

**GRAND QUARTIER GÉNÉRAL**

Service de l'accès et de la protection de l'information
1701, rue Parthenais, UO 3210
Montréal (Québec) H2K 3S7

Notre référence : 2211 171 PARTIE 2

Le 22 décembre 2022

OBJET : *Votre demande en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (c. A-2.1) concernant les centres d'appels d'urgence (partie 2)*

Monsieur,

Nous avons effectué l'étude de votre demande, reçue le 8 novembre 2022, visant à obtenir divers documents relativement aux préposés aux télécommunications d'urgence, plus précisément :

1. *Tout document (avis, note, analyse, étude, etc.) produit par la Sûreté du Québec concernant les difficultés d'attraction et de rétention des préposés aux télécommunications d'urgence dans les centres d'appels d'urgence depuis 2020;*
2. *Tout document (avis, note, analyse, étude, etc.) produit par la Sûreté du Québec concernant les conditions de travail des préposés aux télécommunications d'urgence dans les centres d'appels d'urgence depuis 2020;*
3. *Tout document (avis, note, analyse, étude, etc.) concernant les comparaisons entre les différents corps de polices sur le travail et les conditions de travail des préposés aux télécommunications d'urgence dans les centres d'appels d'urgence;*

Quant aux points 1 à 3, nous vous transmettons les documents repérés qui ont été produits par la Sûreté du Québec et que la *Loi sur l'accès* nous permet de vous communiquer, soit :

1. Note : État de situation des actions réalisées (2021-03-30);
2. Note : Plan d'action pour l'embauche et le maintien des opérations au CGA de Saguenay (2021-09-17);
3. Note : État de situation dans les CGA et enjeux (2021-11-02);
4. Sommaire pour RH : Projet de reclassification (2022-01-28);
5. Fiche d'information : Actions réalisées (2022-02-09);
6. Courriel : Recension primes (2022-03-24);
7. Topo : Situation dans les CGA (2022-07-27);

8. Note : Projet-pilote horaire hybride (2022-08-03);
9. Topo : Situation dans les CGA (2022-10-12);
10. Fiche d'information : Services offerts (2022-11);
11. Fiche d'information : Actions réalisées (2022-11-02);
12. Description d'emploi civil (2022-11-10).

Toutefois, comme mentionné dans la réponse transmise le 1^{er} décembre 2022, certains renseignements ne peuvent vous être communiqués puisque ceux-ci sont visés par les restrictions prévues aux articles 37 et 39 de la *Loi sur l'accès*. En effet, la divulgation de ces renseignements serait susceptible de révéler un avis ou une recommandation fait par un membre de notre personnel dans l'exercice de ses fonctions. Suivant l'article 37 de la Loi, nous ne pouvons accéder à votre demande, étant donné que le délai de 10 ans n'est toujours pas écoulé depuis la production de ces documents.

Également, nous constatons que la divulgation de certains documents serait susceptible de révéler une analyse produite à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel en cours. Suivant l'article 39 de la Loi, nous ne pouvons accéder à votre demande, considérant que la recommandation pour laquelle l'analyse a été produite n'a pas fait l'objet d'une décision et qu'il ne s'est pas écoulé cinq ans depuis la date de cette analyse.

En vertu de l'article 27 de la *Loi sur l'accès*, certains renseignements ne peuvent être communiqués puisque leur divulgation aurait vraisemblablement pour effet de révéler un mandat ou une stratégie de négociation de convention collective ou de contrat, pendant huit ans à compter du début de la négociation.

Également, des renseignements personnels à caractère public ont été caviardés en vertu de l'exception prévue à l'article 57 de la *Loi sur l'accès*. Nous considérons que leur divulgation est de nature à nuire ou à entraver le travail d'un organisme qui en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime.

De plus, en vertu de l'article 31 de la *Loi sur l'accès*, nous refusons de communiquer une opinion juridique portant sur l'application du droit à un cas particulier.

Nous devons aussi refuser de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité d'un programme, d'un plan d'action ou d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'une personne (article 29 de la *Loi sur l'accès*).

De plus, les renseignements relatifs aux conditions de travail des répartiteurs d'urgence à la Corporation d'Urgences-Santé relèvent davantage de la compétence de cet organisme, et ce, conformément à l'article 48 de la *Loi sur l'accès*. Ainsi, pour l'obtention de ces renseignements, vous devez adresser votre demande au responsable de l'accès aux documents de cet organisme, aux coordonnées suivantes :

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

Me Michel Valotaire

Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

6700, rue Jarry E. Montréal (QC) H1P 0A4

Tél. : 514 723-5600 #5487

Télec. : 514 543-2999

demandeaccesinformation@urgences-sante.qc.ca

Finalement, certains documents ne vous sont pas transmis en raison de l'article 14 de la Loi sur l'accès puisque les renseignements retirés en vertu des articles de la loi invoqués précédemment en formaient la substance.

4. *Depuis 2018, pour les préposés aux télécommunications d'urgence dans les centres d'appels d'urgence, veuillez nous indiquer :*
- A. *Le nombre d'embauches, par année ;*
 - B. *Le nombre de départs, par année ;*
 - C. *La moyenne des années d'expérience du personnel, par année ;*
 - D. *Le nombre d'étudiants en technique policière, par année ;*
 - E. *Le nombre de préposés aux télécommunications d'urgence permanents, par année ;*
 - F. *Le nombre de préposés aux télécommunications d'urgence occasionnels, par année.*

Quant à cet aspect, nous vous invitons à consulter la réponse qui vous a été transmise le 1^{er} décembre 2022.

Vous trouverez, ci-joint, les articles de loi et l'avis relatif au recours en révision prévu à la section III du chapitre IV de la *Loi sur l'accès*.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Original signé

Émilie Roy
Responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels



NOTE au Directeur général adjoint

DGA Mario Smith
Grande fonction de l'administration

Approbation finale
Signature :
Date :

EXPÉDITEUR : I/C Éric Benoit
Directeur des ressources humaines

DATE : 2021-03-28

OBJECTIF : Pour information et décision

RÉFÉRENCE : n/a

OBJET : État de situation des actions réalisées dans le dossier des CGA et proposition des suites à donner

ÉTAT DE SITUATION

Les centres de gestions des appels (CGA) et les préposés aux télécommunications de la Sûreté du Québec occupent un rôle de première ligne auprès des citoyens et des patrouilleurs dans la réalisation de la mission de notre organisation.

Les CGA sont composés de chefs d'équipes (C/É) et de préposés aux télécommunications ayant un statut permanent (PPT) ou sur appel (PTA)¹.

Nombre de CGA	Nombre de C/É	Nombre de PPT	Nombre de PTA
11	49	179	199

L'exercice de classification effectué par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) place ce corps d'emploi dans la catégorie du personnel de bureau, malgré les représentations de la Sûreté pour les classer dans une catégorie plus élevée.

La problématique la plus importante constatée à la Sûreté pour ce corps d'emplois est la difficulté d'attraction et de rétention. Le taux de roulement du personnel est d'environ 25% annuellement. Certains CGA ont des difficultés importantes à recruter (Baie-Comeau, Rouyn, Gatineau et Sherbrooke). Non seulement les postes sont difficiles à pourvoir, mais les salaires sont également peu compétitifs en comparaison avec des emplois similaires dans le secteur privé (environ 20 000\$ de plus), ce qui incite les gens à quitter l'organisation.

Mentionnons également que les conditions de travail pour cet emploi de la fonction publique sont différentes de celles occupées par la majeure partie des autres fonctionnaires et comportent des exigences particulières en termes d'horaire de travail (7 jours sur 7, 24h sur 24) mais également en termes de responsabilité et d'imputabilité. Le droit à l'erreur n'est pas permis pour ce type d'emploi.

Les coûts de formation sont par ailleurs très élevés (environ 6 000 \$ par personne pour la formation initiale- ce qui représente environ 600 000\$ annuellement compte tenu du taux de roulement d'environ 25%). Précisons cependant qu'en raison de la pandémie Covid-19, la formation a été revue et s'effectue à distance, réduisant ainsi les coûts.

Depuis avril 2018, de nombreuses actions ont été réalisées à la Sûreté afin d'améliorer la situation : octroi de permanences à plus de 70 employés, création d'un comité de travail interne sur la Loi sur la police, appel de candidatures (LDA), augmentation du sentiment d'appartenance par la distribution de polos aux employés, octroi de contrats de 3 ans aux PTA, démarche pour améliorer l'ergonomie des CGA, présence dans les foires de l'emploi avec le recrutement policier, etc. Quelques enjeux demeurent cependant au centre de la problématique.

ANALYSE ET COMMENTAIRES

- La problématique la plus importante est le salaire attribué aux préposés, qui varie entre 35 668 \$ et 45 658 \$, selon l'expérience reconnue, auquel s'ajoute certaines primes et heures supplémentaires, alors que la moyenne dans le secteur privé est autour de 20 000 \$ de plus. Le salaire est déterminé par la catégorie d'emploi de personnel de bureau de la fonction publique.

¹ Données extraites en octobre, les chiffres peuvent varier légèrement

ANALYSE ET COMMENTAIRES

- La Ville de Montréal, certaines entreprises du secteur comme le 9-1-1 ou encore le réseau de la santé et des services sociaux offrent d'autres types de primes à leurs employés, outre les primes de soir, de nuit et de fin de semaine qui sont également données à la Sûreté, comme des primes : d'urgence, de rotation, de disponibilité, de formateur ou encore de rétention.
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- Ces employés sont confrontés au quotidien à des événements urgents, impliquant un haut niveau de stress où la vie des citoyens peut être menacée. En parallèle, comme en fait état l'actualité récente, les policiers doivent de plus en plus faire face à une clientèle aux prises avec des problématiques de santé mentale. Conséquemment, les préposés sont aussi impactés par cette nouvelle réalité.

Voici quelques options possibles pour améliorer la situation :



ANALYSE ET COMMENTAIRES**CONSULTATIONS**

- [REDACTED], responsable du service de la gestion des appels du district Est;
- [REDACTED], responsable de la division de la dotation des emplois policiers (consultée à titre d'ancienne responsable de la division de la dotation civile);
- Direction des affaires juridiques (avis juridique).

IMPACTS

L'inaction dans ce dossier pourrait amener des impacts médiatiques puisque de nombreux articles ont déjà été publiés sur le sujet, [REDACTED] en raison du taux de roulement du personnel très élevé dans cet emploi de première ligne ayant un rôle clef pour l'organisation.

RECOMMANDATIONS

Considérant :

- que la Sûreté est le seul corps policier de niveau 6;
- que les préposés sont en première ligne et doivent faire face à des situations urgentes auprès d'une clientèle en crise et parfois aux prises avec des problématiques de santé mentale;
- les difficultés d'attraction et de rétention dans les CGA;
- le salaire peu compétitif;
- [REDACTED]
- les impacts budgétaires et opérationnels et la nécessité d'intervenir;

Préparée par : [REDACTED], Responsable du service de l'emploi

Date : 2021-03-28

Vérifiée par :

Date :

Approuvée par : [REDACTED], Directeur des ressources humaines (i)

Date : 2021-03-30



NOTE À LA DIRECTION

I/C Martin Renaud

Direction des services de proximité aux communautés

Approbation finale
Signature :
Date :

EXPÉDITEUR : [REDACTED]
Service de gestion des appels – District Nord

DATE : 2021-09-17

OBJECTIF : Pour information et suivi

RÉFÉRENCE : *R21-166 Effectifs au CGA de Saguenay*

OBJET : Plan d'action pour l'embauche et le maintien des opérations au CGA de Saguenay

ÉTAT DE SITUATION

Le Centre de gestion des appels (CGA) de Saguenay éprouve des difficultés au niveau des ressources humaines, depuis le mois d'août, 5 départs pour différentes raisons. Malgré tous les efforts déployés en embauche au cours des dernières années, la rétention des employés s'avère laborieuse.

Depuis plusieurs années, nous recevons peu de candidatures pour combler les postes de préposés aux télécommunications. Malgré une campagne publicitaire provinciale sur les réseaux sociaux, peu de ces candidatures sont éligibles aux critères demandés.

Dans les mois d'octobre et novembre, le départ de 3 préposés combinés au départ attendu d'une autre préposée en congé de maternité nous place dans une situation hasardeuse dans la planification des horaires et de la capacité de réponse de l'unité.

Nous avons actuellement procédé au recrutement de 3 PTA, dont 2 débiteront la formation le 25 octobre prochain pour une période de 5 semaines et une autre personne dont la formation débute le 6 novembre ce qui nous amène à la disponibilité des 3 ressources le 28 novembre et 12 décembre 2021. Nous sommes présentement en attente d'une réponse de l'habilitation sécuritaire. Nous souhaitons avoir leur approbation pour leur embauche.

ANALYSE ET COMMENTAIRES

CONSULTATIONS

[REDACTED] Responsable SGA Est.

Martin Renaud I/C Direction des services de proximité aux communautés.

[REDACTED] Conseiller en gestion des ressources humaines.

IMPACTS

[REDACTED]

L'impact sur le climat de travail sera non négligeable. Le changement des horaires et la composition des équipes risquent de réduire la motivation des employés, leur sentiment d'appartenance et leur engagement personnel. Le surcroît de travail à Saguenay risque également d'apporter des insatisfactions, l'épuisement du personnel en place et des congés maladies longue durée.

L'accompagnement des nouvelles ressources sera difficile étant donné la charge de travail augmenté des membres déjà en place.

[REDACTED]

Les conséquences au niveau financier seront considérables. Étant donné le manque de personnel, plusieurs quarts de travail devront être comblés en temps supplémentaire. Les frais de fonctionnement seront donc beaucoup plus élevés.

Il y aura aussi un risque de médiation négative de la situation du CGA [REDACTED].

RECOMMANDATIONS

[REDACTED]

Préparée par : [REDACTED], Service de gestion des appels – District Nord

Date : 2021-09-14

Vérifiée par : [REDACTED] – Centre de gestion des appels de Saguenay
[REDACTED], Centre de gestion des appels de Rouyn-Noranda

Date : 2021-09-14

Approuvée par : Martin Renaud I/C Direction des services de proximité aux communautés.
[REDACTED] Service de gestion des appels – District Nord

Date : 2021-09-17

**NOTE au DGA**

Patrick Bélanger
Grande fonction de la surveillance du territoire

Approbation finale
Signature :
Date :

EXPÉDITEUR : Jonathan Ménard, directeur
Direction des services de proximité aux communautés

DATE : [2021-11-05]

OBJECTIF : Pour information et décision

RÉFÉRENCE : S. O.

OBJET : État de situation dans les CGA et enjeux

ÉTAT DE SITUATION

Un climat précaire règne actuellement dans tous les CGA de la province. Dans le contexte actuel du renouvellement de la convention collective des fonctionnaires, dont font partie les préposés aux télécommunications, la colère monte au sein des employés, l'impact se faisant sentir tant au niveau des opérations que dans la mobilisation au sein des équipes. Plus précisément, les employés ont l'information selon laquelle la Sûreté du Québec effectue un travail de reclassement relativement à leur classe d'emploi auprès du Conseil du trésor depuis près de 15 ans, et ce, entre autres dans le but d'améliorer leur condition salariale. L'insatisfaction qu'ils témoignent relativement à l'avancement de leur dossier entraîne une levée de bouclier découlant d'un sentiment d'injustice et une perception que leurs revendications ne sont pas entendues.

Ainsi, plusieurs manifestations dans les différents moteurs de communication s'accroissent :

- Une sortie médiatique a déjà été effectuée par un préposé l'été dernier;
- Un nouvel article est apparu sur le site de Radio-Canada le 4 octobre 2021;
- Un nouveau groupe Facebook rassemble les préposés qui proposent d'exercer une pression plus soutenue sur l'organisation afin qu'elle s'implique dans des solutions concrètes et notamment qu'elle fournisse les ressources requises.

Des enjeux sont ciblés et touchent la précarité des opérations des CGA :

- La difficulté de rétention des préposés à savoir le taux de roulement élevé constant de plus de 25 % annuellement. Ce facteur a également un effet sur la charge de travail des gestionnaires puisqu'une grande partie de leur temps est consacré aux activités d'embauche. Les aspects d'évaluation de rendement, de formation et d'accompagnement, de gestion de climat de travail, essentiels dans une gestion efficace des ressources humaines sont souvent délaissés pour favoriser le recrutement et la dotation afin d'éviter un bris de service. Outre une importante surcharge de travail chez les gestionnaires et une difficulté à en maintenir certains en poste, nous notons aussi une hausse du taux de roulement chez les préposés d'expérience qui sont sollicités pour offrir formation et accompagnement de façon répétitive aux nouveaux.
- Un des enjeux central implique que lorsqu'un préposé quitte, le délai pour le remplacer demande une période minimale de onze semaines. Parallèlement, les périodes de formation sont souvent mal arrimées avec les périodes de pointe qui s'en suivent, une perte opérationnelle se fait sentir ici et le point de bascule se fragilise. Les nombreux départs auxquels nous faisons face actuellement, le manque d'attraction pour la fonction en raison des conditions salariales et des délais de dotation mentionnés nous placent dans une situation préoccupante et précaire.

Malgré les efforts, les effectifs manquent ce qui se traduit par :

- La perte de l'expertise, [redacted]. D'ailleurs, certains s'en plaignent ce qui a pour effet d'augmenter le niveau de stress pour les nouveaux. De telles situations engendrent des démissions prématurées chez certains préposés qui croient qu'ils ne parviendront pas à développer leurs compétences. D'ailleurs, certains préposés démissionnent croyant qu'ils ne sont pas faits pour cette fonction.
- L'attraction peu compétitive face à des conditions d'emploi nettement inférieures aux autres centres d'appels municipaux ou encore privés.

Depuis plusieurs années, des options de gestion ont été soumises à l'État-major pour résoudre ce problème :

Cette note vise à informer les décideurs de la situation actuelle et suggère certaines démarches pour l'organisation afin de régler la problématique [REDACTED].

ANALYSE ET COMMENTAIRES

Dans les faits, la Sûreté possède les budgets et désire embaucher les ressources manquantes. Beaucoup d'efforts sont déployés en ce sens, toutefois l'attractivité de l'emploi est faible et peu de candidats qualifiés postulent. En voici les raisons :

- Des conditions d'admissibilité contradictoires — diplôme d'études secondaires et à la fois deux années d'expérience en « relation d'aide »;
- Un salaire non compétitif;
- Un horaire en rotation et une faible perspective de conciliation travail-famille;
- Une notion de 0-40 heures (l'organisation ne peut garantir un nombre d'heures de travail par semaine aux nouveaux préposés occasionnels) mais beaucoup d'heures supplémentaires sont effectuées en raison du manque d'effectifs;
- Un manque de flexibilité dans les horaires pour du temps partiel;
- Une absence de possibilité d'avancement au-delà de la responsabilité de chef d'équipe, car l'emploi n'est pas de niveau technicien.

Plusieurs éléments favorisent un taux de roulement élevé :

- Le délai de onze semaines avant de finaliser la dotation d'un nouveau préposé au poste SAGIR vacant n'est pas optimal puisqu'il laisse du temps au candidat pour se trouver un emploi ailleurs;
- L'embauche d'aspirants policiers qui feront un bon travail de préposé, mais qui accepteront éventuellement l'emploi de policier offert;
- Le caractère exigeant et stressant de l'emploi qui n'est pas rémunéré à sa juste valeur et nous prive de candidats à plus fort potentiel.

ANALYSE ET COMMENTAIRES

[REDACTED] d'autres pistes de solution existent, entre autres :

- Les recommandations d'un diagnostic organisationnel en cours aux CGA de Trois-Rivières et de Québec, celle-ci devraient toucher principalement le climat de travail;
- La mise en place d'une équipe de la dotation civile en partenariat avec la DRH qui serait affectée à l'embauche des préposés;
- L'accélération du délai pour l'habilitation sécuritaire des candidats;
- L'offre d'une stabilité d'horaire (annuel) et d'heures travaillées (par semaine);



- L'amélioration de l'ergonomie du poste de travail — chaises, aménagement des écrans.



CONSULTATIONS

- Les responsables des quatre services de gestion des appels (SGA)
- L'équipe des PRH de la DRH

RECOMMANDATIONS



Préparée par : [REDACTED], conseiller à la DSPC

Date : 2021-11-02

Vérifiée par : Inspecteur-chef Martin Renaud, directeur adjoint DSPC

Date : 2021-11-03

Approuvée par : Inspecteur-chef Jonathan Ménard, directeur DSPC

Date : 2021-11-05

CONFIDENTIEL


SOMMAIRE POUR RH

Approbation finale
Signature :
Date :

EXPÉDITEUR : [REDACTED], conseiller
Direction des services de proximité aux communautés

DATE : 2022-01-27

OBJECTIF : Pour information

RÉFÉRENCE :

OBJET : Projets de reclassification de l'emploi de Préposé aux télécommunications (États-Unis et Canada)

SOMMAIRE

Des ressources de la Direction des ressources humaines de la Sûreté du Québec entreprendront des représentations auprès du Secrétariat du Conseil du trésor pour faire reclasser avantageusement l'emploi de Préposé aux télécommunications.

Ce sommaire vise à informer ces ressources RH des projets de reclassification de cet emploi qui sont en cours au Canada et aux États-Unis. Tous souhaitent un reclassement avantageux pour l'emploi.

Aux États-Unis d'Amérique

Le projet de loi 911 *SAVES Act* fait son chemin au Sénat (S.1175) et à la Chambre des représentants (H.R.2351). Le projet de loi exigera du *Office of Management and Budget* qui gère le Système standard de classification des professions américain (*Standard Occupational Classification System*) de catégoriser, dans les 30 jours suivants la ratification, l'emploi de télécommunicateur de sécurité publique (*public safety telecommunicators*) en tant que profession des services de protection (*protective service occupation*), plutôt qu'une profession de soutien de bureau et administratif (*Office and Administrative Support*).

Les données américaines d'emploi et de rémunération pour la catégorie des professions des services de protection sont disponibles ici : <https://www.bls.gov/oes/current/oes330000.htm>

Les mêmes données américaines pour la catégorie des professions de soutien de bureau et administratif sont disponibles ici : [Office and Administrative Support Occupations \(bls.gov\)](https://www.bls.gov/oes/current/oes330000.htm)

Les deux séries de données ci-dessus indiquent que les préposés aux télécommunications américains passeraient d'une catégorie d'emploi dont le taux horaire moyen est de 20,38 \$ à une catégorie dont le taux horaire moyen s'établit à 25,11 \$, soit un taux horaire moyen 23,2 % plus élevé que le premier.

Le même exercice pour le salaire annuel moyen cette fois, de la première catégorie d'emploi à la seconde, donne : de 42 390 \$ à 52 220 \$, soit un salaire annuel moyen 23,2 % plus élevé. Encore une fois, il s'agit de données en dollars américains, sur le marché américain de l'emploi.

Au Canada

Jerrett Wichman du service 9-1-1 de la Région de Durham en Ontario, a soulevé le processus américain en cours et a demandé le 24 janvier 2022 à un groupe de représentants de centres d'appels d'urgence canadiens dont l'auteur de ce sommaire fait partie si une démarche semblable était en cours au Canada.

Il suggère de mettre en marche une telle démarche s'il n'en existe pas et de viser à fournir sa propre catégorie d'emploi aux préposés aux télécommunications.

Ron Williscroft du conseil d'administration de APCO¹ Canada a répondu que APCO avait précédemment travaillé sur ce dossier pour apprendre les démarches requises pour mettre à jour les catégories de la Classification nationale des professions de Statistique Canada. Il souligne que les « fenêtres d'opportunité » apparaissent seulement à des intervalles de plusieurs années.

APCO Canada et la représentante canadienne de NENA² ont accepté de travailler ensemble et organiseront un appel conférence en ligne très prochainement pour ceux qui voudront y participer. Le but de l'appel sera d'établir un plan d'action général.

L'auteur de ce sommaire participera à cet appel et fera suivre les coordonnées de l'appel aux ressources RH qui auront signalé leur intérêt d'y participer.

Sommaire préparé par : [REDACTED], DSPC, [REDACTED]

¹ APCO : Association of Public-Safety Communications Officials

² NENA : National Emergency Number Association (une association américaine)



FICHE D'INFORMATION

SUJET

ACTIONS RÉALISÉES EN LIEN AVEC LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES PRÉPOSÉS EN TÉLÉCOMMUNICATIONS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

CONTEXTE/PROBLÉMATIQUE

██████████ un préposé aux télécommunications (PPT) de la Sûreté du Québec (La Sûreté) par l'entremise d'une lettre déposée lundi 24 janvier 2022 ██████████
██████████ Tel qu'inscrit à la fin de la lettre, cette dernière adressée aux maires et mairesses avait déjà été transmise à :

- M. François Legault, premier ministre du Québec;
- Mme Geneviève Guilbault, ministre de la Sécurité publique;
- Mme Sonia Lebel, présidente du Conseil du trésor;
- Plusieurs députés concernés.

Cet employé anonyme indique un manque d'effectifs important dans les CGA. Il indique que les conditions de travail qui se rattachent à la classe d'emploi, notamment le salaire, sont moins attractives que celles de d'autres répartiteurs d'appels au Québec. De ce fait, il souligne la difficulté de retenir les répartiteurs et la présence d'un taux de roulement très élevé, provoquant une perte d'expertise ainsi qu'une surcharge de travail et un niveau de stress élevé pour les plus anciens.

ÉLÉMENTS DE RÉPONSE

- En premier lieu, il est important de mentionner que les conditions de travail des employés civils de la Sûreté sont négociées entre le gouvernement et dans le cas qui nous occupe, le Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ). Le salaire de ces employés est déterminé par le secrétariat du Conseil du trésor (SCT), et une recherche effectuée a permis de comparer que les employés effectuant les mêmes types de tâches dans le domaine privé, gagnent environ 20 000 \$ de plus.
- La Sûreté est très sensible aux conditions de travail des PPT, puisqu'ils sont des travailleurs essentiels à l'organisation, des intervenants de première ligne auprès des citoyens et effectuent le lien entre ces derniers et les policiers.
- Leurs tâches s'effectuent souvent dans des conditions difficiles et stressantes, avec des horaires de travail en rotation. De plus, leur travail a évolué au fil des ans, notamment à ce qui a trait à la gestion des appels avec des citoyens aux prises avec des problèmes de santé mentale.
- Au fil des années, leur taux de roulement a été étudié, puisqu'il se situe aux alentours de 25 % annuellement, et plusieurs actions ont été entreprises afin d'améliorer les conditions de travail de ces employés.
- Un comité de travail impliquant des membres de la Grande fonction de l'administration et de la Grande fonction de la surveillance du territoire a été mis en place afin de trouver des pistes d'amélioration concernant les problématiques soulevées. Ce comité a entrepris en janvier 2022 un exercice de l'analyse des risques présents au niveau des conditions de travail dans les CGA ainsi que de la sécurité de nos membres et des citoyens.
- Au niveau de la rétention :
 - En 2019, le statut d'employé permanent a été octroyé à plus de 70 employés. En janvier 2022, 47 postes permanents ont été octroyés;
 - Un ajustement salarial en lien avec la nouvelle classification de l'emploi a été effectué;
 - Des polos à l'effigie du corps d'emploi des PPT ont été acquis et distribués dans le but d'augmenter leur sentiment d'appartenance;
 - Des travaux sont en cours afin d'améliorer l'ergonomie globale dans les CGA, dans le but d'une prise en charge de l'adaptation de son poste de travail par l'employé en début de quart de travail;
 - Des démarches ont été entreprises auprès du SCT afin de revoir les prérequis pour accéder à la classe d'emploi des chefs d'équipes.

- Au niveau de l'attraction :
 - Des contrats de trois ans ont été octroyés en remplacement des contrats d'un an;
 - La Sûreté du Québec est présente dans les salons d'emplois, accompagnée par des représentants de la Division du recrutement policier, afin d'attirer des membres et faire connaître le travail des PPT ;
 - Une entente a été établie avec le SCT pour obtenir des exceptions d'embauche pour les PTA;
 - Des travaux ont été effectués avec le Cégep Beauce-Appalaches et le MSP afin de développer une attestation d'études collégiales (AEC) pour les répartiteurs en centre d'appel d'urgence.
- Plusieurs autres démarches ont aussi été effectuées, mais n'ont pas été concluantes pour l'instant :



AUTRES ÉLÉMENTS D'INFORMATION DANS CE DOSSIER (À NE PAS DIFFUSER)

Initiales du rédacteur : [REDACTED], conseillère de direction (i), Direction des ressources humaines.

Grande fonction de : Administration

Date : 2022-02-09

CONFIDENTIEL

De : [REDACTED]
A : [REDACTED]
Cc : [REDACTED]
Objet : Recension - Primes CGA
Date : 24 mars 2022 11:16:11
Pièces jointes : [image006.jpg](#)
[image007.jpg](#)
[image008.jpg](#)
[image009.jpg](#)
[image001.jpg](#)

Bonjour Catherine,

Voici les différents types de primes, montants forfaitaires ou compensation applicables aux préposés en télécommunication :

Convention collective des fonctionnaires :

- il existe une prime de soir et de nuit lorsque les préposés sont appelés à travailler sur ces quarts, tel que prévu à l'article 10-42.05;
- lorsqu'un fonctionnaire est appelé sur une base régulière la fin de semaine, une prime est accordée à cet effet, voir article 10-42.07;
- il existe une prime de chef d'équipe, ainsi qu'une prime de remplacement temporaire et de désignation temporaire qui est de 5%, tel que prévoit les articles 10-42.08 et 10-42.09;

Convention collective des ouvriers :

- considérant la situation de pénurie de main-d'œuvre, une prime de 10% est versée à certaines classes d'emplois, nous ne retrouvons pas cette possibilité pour les fonctionnaires.

Convention collective des professionnels :

- un professionnel appelé à exercer des tâches de fonction supérieure recevra une prime de 10% ou 15% selon le niveau de complexité des tâches et ce, pour une durée de quatre-vingt-dix jours;

En résumé, ce sont les primes que l'on retrouve au sein des différentes conventions collectives.

Je demeure disponible pour toute question.

Merci et bonne journée.

[REDACTED]
Conseillère en relations de travail
Division des relations de travail
Sûreté du Québec
Cellulaire : [REDACTED]
www.sq.gouv.qc.ca [REDACTED]



ATTENTION : Ce courriel, y compris les fichiers joints, est à l'usage exclusif de la personne ou des personnes à qui il a été



TOPO 2.10

Situation dans les CGA

MISE EN CONTEXTE

- Dans un contexte de renouvellement de la convention collective des fonctionnaires, un climat précaire règne actuellement dans tous les Centres de gestion des appels (CGA) de la province.
- La classification d'emploi actuelle du SCT pour les postes de préposé aux télécommunications (PPT) et de chef d'équipe est dans la catégorie de personnel de bureau, nécessitant un secondaire 5 et d'avoir complété l'AEC Répartition d'urgence ou une année d'études postsecondaires comme critère d'admissibilité. Cette classification n'est plus cohérente avec les exigences actuelles de l'emploi et de l'évolution technologique de la prochaine génération du traitement des appels d'urgence qui génère une complexité des tâches.
- Depuis 2017, provenant d'employés et du syndicat, une hausse des revendications a été constatée dans les médias sur les conditions de travail des préposés et le manque d'effectifs. En effet, ces derniers revendiquent principalement que leur salaire n'est pas représentatif des exigences du travail accompli.
- La récente entente de principe intervenue entre le SCT et le Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ) prévoit notamment une prime de 10% pour les PPT et la création d'un comité de travail relatif à la classification d'emploi. L'entente a été entérinée le 22 juillet 2022.
- Le système d'appel « 911 » de la Sûreté a subi deux pannes importantes en 2021-2022.

ACTIONS ET RÉALISATIONS

- Depuis 2018, par la mise en place d'un plan d'optimisation des CGA, la Sûreté a entrepris plusieurs actions afin d'améliorer la situation dans les CGA.
- Au niveau de la **rétenction** :
 - Au total, de 2019 à 2022, 203 employés ont obtenu leur permanence sur **232 postes réguliers autorisés** dans les CGA.
 - Des travaux sont en cours afin d'améliorer l'ergonomie globale dans les CGA.
- Au niveau de l'**attraction** :
 - **60 contrats** de trois ans ont été octroyés en remplacement des contrats d'un an.
 - La Sûreté est présente dans les salons d'emplois et très active sur les médias sociaux afin d'attirer de nouveaux employés et faire connaître le travail des PPT.
- En janvier 2022, un comité de travail composé de la DRH, de la DSPC et du coordonnateur organisationnel en management de risques a été mis en place pour faire une analyse des risques sur l'état de situation global des CGA et proposer des pistes de solutions efficaces et durables. Les clientèles cibles sont les préposés aux télécommunications ayant un statut permanent (PPT) ou sur appel (PTA), les chefs d'équipe et les responsables des CGA.
- Une demande de révision de reclassification du poste de préposé aux télécommunications a été transmise le 25 avril 2022 au SCT. Le SCT est actuellement en cours d'analyse de cette demande.
- Suite aux pannes du système d'appel « 911 », des travaux ont été proposés par la Direction des technologies et des acquisitions (DTA) afin de diversifier certaines composantes de l'architecture, d'accorder au système une stabilité accrue et de limiter au maximum la probabilité d'une nouvelle panne complète du système.
- Présentement, des actions d'attraction sont en cours pour favoriser l'embauche des étudiants, notamment une offre d'emploi de 14 heures par semaine pour la région de Montréal-Laval-Laurentides et Lanaudière ainsi qu'on étudie la possibilité de l'implication du gestionnaire dans la diffusion de capsules de formation au Cegep Montmorency. La Sûreté est engagée dans des échanges en continu avec le SFPQ pour tenter de solutionner les différentes problématiques opérationnelles.

ENJEUX

- Le taux de roulement actuellement très élevé amène une perte d'expertise au sein des effectifs et de l'épuisement chez le personnel en place.

- Au niveau de l'avancement de carrière, la classification du poste de chef d'équipe et du cadre ne permet pas aux préposés d'y accéder avec leur corps d'emploi actuel et leur niveau d'étude.

Date : 2022-07-28

Direction : Direction des ressources humaines

- La concurrence, notamment du secteur privé, est agressive et dispose de plusieurs atouts et incitatifs permettant d'attirer davantage les employés de la Sûreté. Certains employés quittent l'organisation après avoir bénéficié d'une formation coûteuse.
- Au cours des années, en raison de l'accroissement de la desserte de la Sûreté du Québec, les préposés aux télécommunications sont appelés à intervenir lors de situations ayant une plus grande sensibilité politique, sociale et psychologique.
- La classification d'emploi actuelle ne correspond plus à la réalité et aux exigences du travail du préposé qui est quotidiennement confronté à des événements urgents, impliquant un haut niveau de stress où la vie et la sécurité des citoyens ou des membres peuvent être menacées.

ACTIONS PLANIFIÉES

- Mettre en place un plan d'action stratégique et opérationnel, articulé autour des recommandations formulées par un ~~du~~ comité de travail sur la gestion de risques.

ÉLÉMENTS DE RÉPONSE

- Les conditions de travail des préposés, qui jouent un rôle de première ligne, sont négociées entre le gouvernement et le SFPQ. Le salaire de ces employés est déterminé par le SCT.
- La Sûreté est très sensible aux conditions de travail des PPT, puisqu'ils sont des travailleurs essentiels à l'organisation, des intervenants de première ligne auprès des citoyens et effectuent le lien entre ces derniers et les policiers.
- La Sûreté recrute des préposés aux télécommunications **d'urgence** aux quatre coins du Québec, et ce, de façon continue.
- La santé et le bien-être de son personnel est une priorité pour la Sûreté. Plusieurs démarches sont en cours pour trouver des solutions à court, moyen et long termes aux enjeux d'attraction et de rétention du personnel dans les CGA.
- De par sa capacité opérationnelle, la Sûreté a la capacité de basculer des appels vers un autre CGA, au besoin. Nous avons également la latitude d'utiliser des effectifs provenant d'un autre CGA afin de combler les absences.



NOTE Direction des ressources humaines

IC Luc Belzile
Directeur

Approbation finale
Signature :
Date :

EXPÉDITEUR : [REDACTED], Responsable
Division des relations de travail

DATE : 2022-08-03

OBJECTIF : Pour information et approbation

RÉFÉRENCE :

OBJET : Projet-pilote horaire hybride CGA Mascouche

ÉTAT DE SITUATION

- L'horaire des Préposés aux télécommunications (PPT), qui travaillent dans les différents Centres de gestion des appels (CGA), est régi par des aménagements ministériels. Conformément à la convention collective des fonctionnaires, pour implanter un aménagement, une entente entre par le Syndicat et la Sûreté doit être convenue et soixante pour cent (60%) ou plus des employés doivent être en accord.
- Le Syndicat, la Sûreté ou soixante pour cent (60%) des employés peuvent mettre fin à l'aménagement ministériel avec un préavis de 30 jours.
- Au sein du CGA de Mascouche, l'horaire comporte des relèves de douze (12) heures partagées sur des quarts de jour et de soir.
- À l'automne 2019, suite à de l'insatisfaction exprimée par les employés du CGA de Mascouche, le Syndicat soumet une demande pour un projet-pilote d'aménagement ministériel pour un horaire hybride. Cet horaire est inspiré de celui des policiers avec des relèves de neuf (9) et douze (12) heures.
- Dans le but de limiter l'insatisfaction des employés et que ces derniers mettent fin à l'aménagement ministériel, la Sûreté accepte de participer au projet-pilote. Ce dernier est approuvé par les employés et l'entente est signée par le Syndicat et la Sûreté le 20 janvier 2020.
- Dû à la pandémie, le projet-pilote n'est pas implanté;
- À l'automne 2021, le syndicat demande que le projet-pilote soit implanté au sein du CGA Mascouche et d'un CGA ayant des relèves de neuf (9) heures;
- À l'automne 2021, dans le but de mieux répondre aux besoins opérationnels et aux demandes des employés, le comité de Gestion du risque CGA propose, en plus de l'horaire hybride, d'ajouter un (1) horaire avec des relèves de huit (8) heures et de conserver l'horaire comportant les relèves de 12 heures. De plus, pour assurer l'efficacité du projet, le comité choisit d'implanter le projet-pilote uniquement au CGA de Mascouche. Les horaires sont en annexe;
- Les particularités du nouveau projet-pilote sont les suivantes :
 - Trois (3) horaires répartis sur plusieurs équipes de travail :
 - L'horaire neuf (9) – douze (12) heures;
 - L'horaire douze (12) heures;
 - L'horaire huit (8) heures;
 - La durée du projet-pilote est de six (6) mois suivant sa date d'implantation qui est le 25 août 2022.
- Le Syndicat s'est montré très favorable aux horaires proposés;
- En mai 2022, les employés approuvent à plus de soixante pour cent (60%), les modalités générales projet-pilote;
- En juillet 2022, le Syndicat soumet de nouvelles demandes. Puisqu'elles ne sont pas conformes aux discussions, elles sont refusées le 29 juillet 2022;
- Le 3 août 2022, il y a entente avec le Syndicat sur le texte final.

ANAYSE ET COMMENTAIRES

- Les objectifs visés par ce projet pilote sont notamment:
 - Amélioration de la conciliation travail-famille en ajoutant des relèves de 9h et 8h;
 - Diminution du taux de roulement et augmentation de la rétention du personnel. Le taux de roulement est actuellement très élevé et amène une perte d'expertise au sein des effectifs et de l'épuisement chez le personnel en place.

- Évaluer si ce modèle répond aux besoins organisationnels;
- Veiller à la santé et le bien-être du personnel.
- Les PPT sont des travailleurs essentiels à l'organisation car ils sont les intervenants de première ligne auprès des citoyens et ils effectuent le lien entre ces derniers et les policiers;
- Puisqu'il s'agit d'un projet-pilote, le Secrétariat du Conseil du trésor n'a pas à autoriser cette demande.

CONSULTATIONS

- SFPQ
- Comité de Gestion du risque CGA
- CGA de Mascouche

IMPACTS

Si le projet-pilote n'est pas implanté, l'insatisfaction des employés augmenterait et la Sûreté ne serait pas en mesure d'évaluer si les besoins organisationnels sont comblés.

RECOMMANDATIONS

- Autoriser le projet-pilote pour la mise en place de l'horaire hybride au CGA de Mascouche pour une durée de six (6) mois et signer l'entente.

Préparée par : [REDACTED], Division des relations de travail

Date : 2022-08-04

Vérifiée par : [REDACTED], Division des relations de travail

Date : 2022-08-25

Approuvée par : Luc Belzile, Direction des ressources humaines

Date : 2022-08

CONFIDENTIEL



TOPO 2.13

Situation dans les CGA

MISE EN CONTEXTE

- Dans un contexte de renouvellement de la convention collective des fonctionnaires, un climat précaire règne actuellement dans tous les Centres de gestion des appels (CGA) de la province.
- L'exercice de classification effectué par le SCT place à ce jour le poste de préposé aux télécommunications (PPT) et de chef d'équipe dans la catégorie du personnel de bureau, alors qu'une offre de formation de niveau collégiale (attestation d'études collégiales) est diffusée par les collèges Beauce-Sartigan et Montmorency.
- Depuis 2017, provenant d'employés et du syndicat, une hausse des revendications a été constatée dans les médias sur les conditions de travail des préposés et le manque d'effectifs. En effet, ces derniers revendiquent principalement que leur salaire n'est pas représentatif des exigences du travail accompli.
- La récente entente de principe intervenue entre le SCT et le Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ) prévoit notamment une prime de 10% pour les PPT et la création d'un comité de travail relatif à la classification d'emploi. L'entente a été entérinée le 22 juillet 2022, **signée le 29 septembre 2022 et en vigueur jusqu'au printemps 2023.**
- **Vous trouverez en annexe 1 un bilan à jour des effectifs des CGA par district.**
- Le système d'appel « 911 » de la Sûreté a subi deux pannes importantes en 2021-2022. [REDACTED]

ACTIONS ET RÉALISATIONS

- Depuis 2018, par la mise en place d'un plan d'optimisation des CGA, la Sûreté a entrepris plusieurs actions afin d'améliorer la situation dans les CGA.
- Au niveau de la **rétenion** :
 - Au total, de 2019 à 2022, 203 employés ont obtenu leur permanence sur **232 postes réguliers autorisés** dans les CGA.
 - Des travaux sont en cours afin d'améliorer l'ergonomie globale dans les CGA. **Parallèlement, plusieurs casques d'écoute désuets ont été remplacés par des nouveaux et plusieurs fauteuils réparés. De plus, il y aura achat de 20-25 nouveaux fauteuils d'ici décembre 2022, auxquels devraient s'ajouter 40 fauteuils supplémentaires d'ici l'été 2023. Un cycle de gestion pour les années futures est établi.**
 - **L'offre de formation à l'entrée a été bonifiée et une offre de formation continue est déjà élaborée en vue d'être déployée dans un avenir rapproché. De plus, il est projeté d'offrir une formation adaptée au personnel civil des CGA sous la forme d'ateliers sur la prise en charge d'un appel provenant d'une personne en état mental perturbé. Le développement des ateliers est en cours.**
 - **Un projet-pilote relatif aux horaires hybrides est entré en vigueur le 25 août 2022 au CGA de Mascouche. Il est d'une durée de six (6) mois.**
- Au niveau de **l'attraction** :
 - **60 contrats** de trois ans ont été octroyés en remplacement des contrats d'un an.
 - La Sûreté est présente dans les salons d'emplois et très active sur les médias sociaux afin d'attirer de nouveaux employés et faire connaître le travail des PPT. **Un partenariat est établi en ce sens avec le service des communications où des actions concrètes sont actuellement en cours.**
- En janvier 2022, un comité de travail composé de la DRH, de la DSPC et du coordonnateur organisationnel en management de risques a été mis en place pour faire une analyse des risques sur l'état de situation global des CGA et proposer des pistes de solutions efficaces et durables. Les clientèles cibles sont les préposés aux télécommunications ayant un statut permanent (PPT) ou sur appel (PTA), les chefs d'équipe et les responsables des CGA.

Date : 2022-10-13

Direction : Direction des ressources humaines

- Une demande de révision de reclassification du poste de préposé aux télécommunications a été transmise le 25 avril 2022 au SCT. **Le SCT est actuellement en cours d'analyse de cette demande.**

- Suite aux pannes du système d'appel « 911 », des travaux ont été proposés par la Direction des technologies et des acquisitions (DTA) [REDACTED], [REDACTED].
- Présentement, des actions d'attraction sont en cours pour favoriser l'embauche des étudiants, notamment une offre d'emploi de 14 heures par semaine pour la région de Montréal-Laval-Laurentides et Lanaudière ainsi qu'on étudie la possibilité de l'implication du gestionnaire dans la diffusion de capsules de formation au Cegep Montmorency.
- La Sûreté est engagée dans des échanges en continu avec le SFPQ pour tenter de solutionner les différentes problématiques opérationnelles.
- **Suite à la refonte de la dotation, un premier processus de sélection a été lancé en août 2022 afin de combler 36 postes réguliers au sein des CGA de la province. Deux cents (200) candidats ont appliqué et plus de la moitié (108) se sont qualifiés via le processus. La sélection du personnel a présentement cours par les gestionnaires des centres d'appels.**

ENJEUX

- Le taux de roulement actuellement très élevé amène une perte d'expertise au sein des effectifs et de l'épuisement chez le personnel en place. **Actuellement, le taux de roulement est actuellement de 37% en moyenne. Vous trouverez plus de détails à l'annexe 2.**

- Au niveau de l'avancement de carrière, la classification du poste de chef d'équipe et du cadre ne permet pas aux préposés d'y accéder avec leur corps d'emploi actuel et leur niveau d'étude.
- La concurrence, notamment du secteur privé, est agressive et dispose de plusieurs atouts et incitatifs permettant d'attirer davantage les employés de la Sûreté. Certains employés quittent l'organisation après avoir bénéficié d'une formation coûteuse.
- Au cours des années, en raison de l'accroissement de la desserte de la Sûreté du Québec auprès de la population, les préposés aux télécommunications sont appelés à régulariser des situations à haute sensibilité politique, sociale et psychologique.

ACTIONS PLANIFIÉES

- Mettre en place un plan d'action stratégique et opérationnel, articulé autour des recommandations formulées par un comité de travail sur la gestion de risques.
- **Ce plan d'action touche à l'attraction, la dotation, la rétention, l'environnement de travail, la formation et la reconnaissance.**
- **Au niveau de la mise à jour de la description d'emploi (DE), les travaux avancent bien. Elle est en processus de peaufinement. Elle sera révisée par une CGRH de la Division de la dotation civile. Il a été suggéré au DSPC d'impliquer la Division des relations du travail dans la révision de la DE.**

ANNEXE 1
Bilan à jour des effectifs CGA

District	Ouest	Est	Nord
Réguliers	72	48	36
Occasionnels	83	55	40
Postes libres	<ul style="list-style-type: none"> • 2 postes de chef d'équipe • 5 postes de réguliers • 14 postes d'occasionnels 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 postes de chefs d'équipes • 7 postes de réguliers • 0 occasionnel 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 postes de chefs d'équipe • 4 postes permanents

À ce qui a trait au **District Sud**, voici les informations :

- 61 préposés classe nominale et principale;
- 24 sur 34 PPT en place vs autorisés à Sherbrooke;
- 18 sur 27 PPT en place vs autorisés à Boucherville. À noter que les 4 postes viennent d'être prêtés à Trois-Rivières, sans quoi il y aurait eu 31 postes autorisés à Boucherville.
- 9 postes d'occasionnels vacants à Sherbrooke et 9 postes d'occasionnels vacants à Boucherville.

ANNEXE 2
Taux de roulement CGA

- En date du 8 septembre 2022, il y avait 386 préposés aux télécommunications.

Nombre de préposés aux télécommunications à la Sûreté du Québec en date du 8 septembre 2022	
Statut	Nombre d'employés
Occasionnel	201
Régulier	185
Total général	386
<small>Note: Selon le corps d'emploi détenu par l'employé.</small>	

- Il est à noter qu'on retrouve également 10 auxiliaires de bureau en prêt sur un poste de préposés aux télécommunications.
- À l'inverse, 1 préposé aux télécommunications régulier est en prêt sur un poste de responsable d'unité.
- Ainsi, si on tient compte des prêts, le nombre de préposés aux télécommunications serait de 211 occasionnels et 184 réguliers (total 395).
- Par ailleurs, le taux de roulement des préposés aux télécommunications est de 37,6 %.
- Ce taux a été calculé sur la base du nombre de départs de préposés aux télécommunications durant les 12 derniers mois (145), divisé par le nombre moyen de préposés aux télécommunications au cours de cette même période (386).

CONFIDENTIEL

Services de soutien psychologique accessibles au CGA

TABLE D'INFORMATION



	Programme d'Aide aux Employés (PAE)	PSPNET	CISMUF Service payant \$	Maison de thérapie La Vigile Service payant \$	Centres de prévention du suicide	Retrouver son entrain	Ressources internes Sûreté du Québec	
Description de service	Service personnalisé basé sur la thérapie brève	Thérapie cognitivo comportementale par internet (TCCi)	Centre interdisciplinaire de soins en santé physique et psychologique pour les métiers d'urgence et leur famille (CISMUF)	Service d'hébergement Service de référence externe	Service d'aide, information et prévention du suicide	Thérapie cognitivo comportementale par internet (TCCi)	Équipe de conseillers en prévention de la santé psychologique de la DSPT	Sentinelles formées pour repérer, aider et diriger les collègues vulnérables vers les ressources d'aide
Problématiques visées	Consultation externe pour toute problématique psychologique et de mieux-être (ex : nutrition, santé physique, financier, etc.)	Anxiété Dépression Stress post-traumatique Adressé au personnel de la sécurité publique	Accompagnement selon le besoin de l'employé ou de sa famille	Hébergement : dépendance et programme répit Consultation externe toutes problématiques psychologiques	Idéations et crises suicidaires. Aide aux proches endeuillés par suicide	Anxiété Dépression Stress	Accompagnement et évaluation des besoins de l'employé	Prévention du suicide
Voie d'accès								
Important	Disponible 24/7 Maximum de 8 heures annuelles par employé et 8 heures pour toute la famille	Subventionné par le gouvernement fédéral jusqu'au printemps 2023 Places illimités	Bureaux situés à Sainte-Thérèse, services à distance disponibles	N'est pas une ressource de crise. Vont référer aux intervenants appropriés si urgence suicidaire	Disponible 24/7 par clavardage et téléphone	Disponible 24/7 Accompagnement téléphonique disponible	Employés référés par la gestion de l'invalidité, des gestionnaires, des collègues ou par autoréférence. Disponible lors des heures de bureau	Les sentinelles ne sont pas des thérapeutes



FICHE D'INFORMATION

SUJET

ACTIONS RÉALISÉES EN LIEN AVEC LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES PRÉPOSÉS EN TÉLÉCOMMUNICATIONS (PPT) DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

CONTEXTE/PROBLÉMATIQUE

Depuis 2017, provenant d'employés et du syndicat, une hausse des revendications à ce qui a trait aux conditions de travail des PPT a été notée. Ces derniers revendiquent principalement que le salaire des préposés n'est pas représentatif de la tâche et loin d'être à la hauteur du travail accompli. En effet, il est soulevé que les conditions de travail sont moins attractives que celles d'autres répartiteurs d'appels au Québec.

[REDACTED], les CGA sont contraints de composer avec des difficultés de rétention de leur personnel et d'attraction de nouveaux employés.

ÉLÉMENTS DE RÉPONSE

- La Sûreté est très sensible aux conditions de travail des PPT, puisqu'ils sont des travailleurs essentiels à l'organisation, des intervenants de première ligne auprès des citoyens et effectuent le lien entre ces derniers et les policiers;
- En janvier 2022, un comité de travail a été mis en place pour faire une analyse des risques sur l'état de situation global des CGA et proposer un plan d'action comprenant des solutions efficaces;
- L'exercice de classification effectué par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) place à ce jour le poste de préposé aux télécommunications dans la catégorie du personnel de bureau;
- Le travail du préposé a beaucoup évolué au fil des ans, notamment en ce qui a trait aux avancées technologiques et à l'exposition plus fréquente à des situations délicates avec des plaignants et des victimes en état de choc ou avec des citoyens aux prises avec des problèmes de santé mentale. De ce fait, une demande de révision de reclassification du poste de préposé aux télécommunications a été transmise le 25 avril 2022 au SCT. Le SCT est en cours d'analyse de cette demande;
- Il est important de mentionner que les conditions de travail des employés civils de la Sûreté sont négociées entre le gouvernement et dans le cas qui nous occupe, le Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ). Le salaire de ces employés est déterminé par le SCT;
- La récente entente de principe intervenue entre le SCT et le Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ) prévoit notamment une prime de 10% pour les PPT. L'entente a été entérinée le 22 juillet 2022, signée le 29 septembre 2022 et en vigueur jusqu'au printemps 2023;
- Au fil des années, le taux de roulement dans les CGA a été étudié, il se situe en moyenne actuellement aux alentours de 37 % annuellement;
- À la suite de la refonte du processus de dotation mis en place par le SCT, un premier processus de sélection a été lancé en août 2022 afin de doter 36 postes réguliers au sein des CGA de la province. L'arrivée prochaine de ces effectifs additionnels augmentera de façon significative les capacités des CGA de la province. Deux cents (200) candidats ont postulé et plus de la moitié (108) se sont qualifiés via le processus. Les personnes qualifiées non retenues demeureront disponibles pour d'éventuels besoins de dotation;
- Aussi, il faut souligner que de 2019 à 2022, 203 employés ont obtenu leur permanence sur 232 postes réguliers autorisés dans les CGA et que plusieurs contrats de trois ans ont été octroyés en remplacement des contrats d'un an;
- La Sûreté du Québec assure des actions d'attraction, notamment par sa présence dans les salons d'emplois;
- Plusieurs autres démarches sont aussi en cours, notamment, afin d'optimiser les conditions de travail dans les CGA (ergonomie, équipements, projet-pilote relatif aux horaires hybrides, etc.).

Initiales du rédacteur : MB

Grande fonction de : l'administration

Date : 2022-11-02



DESCRIPTION D'EMPLOI CIVIL (AUTRE QU'ENCADREMENT)

DATE (a-m-j)

2 0 2 2 1 1 1 0

1. IDENTIFICATION DE L'EMPLOI

Grande fonction Surveillance du territoire	N° de la classe d'emploi 253-30	Nom de la classe d'emploi Préposée ou préposé aux télécommunications, classe nominale
Direction Districts Ouest, Est, Sud ou Nord	Titre de l'emploi Préposée ou préposé aux télécommunications	
Service Service de gestion des appels	Niveau de l'emploi du supérieur immédiat Cadre civil 6	
Unité Centres de gestion des appels	Titre de l'emploi du supérieur immédiat Responsable d'unité	
Module	Lieu de travail Toutes les régions	CR
	N° de poste	

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1	Raison d'être de l'emploi
<p>Les centres de gestion des appels (CGA) jouent un rôle essentiel, au niveau d'une région et d'un district, dans la réalisation de la mission première de la Sûreté du Québec (Sûreté), et ce, auprès de sa clientèle. Il s'agit de la porte d'entrée principale de toutes les communications opérationnelles. Les CGA ont pour rôle essentiel de répondre, 24h sur 24, 7 jours sur 7, à une clientèle diversifiée et composée de citoyens, de patrouilleurs, de membres de la Sûreté ou de corps policiers municipaux, des MRC, des ambulances, pompiers, sécurité civile contrôleurs routiers et des autres services d'urgence.</p> <p>Dans un contexte social en constante évolution, le titulaire travaille de manière autonome lors de l'analyse de la prise de l'appel initial, et ce, souvent dans un environnement stressant et marqué par l'urgence d'agir. Le titulaire prend en charge plusieurs appels de détresse psychologique, de santé mentale ou physique. De plus, il évalue les besoins d'adjoindre l'intervention d'autres préposés pour s'assurer de l'intervention adéquate et sécuritaire des intervenants spécialisés tel que les policiers, les ambulanciers etc.</p> <p>Les CGA, en plus d'accueillir le grand public qui se présente dans les Quartiers généraux, doivent répondre à toutes les demandes, avec précision et dans un délai souvent très bref. Ils doivent aussi s'adapter à différents types de demande, allant des crimes contre la personne à l'application des différentes lois ou règlements municipaux, avec la préoccupation constante d'assurer la sécurité du public et celle des policiers, dans le respect des lois et règlements applicables à chaque situation. Ils assurent une vigie des événements et une coordination avec le Centre de vigie des communications opérationnelles (CVCO) sur tout le territoire qu'ils desservent.</p> <p>Sous l'autorité du responsable du CGA, le titulaire doit prendre en charge les appels d'urgence des citoyens, les demandes d'interventions policières et les appels administratifs en collaboration avec les membres d'un même centre de gestion des appels ainsi que des autres centres de gestion des appels. Il traite et documente</p>	

les appels d'urgence des citoyens et les demandes d'interventions policières en partenariat avec les unités opérationnelles et autres intervenants d'urgence.

Dans les cas des appels d'urgences graves de santé de nature physique (cardiaque, AVC, blessures ou tout autre traumatisme physique) ou psychologique (meurtre, suicide ou tentative de suicide, violence conjugale, détresse psychologique ou personne dont l'état mental est perturbé) le titulaire analyse la situation en prenant les informations requises à la protection de l'appelant et des policiers, priorise l'appel, prodigue des conseils permettant de préserver des vies, effectue des vérifications dans les bases de données afin d'assurer la sécurité des policiers et des citoyens, assure l'assignation des intervenants et ce, en maintenant le contact avec l'appelant jusqu'à l'arrivée des policiers et/ou des différents services d'urgence.

Il assure la continuité des opérations dans un contexte de travail sans interruption (24h/24; 7 jours par semaine) et répond à toutes demandes ne nécessitant pas une intervention d'urgence immédiates reçues par téléphone, par terminal du Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ) ou par télécopieur de la part de policiers ou de tout autre organisme para-policiers habilité à le faire (ex. : sûretés municipales, centrale d'alerte environnement et faune, police militaire).

2.2	Descriptions des tâches
Décrivez en des termes clairs, concis et précis tous les aspects de l'emploi, en prenant soin d'indiquer, pour chaque tâche, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment, pourquoi).	
TÂCHES	
	%
<p>1. Prendre en charge les appels d'urgence des citoyens, les demandes d'interventions policières et les appels administratifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • assurer un respect des normes de réponse aux appels d'urgence dans les délais de réponse prescrit dans le Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres d'urgences secondaires d'appels d'urgence (réponse en 10 secondes ou moins dans 90% des appels) en coordination avec l'équipe de travail; • recueillir les informations requises à l'intervention policière selon les standards reconnus internationalement et les outils à sa disposition afin de préserver la vie des citoyens tout en assurant de protéger la vie des policiers et intervenants d'urgence ; • analyser objectivement l'ensemble des renseignements recueillis pour établir le niveau d'urgence et la nature de l'intervention requise selon la gravité de l'événement, l'importance et la nature psycho-médicosociale ou matérielle de l'appel : <ul style="list-style-type: none"> ○ agressions sexuelles; ○ infractions entraînant la mort; ○ tireur actif; ○ agressions armées; ○ enlèvement; ○ séquestration; ○ prise d'otage; ○ vol qualifié; ○ prostitution; ○ appel à la bombe; ○ poursuite; ○ délit de fuite avec victime; ○ mort suspecte; ○ collisions de toutes natures, incluant un aéronef; ○ situations de détresse des policiers; ○ colis suspect; ○ attaques chimique, biologique, radiologique ou nucléaire; 	35%

- catastrophe naturelle;
- détresse psychologique et physique;
- cause médicale;
- incendie;
- assurer une écoute et observation active et en continu de plusieurs sources d'information simultanées (téléphonique, radiophoniques et sur les multiples écrans), qui se coordonne aux événements traités en parallèle par les collègues et le chef d'équipe;
- Maintenir le contact avec les citoyens en désamorçant les événements, les situations dangereuses et les personnes en crises, en tenant compte des réalités socio-culturelles notamment les premières nations et communautés ethniques, dans le but d'identifier le déclencheur de la crise, en proposant des solutions transitoires et lorsqu'il y a lieu en référant le cas à des intervenants susceptibles d'intervenir soit les policiers et/ou les intervenants d'urgence;
- prodiguer des conseils de prévention et/ ou de sécurité aux plaignants afin de protéger la vie ou la santé des gens, de ne pas aggraver la situation et de préserver les lieux d'un crime;
- assurer le lien de communication avec l'appelant jusqu'à ce que l'événement soit pris en charge par les intervenants d'urgence, lorsque requis;
- assurer un service en français et/ou anglais ainsi que dans d'autres langues à partir des services de traduction privés requis ou des ententes établis avec les communautés autochtones;
- géolocaliser les lieux des événements à partir des outils de géolocalisation (cartographie au système de répartition assisté par ordinateur, application Géosûreté, cartes satellitaires) et utiliser les protocoles en place pour retracer un appel lorsque requis;
- informer en continu les intervenants d'urgence de l'état et de l'évolution de la situation pour les guider dans leurs prises de décision d'action;
- analyser et déterminer qu'il s'agit d'une demande d'intervention policière qui requiert la création d'une carte d'appel selon la nature de l'appel pour action immédiate de tout intervenant d'urgence ou pour une prise de rendez-vous avec un policier;
- référer à l'unité de la Sûreté ou l'intervenant externe concerné toutes demandes de nature administrative, à titre d'exemple exemple une victime d'agression sexuelle qui désire communiquer avec l'enquêteur au dossier;
- évaluer et traiter l'information selon le niveau de sécurité en conformité avec la loi d'accès à l'information

afin d'assurer un accompagnement des appelants et d'atténuer toute situation d'urgence jusqu'à la prise en charge par un intervenant d'urgence et procéder à la création de carte d'appel, de même que donner suite à toutes demandes de nature administrative dans un souci de la qualité du service au citoyen.

2. Traiter et documenter les appels d'urgence des citoyens et les demandes d'interventions policières :

- déterminer le code d'événement approprié selon l'information recueillie et réévaluer le code d'événement selon l'évolution de l'événement;
- Analyser et déterminer la priorité d'appel (0 à 3) selon informations recueillies;
- saisir les informations requises en temps réel, dans un cadre rigoureux et concis de la langue française, en demeurant fidèle aux informations recueillis;
- valider l'adresse à l'application informatique de cartographie;
- vérifier les antécédents criminels, événementiels et médicaux contenus dans les bases de données (cartes d'appels du système de répartition assisté par ordinateur, Centre de renseignement policier du Québec (CRPQ), Centre d'information de la police canadienne (CIPC), Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)) et vérifier si des armes à feu sont possédées dans le [Registre canadien des armes à feu en direct \(RCAFED\)](#) ;
- Alimenter la carte d'appel au RAO en respectant les guides et processus;

20%

- communiquer la carte d'appel au chef d'équipe et aux unités opérationnelles policières (CVCO, officiers du district) pour qu'ils soient informés en temps réel et prennent action, lorsque requis;
- assurer une vigie des événements sur son territoire et une coordination avec le CVCO sur tout le territoire qu'ils desservent;
- recevoir et ajouter à la carte d'appel toutes demandes d'ajout d'information de la part des intervenants policiers, du chef d'équipe et des unités opérationnelles policières;
- produire tout rapport et données statistiques requis pour informer la direction régionale et l'État-major;

afin d'assurer la réalisation de toute intervention d'urgence et consigner l'événement traité pour fin de vigie, d'état de situation à l'État-major et de présentation devant les tribunaux et les instances de vérifications gouvernementales, notamment le Bureau des enquêtes indépendantes.

3. Assurer l'assignation et la sécurité des policiers, des intervenants d'urgence et des organismes externes en les accompagnant dans leurs interventions :

20%

- transmettre l'information nécessaire à la compréhension de l'état de gravité de la situation de manière claire, précise et concise au superviseur de relève sur les ondes radio;
- Effectuer les recherches d'informations dans les différentes bases de données et faire appel au besoin aux citoyens et/ou tout autre intervenants;
- Assister les policiers dans la réalisation des opérations policières notamment : Cent, Filets, de perquisitions majeures, de tempêtes de neige, d'interventions auprès de groupes criminalisés et d'événements internationaux d'envergure;
- Valider la conformité des mandats judiciaires durant et après les heures de bureau;
- identifier les événements qui doivent être traités subséquemment par les policiers du Centre de réponse aux citoyens (CRC), en attribuant un rendez-vous à l'appelant :
 - collisions mineures, matérielles et sans blessé;
 - délit de fuite – dommage matériel (sans suspect ni témoin);
 - méfait de moins de 5 000 \$ (sans suspect ni témoin);
 - fraude et vol de moins de 5 000\$ (sans suspect ni témoin, excluant les vols par effraction);
 - vol dans/sur véhicule (mais pas vol de véhicule);
 - objets perdus (sauf les passeports);
 - information du public et toutes autres activités ne nécessitant pas de déplacement;
- réévaluer au besoin le niveau d'urgence (0. Critique à très haut risque 1. À risque nécessitant une intervention policière rapide, 2. intervention policière différée avec rendez-vous, 3. intervention téléphonique par un policier) selon l'information fournie par le superviseur de relève;
- valider la disponibilité des ressources d'urgence pour la répartition de la carte d'appel;
- évaluer les actions à poser selon le niveau d'urgence, pour que le superviseur de relève déclenche une intervention immédiate (préposé, policier, tout intervenant d'urgence) ou pour initier et assurer une coordination de prise de rendez-vous avec le citoyen;
- assurer une vigie des démarches entreprises et de l'évolution de la situation sur les ondes radio;
- assurer la sécurité des policiers sur le terrain en étant alerte aux codes d'urgence transmis par les intervenants à l'aide de la technologie :
 - des touches d'état (disponible, en route, lieux, fin), permettant de suivre les actions des policiers assignés aux événements;
 - des touches de demandes, permettant de graduer le niveau d'urgence, incluant le bouton de détresse, et de coordonner le déplacement des intervenants en support lorsque requis;

- coordonner le déplacement des partenaires externes impliqués dans l'intervention policière :
 - ambulanciers;
 - pompiers;
 - Sécurité civile
 - agents du MTQ;
 - agents de la SAAQ;
 - agents de la faune;
 - agents des services frontaliers;
 - remorqueurs privés;
- assurer la confidentialité des informations transmises sur les ondes radio en activant et désactivant la crypto et le répéteur véhiculaire d'une radio mobile à la demande du policier;
- établir le contact entre le policier et le citoyen par conférences radio et radio-téléphonique « Pontel »;
- effectuer des recherches d'informations factuelles de nature criminelles, notamment la recherche de personnes sous mandat, législatives et règlementaires dans les bases de données et dans la cartographie pour soutenir l'intervention policière, et transmettre de manière rigoureuse les informations aux policiers en opération;
- communiquer avec le CVCO pour assurer la coordination du déploiement des services spécialisés (enquêteurs, maître-chien, hélicoptère, groupe tactique d'intervention);
- assurer une vigie de l'évolution des situation lorsque il y a lieu à l'aide des équipements de surveillance visuelle (caméras) de la Sûreté du Québec et aviser l'intervenant d'urgence requis, au besoin;
- prodiguer un suivi à posteriori avec le citoyen pour lui fournir un retour sur l'intervention policière et d'assurer la satisfaction des services rendus au citoyen, dans le cadre de la Déclaration de services au citoyen ;
- produire tout rapport et données statistiques requis pour informer la direction régionale et l'État-major;

afin d'assurer une vigie de l'intervention policière, de la transmission d'informations pertinentes et requises, de la sécurité des intervenants d'urgence et des citoyens et de la coordination entre les intervenants internes et externes déployés sur le terrain.

4. Assurer la continuité des opérations dans un contexte de travail sans interruption (24h/24; 7 jours par semaine) et exigeant le maintien en poste jusqu'à l'ordre d'évacuation lors de situations exceptionnelles (incendie, tremblement de terre)

15%

En début du quart de travail

- Recevoir les citoyens à l'accueil en répondant aux demandes d'informations et/ou en les référant aux bons intervenants, en faisant signer les registres d'entrées et de sorties, en effectuant des recherches d'antécédents criminels de certains visiteurs et en avisant par téléphone les unités pour lesquelles les gens se présentent à l'accueil;
- prendre en charge des interventions en cours pour assurer un traitement en continu;
- analyser l'information échangée avec les collègues et le chef d'équipe;
- prioriser les dossiers selon leur niveau d'urgence (0. Critique à très haut risque 1.À risque nécessitant une intervention policière rapide, 2.intervention policière différée avec rendez-vous, 3.intervention téléphonique par un policier)et leur nature (notamment dimensions criminelles, détresses psychologiques, médicales);
- coordonner tous les intervenants, collègues de travail, policiers, ambulanciers, etc;
- appliquer rigoureusement le protocole d'ouverture des sessions de travail, des outils informatiques (interface téléphonique, géomatique, radiophonique, le plan de déploiement des ressources policières) et des positions de travail physiques (cinq écrans, deux claviers, deux souris), adapté à la nature des situations en cours;

- assurer une vigie sur les événements médiatiques conventionnels et des médias sociaux;
- Assurer le développement en continu par la mise en place de scénario pour s'assurer d'une réponse précise lors d'un événement majeur;

En fin du quart de travail

- consigner de manière précise et détaillée l'information résumant le retour du policier sur l'intervention policière complétée, incluant le mode d'intervention retenu et le numéro de dossier, lorsqu'il y a lieu;
- résumer de manière claire et concise les cartes d'appel en attente et en traitement et sur les problématiques rencontrés;
- appliquer rigoureusement le protocole de fermeture des sessions de travail, des outils informatiques (interface téléphonique, géomatique, radiophonique, le plan de déploiement des ressources policières);
- assurer la continuité du service jusqu'à ce qu'un intervenant soit en mesure de prendre la relève;

afin d'assurer la continuité des interventions d'urgence et la sécurité des citoyens et de tous les intervenants d'urgence.

5. Répondre à toutes demandes opérationnelles ne nécessitant pas une intervention d'urgence immédiate reçues de la part de policiers ou de tout autre organisme para-policiers habilité à le faire (ex. : sûretés municipales, services de police autochtones, centrale d'alerte environnement et faune, police militaire, etc.) par téléphone, par terminal du CRPQ ou par télécopieur :

10%

- identifier le demandeur, notamment son unité, matricule et mot de passe, selon la situation;
- interroger les différentes banques de données du CRPQ, CIPC, MIP, RCAFED selon le type de demande;
- évaluer l'information reçue et traiter les demandes en fonction de l'organisme demandeur et en respectant les lois, ententes, protocoles et procédures en place;
- effectuer toutes recherches visant la confirmation ou corroboration d'un élément ou d'un ensemble de données;
- inscrire au fichier de la SAAQ toutes saisies de véhicules, de permis et les avertissements émis par les policiers aux conducteurs fautifs;
- inscrire ou radier dès la connaissance de l'information toutes données au CRPQ CIPC sur des personnes, des véhicules ou des objets d'intérêt policier, ainsi que des mandats policiers;
- produire tout rapport et données statistiques requis à partir des banques de données requis pour informer la direction régionale et l'État-major;
- aviser de la teneur du message, lorsque requis, les policiers de la Sûreté du Québec et des différentes sûretés municipales ainsi que tout autre demandeur;

afin d'assister les enquêtes des policiers et de tout autre demandeur, dans la recherche et la corroboration d'information, ainsi que de tenir à jour des banques de données pour assurer la sécurité des intervenants d'urgence et des citoyens.

3. PARTICULARITÉS DE L'EMPLOI

3.1 Autonomie

Quelle est la participation du titulaire, du supérieur immédiat et, le cas échéant, du chef d'équipe à la planification et à l'organisation des tâches de l'emploi? Décrivez le degré d'autonomie du titulaire en lien avec le niveau de supervision exercé.

Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des tâches requiert-elle l'encadrement, l'assistance ou l'approbation du supérieur immédiat et, le cas échéant, du chef d'équipe? Décrivez l'objet, les modalités et la fréquence du contrôle exercé par le supérieur immédiat (ou le chef d'équipe), sur le contenu et la réalisation des tâches de l'emploi.

- Le titulaire est l'intervenant déterminant de la qualité du service aux citoyens de première ligne de la Sûreté du Québec;
- Il assure le déploiement opérationnel des intervenants policiers et d'urgence sur le terrain et leur sécurité ainsi que celle de la population;
- Il se réfère au chef d'équipe en place lorsque la situation le requiert.
- Il collabore et supporte les membres de son équipe de travail en matière de réponse aux demandes et du traitement des appels reçus.

3.2 Responsabilités à l'égard des résultats

3.2.1 Répercussions

Décrivez les répercussions de l'exercice de l'emploi sur l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou de l'ensemble de l'organisation; les services rendus au public ou à la clientèle; la gestion des ressources matérielles ou financières.

Le titulaire est un intervenant opérationnel de première ligne face à l'intervention policière et la population. Son action est primordiale sur la sécurité des intervenants d'urgence et sur la qualité des services de la Sûreté. Il a un rôle déterminant de soutien aux opérations des policiers sur le terrain et à la réalisation de la mission de la Sûreté.

Il travaille régulièrement en situation d'urgence qui demande une rapidité de décision et d'action. Ses actions ont un impact direct sur la sécurité des citoyens tout comme sur celle des policiers et des intervenants d'urgence.

Le traitement de l'appel par le préposé a un impact critique sur le sentiment de sécurité de la population.

3.2.2 Coordination et supervision d'une équipe de travail

Énumérez le nombre et le classement des personnes sous la coordination du titulaire ainsi que la durée de cette coordination, à titre de :

Chef d'équipe	Supérieur immédiat
N/A	N/A

3.2.3 Coordination de projets, comités ou groupes de travail

Énumérez le nombre, le classement et la durée de la coordination exercée à un autre titre auprès de personnes de l'unité administrative ou d'autres unités administratives, notamment pour des projets ou au sein de comités ou de groupes de travail. Précisez la nature des responsabilités de coordination exercées auprès de ces personnes.

Le titulaire doit collaborer au développement de l'expertise et au coaching des nouveaux employés.

3.3 Communications

Décrivez les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Indiquez la nature et la fréquence des communications ainsi que les particularités des interlocuteurs visés.

Le CGA est la plaque tournante des communications opérationnelles, par ses échanges avec:

- Les centres d'appels 911;

- Les policiers;
- Les citoyens
- Le CVCO;
- Les organismes externes;
- Les autres CGA de l'organisation.

Il assure un service de prise en charge d'appels d'urgence ou d'autre nature de deuxième niveau à caractère psychologique ou physique à la population afin de communiquer toute information de première ligne visant à sécuriser l'appelant jusqu'à l'intervention d'une ressource spécialisé.

En tant qu'intervenant de première ligne, il communique de façon continue avec les policiers pour recevoir et transmettre l'information requises par les interventions policières. Les communications se font souvent en situation de crise ce qui l'amène à débiter les actions visant à désamorcer des crises et prodiguer des conseils de sécurité.

Il prend le contrôle de la conversation et mène son déroulement avec leadership, tact et diplomatie tenant compte réalités des communautés culturelles et de premières nations. Il doit maîtriser l'art de questionner, d'analyser et d'avoir une écoute active. Il doit adapter son niveau de langage selon le type de clientèle (adulte, enfant, personne en état de panique), en maintenant le contact avec la personne en crise, en identifiant les éléments déclencheurs de la crise et en proposant des alternatives ou en référant le cas à des personnes susceptibles d'aider.

Il assure un traitement des situations d'urgence en synergie avec les collègues de l'unité ainsi qu'avec des membres d'autres unités pour échanger des renseignements, des messages ou autres informations, ainsi que pour coordonner leurs interventions lors d'événements d'urgence où la rapidité d'action a un impact sur la sécurité des policiers, des intervenants d'urgence et des citoyens.

La nature de son travail l'amène à communiquer régulièrement avec différents organismes externes de niveau technique, de bureau et ouvrier (ambulances, remorques, sûretés municipales, sécurité civile etc.).

Il doit appliquer les standards internationaux de communication simultanément en radiocommunication (ondes radio) et en télécommunication (par téléphone). Il doit assurer en situation d'urgence une utilisation partagée de la radiocommunication avec les autres intervenants afin d'éviter d'entraver la fluidité des communications des autres utilisateurs.

Il doit faire un usage respectueux de la langue française, en tant que représentant de l'organisation auprès des intervenants d'urgence et de la population.

Toutes les conversations du titulaire sont enregistrées et peuvent être examinées lorsqu'il y a plainte ou enquête (discipline, déontologie, poursuite criminelle).

3.4 Créativité, jugement et raisonnement

Dans quelle mesure l'exercice des tâches est-il encadré par des normes, techniques, procédures, systèmes, mesures d'intervention ou précédents? Illustrez chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation le titulaire doit-il effectuer un travail de création, notamment d'imaginer des solutions et d'innover face aux façons de faire habituelles? Illustrez chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation le titulaire doit-il effectuer un travail d'analyse, afin d'apprécier une situation et d'en déterminer le bien-fondé?

La nature des appels de la population requière du titulaire d'être attentif à l'évolution des événements en cours afin de fournir rapidement l'assistance nécessaire. Il doit intervenir lors d'événements inhabituels et inédits pour lesquels il n'y a pas qu'une seule façon de régler le problème, il doit faire preuve de créativité et d'initiative afin de trouver des solutions efficaces et sécuritaires (personne en détresse psychologique ou physique, violence conjugale, agression armée, intimidation, prise d'otage etc.).

En tout temps, cette fonction exige un haut degré d'attention et de concentration compte tenu que les situations et la population n'accepte pas les erreurs (décès, l'aggravation de situation etc.). La marge d'erreur est souvent très mince lorsque la vie, la santé et la sécurité des citoyens ou des intervenants d'urgence sont en danger.

3.5	Compétences
------------	--------------------

3.5.1	Connaissances théoriques, techniques et appliquées du ou des champs d'activités (nature et motifs)
--------------	---

Décrivez les connaissances théoriques, techniques et appliquées du ou des champs d'activités nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

Compétences requises :

- Connaissances d'interventions médicales et psychosociale de base;
- Connaissance des infractions associées au Code criminel de base;
- Connaissance des infractions associées au Code de sécurité routière de base;
- Connaissance des infractions associées au Code de procédure pénale de base
- Connaissance du rôle de chacun des intervenants spécialisés (policiers, prémédiques, travailleurs sociaux etc.) ;
- Bonne connaissance d'outils informatique complexes et spécialisés de travail notamment : CRPQ, MIP; Terminal CRPQ; SRAO; Cartographie; Consoles radio; Consoles téléphoniques; Enregistreuse à écoute instantanée et Carte d'appels etc.;
- Maîtriser les techniques de communication interpersonnelle;
- Maîtrise des techniques de gestion des situations difficiles;
- Gestion du stress
- Maîtrise de soi
- Bons habiletés d'analyse et de jugement;
- Connaissances informatiques;
- Maîtrise du français (écrit et parlé);
- Connaissance de l'anglais (nécessaire dans les districts à forte concentration anglophone - atout majeur partout ailleurs);
- Bonne connaissance de toutes les régions géographiques desservies par le CGA;

Formations spécialisées :

- Filet 1, 2 et 3 personne barricadée, tireur actif, personne suicidaire ou revendicatrice
- Opération CENT : poursuite policière

Protocoles opérationnels :

- Dégivreur : activation d'une opération spéciale lors de tempêtes de neige
- Luciole : Plan de gestion de risques inhérents à la disponibilité des systèmes et des systèmes d'infrastructures de la Sûreté du Québec
- BAR : Bracelet anti-rapprochement
- Etc

3.5.2	Connaissances normatives (nature et motifs)
Décrivez les connaissances normatives (lois et règlements, parties de lois ou de règlements, décrets, politiques, directives, manuels, guides, etc.) nécessaires pour l'accomplissement des tâches de l'emploi.	
<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance de base de l'application des lois et règlement en situation d'intervention auprès de la population et policière; • Réussir les cours de formation spécialisé à l'entrée en emploi : <ul style="list-style-type: none"> ○ CPRQ – préposés aux télécommunications; ○ Formation d'un préposé aux télécommunications ○ Formation d'un préposé aux télécommunications – avec le système de répartition assisté par ordinateur (SRAO 1 et 2) • Réaliser des relèves de jumelage au CGA. • Réussir une requalification du cours CRPQ – préposé aux télécommunications aux cinq ans • Suivre les formations opérationnelles ou administratives destinées aux préposés aux télécommunications en emploi, par exemple, Filet 2 – personne barricadée, tireur actif et personne suicidaire et Opération CENT – Poursuite policière. • Maîtriser et appliquer avec jugement les politiques de gestion suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ OPER. GEN -61 – Traitement des appels de services; ○ OPER. GEN -76 – Prise en charge d'un signal de détresse; ○ TÉLÉCOM.02 - Radiocommunication et équipements de radiocommunication SIRP; ○ TÉLÉCOM.03 - Transmission de message narratif; ○ REL.PERS-01 – Horaire de travail et application informatisée Rapport des effectifs (B23). 	
Avoir une bonne connaissance des guides.	
3.5.3	Habiletés (nature et motifs)
Décrivez les habiletés nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.	

- Inaltérabilité psychologique face à la récurrence des événements traumatiques traités;
- Travail d'équipe et partenariat;
- Niveau élevé de tolérance au stress;
- Souci de la qualité du service à la clientèle;
- Rigueur et éthique professionnelle;
- Respect de la confidentialité de l'information;
- Maîtrise de la langue française
- Connaissance de la langue anglaise.
- Vision globale de la situation;
- Acuité visuelle et auditive;
- Habiletés informatiques.

4. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.1 Scolarité minimale

Pour être admise à la classe d'agent de préposé aux télécommunications, une personne doit :

Détenir un diplôme d'études secondaires (DES) équivalant à une 11^e année ou à une 5^e année du secondaire reconnu par l'autorité compétente ou une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.

ET

Avoir complété l'AEC Répartition d'urgence ou une année d'études postsecondaires ayant permis d'acquérir des connaissances concernant notamment les aspects psycho-médicosociale, ou détenir une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.

OU

Détenir un diplôme d'études secondaires (DES) équivalant à une 11^e année ou à une 5^e année du secondaire reconnue par l'autorité compétente ou une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.

ET

Posséder une année d'expérience pertinente aux attributions de la classe d'emplois de préposés aux télécommunications ayant permis d'acquérir des connaissances concernant notamment les aspects psycho-médicosociale.

4.2 Expérience préalable à l'emploi (durée et domaine)

Le titulaire doit jouir d'une bonne réputation et être d'une discrétion sans reproche, compte tenu de la nature des informations auxquelles il a accès.

4.3 Apprentissage dans l'emploi (durée préalable à l'exercice autonome de l'emploi)

Une période minimale d'adaptation d'une année est requise afin de permettre au titulaire d'exercer ses fonctions avec aisance.

5. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

5.1 Attention et concentration

Décrivez le niveau d'attention et de concentration le plus exigeant requis par l'emploi ainsi que sa fréquence et sa durée.

Tout appel à un CGA doit être répondu selon le Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres d'urgences secondaires d'appels d'urgence (réponse en 10 secondes ou moins dans 90% des appels) et trois sonneries, selon la loi en vigueur. Le préposé a souvent à traiter et analyser plusieurs appels en même temps.

Il doit aussi être attentif à l'évolution des événements sous sa responsabilité ainsi que celle de ses collègues afin de fournir rapidement l'assistance nécessaire aux policiers, intervenants d'urgence et citoyens.

Le préposé doit surveiller en tout temps et simultanément l'information à partir de cinq écrans, comprenant des applications informatiques pour chacun d'entre eux.

5.2 Environnement et conditions de travail

5.2.1 Équipement, outils et appareils utilisés (type, fréquence et durée d'utilisation)

Le titulaire utilise différents outils informatiques:

- Terminal CRPQ;
- SRAO;
- Cartographie;
- Carte d'appel;
- Consoles radio;
- Consoles téléphoniques;
- Enregistreuse à écoute instantanée;
- Imprimante;
- Internet
- Réseau sociaux

5.2.2 Efforts physiques et milieu de travail particuliers (nature, durée et fréquence)

Cette fonction est classée comme service essentiel.

Travail sur horaire rotatif nécessitant une présence continue sur les lieux du travail (neuf ou douze heures).

Travaux effectués dans une position statique devant cinq écrans.

La pression exercée sur le titulaire est due aux demandes simultanées de divers intervenants qui exigent une attention particulière à leur situation d'urgence. Le préposé travaille également dans des situations

déliçates avec des plaignants et des victimes en état de choc, avec des personnes ayant des problèmes psychologiques. Dans plusieurs situations les informations sont limitées et parfois contradictoires, la conclusion est imprévisible.

6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

6.1 Mandat de l'unité administrative

Décrivez de façon succincte le mandat général de l'unité administrative.

La réponse aux appels des citoyens est à la base des services généraux offerts à la population. Le CGA est le lieu où sont regroupés les préposés aux télécommunications qui répondent aux appels du public et des policiers.

Le préposé prend charge de l'appel et assiste tous les intervenants en situation ou non d'urgence, en notant les informations pertinentes et en posant les questions lui permettant d'analyser adéquatement l'appel ou la demande pour en déterminer la nature et/ou la priorité d'intervention.

CONFIDENTIEL

6.2 Organigramme

Situez l'emploi dans la structure de la Sûreté.

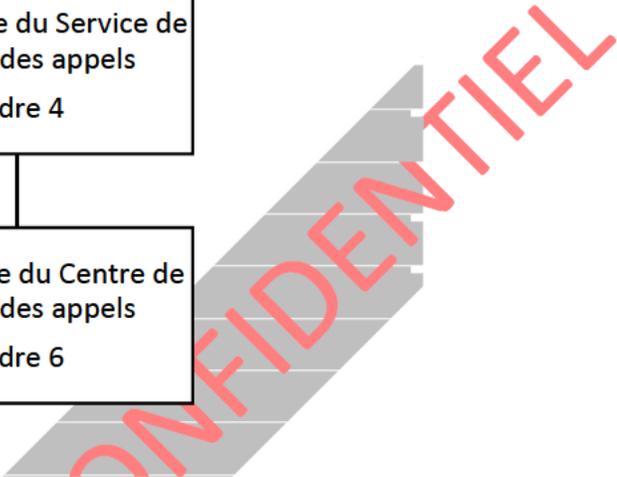
Directeur DSPC
Inspecteur-chef

Directeur-adjoint DSPC
Inspecteur

Responsable du Service de
gestion des appels
cadre 4

Responsable du Centre de
gestion des appels
cadre 6

- Préposé(es) aux télécommunications, classe nominale*
- Préposé (es) aux télécommunications, classe principale, chef d'équipe



*Emploi décrit

7. APPROBATION DU CONTENU

SUPÉRIEUR IMMÉDIAT	Nom, prénom Martin, Nathalie	Matricule 9 1 6 3 1
	Signature Martin,Nathalie <small>Signature numérique de Martin,Nathalie DN : cn=Martin,Nathalie Date : 2022.11.16 10:17:09 -05'00'</small>	Date (a-m-j)
SUPÉRIEUR HIÉRARCHIQUE	Nom, prénom Ménard Jonathan	Matricule 9 1 7 0 1
	Signature Ménard,Jonathan <small>Signature numérique de Ménard,Jonathan Date : 2022.11.16 09:24:24 -05'00'</small>	Date (a-m-j)

8. ÉVALUATION

Niveau d'emploi Préposé aux télécommunications, classe nominale		
CONSEILLER SPÉCIALISÉ	Nom, prénom [REDACTED]	Matricule 6 1 3 12 15
	Signature [REDACTED]	Date (a-m-j)
RESPONSABLE MINISTÉRIEL	Nom, prénom [REDACTED]	Matricule 6 15 1 10 19
	Signature [REDACTED]	Date (a-m-j)

CONFIDENTIEL

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Article 14

Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

Article 27

Un organisme public peut refuser de communiquer un renseignement dont la divulgation aurait vraisemblablement pour effet de révéler un mandat ou une stratégie de négociation de convention collective ou de contrat, pendant huit ans à compter du début de la négociation.

Il peut également refuser de communiquer, pendant dix ans à compter de sa date, une étude préparée en vue de l'imposition d'une taxe, d'un tarif ou d'une redevance.

Article 29

Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement portant sur une méthode ou une arme susceptible d'être utilisée pour commettre un crime ou une infraction à une loi.

Il doit aussi refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité d'un programme, d'un plan d'action ou d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'un bien ou d'une personne.

Article 31

Un organisme public peut refuser de communiquer une opinion juridique portant sur l'application du droit à un cas particulier ou sur la constitutionnalité ou la validité d'un texte législatif ou réglementaire, d'une version préliminaire ou d'un projet de texte législatif ou réglementaire.

Article 37

Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

Article 39

Un organisme public peut refuser de communiquer une analyse produite à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel en cours, jusqu'à ce que la recommandation ait fait l'objet d'une décision ou, en l'absence de décision, qu'une période de cinq ans se soit écoulée depuis la date où l'analyse a été faite.

Article 48

Lorsqu'il est saisi d'une demande qui, à son avis, relève davantage de la compétence d'un autre organisme public ou qui est relative à un document produit par un autre organisme public ou pour son compte, le responsable doit, dans le délai prévu par le premier alinéa de l'article 47, indiquer au requérant le nom de l'organisme compétent et celui du responsable de l'accès aux documents de cet organisme, et lui donner les renseignements prévus par l'article 45 ou par le deuxième alinéa de l'article 46, selon le cas.

Lorsque la demande est écrite, ces indications doivent être communiquées par écrit.

Article 57

Les renseignements personnels suivants ont un caractère public:

- 1° le nom, le titre, la fonction, la classification, le traitement, l'adresse et le numéro de téléphone du lieu de travail d'un membre d'un organisme public, de son conseil d'administration ou de son personnel de direction et, dans le cas d'un ministère, d'un sous-ministre, de ses adjoints et de son personnel d'encadrement;
- 2° le nom, le titre, la fonction, l'adresse et le numéro de téléphone du lieu de travail et la classification, y compris l'échelle de traitement rattachée à cette classification, d'un membre du personnel d'un organisme public;
- 3° un renseignement concernant une personne en sa qualité de partie à un contrat de services conclu avec un organisme public, ainsi que les conditions de ce contrat;
- 4° le nom et l'adresse d'une personne qui bénéficie d'un avantage économique conféré par un organisme public en vertu d'un pouvoir discrétionnaire et tout renseignement sur la nature de cet avantage;
- 5° le nom et l'adresse de l'établissement du titulaire d'un permis délivré par un organisme public et dont la détention est requise en vertu de la loi pour exercer une activité ou une profession ou pour exploiter un commerce.

Toutefois, les renseignements personnels prévus au premier alinéa n'ont pas un caractère public si leur divulgation est de nature à nuire ou à entraver le travail d'un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime. De même, les renseignements personnels visés aux paragraphes 3° et 4° du premier alinéa n'ont pas un caractère public dans la mesure où la communication de cette information révélerait un renseignement dont la communication doit ou peut être refusée en vertu de la section II du chapitre II.

En outre, les renseignements personnels prévus au paragraphe 2° ne peuvent avoir pour effet de révéler le traitement d'un membre du personnel d'un organisme public.

AVIS DE RECOURS

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Révision par la Commission d'accès à l'information

a) Pouvoir: L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante:

Québec	Siège social 525, boulevard René-Lévesque-Est Bureau 2.36 Québec (Québec) G1R 5S9	Tél.: 418 528-7741	Télécopieur: 418 529-3102
Montréal	2045, rue Stanley Bureau 900 Montréal (Québec) H3A 2V4	Tél.: 514 873-4196	Télécopieur: 514 844-6170
	Téléphone sans frais pour les deux bureaux : cai.communications@cai.gouv.qc.ca	Tél. : 1 888 528-7741	

b) Motifs: Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais: Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

Appel devant la Cour du Québec

a) Pouvoir: L'article 147 de la Loi édicte qu'une personne directement intéressée peut porter la décision de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec, sur toute question de droit ou de compétence. Cet appel ne peut toutefois être porté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec. Ce juge accorde la permission s'il est d'avis qu'il s'agit d'une question qui devrait être examinée en appel.

b) Délais et frais: L'article 149 de la Loi prévoit que la requête pour permission d'appeler doit être déposée au greffe de la Cour du Québec, à Montréal ou à Québec, dans les 30 jours de la décision, après avis aux parties et à la Commission d'accès à l'information. Les frais de cette demande sont à la discrétion du juge.

c) Procédure: L'appel est formé, selon l'article 150 de la Loi, par le dépôt auprès de la Commission d'accès à l'information d'un avis à cet effet signifié aux parties, dans les 10 jours suivant la date de la décision qui l'autorise. Le dépôt de cet avis tient lieu de signification à la Commission d'accès à l'information.

Délai prescrit pour le traitement des demandes
*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics
et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1)*

Article 46. Le responsable doit donner à la personne qui lui a fait une demande écrite un avis de la date de la réception de sa demande.

Contenu.

Cet avis est écrit; il indique les délais prescrits pour donner suite à la demande et l'effet que la présente loi attache au défaut, par le responsable, de les respecter. Il informe, en outre, le requérant du recours en révision prévu à la section III du chapitre IV.

Article 47. Le responsable doit, avec diligence et au plus tard dans les vingt jours qui suivent la date de la réception d'une demande:

1° donner accès au document, lequel peut alors être accompagné d'informations sur les circonstances dans lesquelles il a été produit;

1.1° donner accès au document par des mesures d'accommodement raisonnables lorsque le requérant est une personne handicapée;

2° informer le requérant des conditions particulières auxquelles l'accès est soumis, le cas échéant;

3° informer le requérant que l'organisme ne détient pas le document demandé ou que l'accès ne peut lui y être donné en tout ou en partie;

4° informer le requérant que sa demande relève davantage de la compétence d'un autre organisme ou est relative à un document produit par un autre organisme ou pour son compte;

5° informer le requérant que l'existence des renseignements demandés ne peut être confirmée;

6° informer le requérant qu'il s'agit d'un document auquel le chapitre II de la présente loi ne s'applique pas en vertu du deuxième alinéa de l'article 9;

7° informer le requérant que le tiers concerné par la demande ne peut être avisé par courrier et qu'il le sera par avis public;

8° informer le requérant que l'organisme demande à la Commission de ne pas tenir compte de sa demande conformément à l'article 137.1.

Traitement de la demande.

Si le traitement de la demande dans le délai prévu par le premier alinéa ne lui paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de l'organisme public, le responsable peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas 10 jours. Il doit alors en donner avis au requérant par courrier dans le délai prévu par le premier alinéa.

Article 97. Le responsable doit donner au requérant un avis de la date de la réception de sa demande.

Contenu.

Cet avis est écrit; il indique les délais prescrits pour donner suite à la demande et l'effet que cette loi attache au défaut, par le responsable, de les respecter. En outre, il informe le requérant du recours en révision prévu par la section III du chapitre IV.

Article 98. Le responsable doit donner suite à une demande de communication ou de rectification avec diligence et au plus tard dans les vingt jours qui suivent la date de sa réception.

Délai prolongé.

Si le traitement de la demande dans le délai prévu par le premier alinéa ne lui paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de l'organisme public, le responsable peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas dix jours. Il doit alors en donner avis au requérant, par courrier, dans le délai prévu au premier alinéa.

Article 102. À défaut de répondre à une demande dans les délais applicables, le responsable est réputé avoir refusé d'y accéder et ce défaut donne ouverture au recours en révision prévu par la section III du chapitre IV, comme s'il s'agissait d'un refus d'accéder à la demande.