le CCSCA synchronise l'heure de l'ensemble de ses équipements périphériques avec l'heure de l'horloge atomique du Canada.

Cette synchronisation est faite sur une base quotidienne.

7. Obligations et déclarations communes des Parties

- 7.1 Les Parties conviennent que, lorsque le 9-1-1 Lévis reçoit un appel d'urgence de quelque nature que ce soit, il doit valider les coordonnées de l'appelant, l'adresse de l'intervention et le besoin de ressources en assistance, et ce, avant de transférer cet appel au CCSCA, le cas échéant.
- 7.2 La liste des municipalités contenue à l'Annexe A des présentes doit être mise à jour annuellement par les Parties. Pour ce faire, chacune des Parties doit transmettre au représentant de l'autre partie (clause 10), à chaque année, une version révisée de cette liste.
- 7.3 Chacune des Parties doit informer son personnel du contenu de la présente entente.

8. Confidentialité

- 8.1 Le CCSCA, incluant notamment ses administrateurs, dirigeants, cadres, employés consultants, représentants, ayants droits et conseillers, s'engage à :
- 8.1.1 ne pas utiliser de renseignements verbaux ou écrits concernant le 9-1-1 Lévis, sans le consentement préalable et écrit de ce dernier ;
- 8.1.2 ne pas transmettre, à qui que ce soit, des renseignements, de quelque nature que ce soit, concernant le 9-1-1 Lévis.
- 8.2 Le 9-1-1 Lévis, incluant notamment ses administrateurs, dirigeants, cadres, employés consultants, représentants, ayants droits et conseillers, s'engage à :
- 8.2.1 ne pas utiliser de renseignements verbaux ou écrits concernant le CCSCA, sans le consentement préalable et écrit de ce dernier ;
- 8.2.2 ne pas transmettre, à qui que ce soit, des renseignements, de quelque nature que ce soit, concernant le CCSCA.
- 8.3 Nonobstant les dispositions de la présente clause 8, les Parties reconnaissent que la Ville de Lévis est un organisme public, notamment soumis aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1). En conséquence, les Parties reconnaissent et acceptent que le 9-1-1 Lévis puisse être dans l'obligation de divulguer des informations à des tiers en exécution de toute loi régissant ses opérations, et ce, nonobstant les termes et dispositions de la présente entente.

9. Responsabilité

Les **Parties** assument leur propre responsabilité par rapport à leurs propres activités. Les obligations des **Parties** en matière de responsabilité civile sont donc limitées aux dispositions usuelles du *Code civil du Québec* (RLRQ, c. C-1991).

10. Représentants

Aux fins de l'application et du suivi de la présente entente, les **Parties** désignent les représentants suivants :

CCSCA	Monsieur Alex Bernier Directeur général 135 19 ^{ème} rue Saint-Georges (Québec) G5Y 4S6
9-1-1 Lévis	Monsieur Jimmy Fillion Coordonateur 9-1-1 3 155 avenue St-Augustin Lévis (Québec) G6Z 8G2

11. Considération

Les **Parties** déclarent et conviennent que la conclusion de la présente entente ne comporte aucune dépense pour chacune des **Parties**.

12. Durée de l'entente et renouvellement

La présente entente prend effet le jour de sa signature par toutes les **Parties**, et ce, pour une durée d'un (1) an.

Les **Parties** conviennent qu'à son échéance, la présente entente est automatiquement renouvelée d'année en année, sujette à tous les termes et conditions des présentes, à moins que l'une des **Parties** ne transmette à l'autre un avis écrit de non-renouvellement, et ce, au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours avant l'expiration de la présente entente ou de tout renouvellement de celle-ci.

13. Avis

Tout avis ou consentement, de même que toute demande ou mise en demeure, requis ou prévu en vertu de la présente entente doit être fait par écrit et expédié par courrier recommandé (port payé) aux adresses apparaissant à la clause 10 des présentes.

Tel avis ou communication sera réputé comme donné, entre les **Parties**, le deuxième jour ouvrable suivant la date de sa mise à la poste.

14. Modification

Toute modification à la présente entente devra être faite par écrit, par la conclusion d'un avenant signé par les **Parties**.

15. Dispositions générales et finales

Aucune des **Parties** n'est ou ne peut être présumée être le mandataire, l'employé ou l'agent de l'autre, à quelques fins que ce soit. La relation des **Parties** reste une relation d'entités indépendantes. Rien dans l'entente ne constitue une société, un partenariat, une aventure commune ou un « Joint Venture » entre les **Parties**. Aucune des **Parties** n'a le droit de conclure des contrats, d'engager le crédit ou d'encourir des dépenses ou des obligations au nom ou pour le compte de l'autre.

La présente entente est régie par les lois du Québec et toute réclamation en raison des présentes doit être intentée dans le district judiciaire de Québec.

La présente entente lie et est pour le bénéfice des **Parties**, ainsi que de leurs successeurs, cessionnaires, ayants droit et autres représentants respectifs.

La présente entente constitue l'entente intégrale entre les **Parties** relativement à l'objet des présentes.

Le silence de l'une des **Parties**, sa négligence ou son retard à exercer un droit ou un recours qui lui est consenti en vertu des présentes ne pourra en aucune circonstance être interprété contre telle partie comme une renonciation à ses droits et recours. Aucun acte ou omission de l'une des **Parties** ne pourra être considéré ou interprété comme constituant une renonciation tacite à quelque droit, sauf si cette renonciation est faite par écrit.

Les titres des clauses de la présente entente sont insérés à titre de référence seulement et ne peuvent pour aucune considération affecter l'interprétation des dispositions de la présente entente.

EN FOI DE QUOI LES PARTIES ONT SIGNÉ :

CCSCA

Ce _____ jour de _____ 2016

Alex Bernier, directeur général

9-1-1 Lévis

Ce _____ jour de _____ 2016

Gilles Lehouillier, maire

Me Marlyne Turgeon, assistante-greffière

ANNEXE A

PROCÉDURE DE TRAITEMENT ET DE TRANSFERT DES APPELS 9-1-1 DE NATURE « SANTÉ » VERS LE CCSCA

MUNICIPALITÉS DESSERVIES DANS LA RÉGION CHAUDIÈRE-APPALACHES.

1) Par le 9-1-1 Lévis

Ville de Lévis
Ville de Sainte-Marie

Liste en date du 5 février 2016

2) Par le CCSCA

Ville de Lévis
Ville de Sainte-Marie

Liste en date du 5 février 2016

ANNEXE B

ÉTAPE	CENTRE	EXEMPLE
Réponse initiale	9-1-1 Lévis	9-1-1 Quelle est votre urgence ?
Vérification du besoin et des coordonnées (appelant et événement), ainsi que du type de recours requis ¹ (simple ou multiple)	9-1-1 Lévis	Quel est le numéro de téléphone que vous utilisez actuellement ? De quelle adresse nous appelez-vous ? Quelle est l'adresse de l'urgence ? Quelle est la nature de l'urgence ?
Confirmation positive d'une demande d'ambulance pour le territoire couvert par CCSCA	9-1-1 Lévis	Gardez la ligne, je vous transfère au service ambulancier. Laissez-moi parler en premier.
	CCSCA	Service d'ambulance, c'est pour quelle ville ?
Transmission du besoin et des coordonnées de l'intervention	9-1-1 Lévis	Ici 9-1-1 Lévis : Je vous transfère une demande d'ambulance.
		Les coordonnées affichées à l'écran ont été validées (<i>Si les coordonnées de l'intervention sont les mêmes que l'affichage 9-1-1</i>) OU Les coordonnées de l'urgence sont « adresse et numéro de téléphone ² » (<i>Si les coordonnées de l'intervention ne sont pas les mêmes que l'affichage 9-1-1</i>).
		Monsieur/Madame, vous êtes en communication avec le service d'ambulance. Parlez.
Indication, le cas échéant, des autres intervenants avisés	9-1-1 Lévis	Ici 9-1-1 Lévis : nous avons également avisé (ou allons aviser) « intervenant secondaire X » et « intervenant secondaire Y » (<i>Si le traitement de l'événement nécessite des recours multiples</i>)
Transition de l'appel	9-1-1 Lévis	S/O

Article II du règlement

11. Un centre d'urgence 9-1-1 et un centre secondaire d'appels d'urgence auquel le centre d'urgence transfère principalement des appels d'urgence et les informations géographiques s'y rattachant, le cas échéant, doivent conclure des protocoles d'entente afin de déterminer, pour chaque type d'événement, les services d'urgence requis de façon prioritaire et les procédures opérationnelles afférentes.

Interprétation de l'article

- Les protocoles d'entente en vigueur définissent les principes directeurs qui encadrent le transfert d'appels d'urgence du CU 9-1-1 vers le CSAU. Les clauses du protocole d'entente portent notamment sur les éléments suivants :
 - les obligations et le rôle du CU 9-1-1;
 - les obligations et le rôle du CSAU;
 - les procédures opérationnelles;
 - la durée de l'entente;
 - les modalités de son renouvellement.

³ La méthode d'échantillonnage est présentée à l'annexe 2 du guide.

- Les procédures opérationnelles permettent de désigner les intervenants requis en fonction du type d'événement et de son ampleur. Elles permettent aussi d'identifier l'organisme intervenant prioritaire vers lequel l'appel doit être acheminé ainsi que les autres services à aviser, le cas échéant.
- Des procédures opérationnelles peuvent aussi être prévues avec d'autres intervenants, notamment des centres de communication santé, Hydro-Québec, le ministère des Transports du Québec, la Garde côtière canadienne, la Société de protection contre les incendies de forêt et le Centre des opérations gouvernementales du MSP (COG). Les procédures opérationnelles prévues avec d'autres intervenants ne seront pas vérifiées par le MSP.
- Malgré les changements, les ajouts ou les retraits aux procédures opérationnelles, le protocole d'entente devrait être maintenu.
- Un protocole d'entente devrait être signé uniquement dans la mesure où un CU 9-1-1 n'assure pas lui-même la gestion des appels pour un service secondaire d'urgence de police ou de sécurité incendie.

Pièces justificatives et processus de vérification :

- ✓ Protocoles d'entente signés incluant les procédures opérationnelles