Confidentialité : 1 (Restreint)

Service de l'accès et de la protection de l'information
600, rue Fullum, Suite 1.100, UO 3210
Montréal (Québec) H2K 3L6

Notre référence : 2311 016

Le 21 décembre 2023

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 de gestion des appels

Madame,

Nous avons effectué l'étude de votre demande, reçue le 1er novembre 2023, visant à obtenir des renseignements relatifs aux centres de gestion des appels (CGA), et ce, depuis les cinq (5) dernières années, soit :

1. ***Le nombre d'embauches, par année et pour chaque CGA, si possible décliné en fonction des corps d'emploi;***

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre d'arrivées, par année et pour chaque CGA.

Nombre d'arrivées de préposés aux télécommunications, par année et pour chaque CGA, cumulées au cours de l'année du 1er avril 2018 au 30 septembre 2023*						
Nom du CGA	**2023-2024** (jusqu'au 30 sept.)	**2022-2023**	**2021-2022**	**2020-2021**	**2019-2020**	**2018-2019**
Centre gestion appels Baie-Comeau	1	5	4	1	6	6
Centre gestion appels Boucherville	9	16	12	15	15	12
Centre gestion appels Chandler	1	3	3	1	1	2
Centre gestion appels Gatineau	4	16	6	7	4	4
Centre gestion appels Mascouche	17	28	24	14	17	26
Centre gestion appels Québec	13	26	20	24	16	21
Centre gestion appels Rimouski	1	8	5	5	9	4
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	2	7	6	6	4	7
Centre gestion appels Saguenay	3	7	6	3	5	9
Centre gestion appels Sherbrooke	10	22	13	9	17	20
Centre gestion appels Trois-Rivières	13	30	28	11	10	14

Poste autoroutier Cartier-Champlain	2	3	3		1	1
TOTAL	76	171	130	96	105	126

***Notes**:
- Les arrivées tiennent compte des embauches (nomination, mutation), mais également des mutations internes vers un poste de préposés aux télécommunications dans un CGA. Les arrivées qui suivent un faux départ (moins de 5 jours), de même que les arrivées qui précèdent un départ dans les 5 jours suivants ne sont pas considérées.
- Les données concernent le nombre d'arrivées dans les CGA, en incluant les mutations internes pour le corps d'emploi 253 – préposés aux télécommunications.

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec
Mise à jour : 2023-11-27

2. ***Le nombre de départs et les motifs associés, par année et pour chaque CGA;***
3. ***Le nombre de préposés aux télécommunications qui ont cessé d'être à l'emploi de la Sûreté du Québec et les motifs associés (démission, retraite ou autres), par année et pour chaque CGA;***

Quant aux points 2 et 3, nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, deux tableaux faisant état des données visées, soit le nombre de départs et les motifs associés, par année et pour chaque CGA.

Nombre de départs de préposés aux télécommunications, par année et pour chaque CGA, cumulés au cours de l'année du 1er avril 2018 au 30 septembre 2023*						
Nom du CGA	**2023-2024** (jusqu'au 30 sept.)	**2022-2023**	**2021-2022**	**2020-2021**	**2019-2020**	**2018-2019**
Centre gestion appels Baie-Comeau	1	2	4	1	2	4
Centre gestion appels Boucherville	7	15	14	13	25	11
Centre gestion appels Chandler	3	1	2		2	
Centre gestion appels Gatineau	8	10	10	5	8	2
Centre gestion appels Mascouche	18	29	19	10	19	19
Centre gestion appels Québec	9	31	24	18	25	15
Centre gestion appels Rimouski	3	5	4	5	7	5
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	4	4	4	7	6	7
Centre gestion appels Saguenay	1	10	5	4	5	5
Centre gestion appels Sherbrooke	13	25	19	13	20	13
Centre gestion appels Trois-Rivières	11	36	22	11	13	10
Poste autoroutier Cartier-Champlain	1	3	3		1	1
TOTAL	**79**	**171**	**130**	**87**	**133**	**92**

***Note**:
Les départs tiennent compte de divers types de départs (exemple: congédiements, démissions, mutations, décès, retraites) de même que des mutations vers un autre corps d'emploi à l'intérieur de la Sûreté du Québec (notamment les départs pour devenir policier). Les départs qui suivent une fausse embauche (moins de 5 jours), de même que les départs qui précédent une réembauche dans les 5 jours suivants ne sont pas considérés.

Nombre de départs de préposés aux télécommunications, par année et par motif de départ, cumulés au cours de l'année du 1er avril 2018 au 30 septembre 2023*						
Motif de départ	**2023-2024** (jusqu'au 30 sept.)	**2022-2023**	**2021-2022**	**2020-2021**	**2019-2020**	**2018-2019**
Mutation	2	14	7	7	6	
Mutation interne	4	18	6	4	9	15
Mutation policier SQ	11	26	13	8	18	13
Retraite	6	1	6	5	4	5
Démission	48	105	89	53	83	48
Cessation	5	3	3	4	3	3
Congédiement	3	4	4	6	10	6
Décès			2			2
TOTAL	**79**	**171**	**130**	**87**	**133**	**92**

***Notes**:
- Les départs tiennent compte de divers types de départs (exemple: congédiements, démissions, mutations, décès, retraites) de même que des mutations vers un autre corps d'emploi à l'intérieur de la Sûreté du Québec (notamment les départs pour devenir policier). Les départs qui suivent une fausse embauche (moins de 5 jours), de même que les départs qui précédent une réembauche dans les 5 jours suivants ne sont pas considérés.
- En moyenne, 21% des préposés ont quitté pour d'autres postes internes à la Sûreté (policier ou autre) pour l'ensemble des années.

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec
Mise à jour : 2023-11-27

4. ***Le nombre de préposés aux télécommunications qui ont cessé d'être à l'emploi de la Sûreté du Québec et les motifs associés, déclinés en fonction de l'ancienneté, soit le nombre de départs;***

   a) ***Pour les préposés aux télécommunications ayant moins de 1 an d'ancienneté, par année et si possible pour chaque CGA (sinon par région administrative);***

   b) ***Pour les préposés aux télécommunications ayant de 1 à 5 ans d'ancienneté, par année et si possible pour chaque CGA (sinon par région administrative);***

   c) ***Pour les préposés aux télécommunications ayant de 5 à 10 ans d'ancienneté, par année et si possible pour chaque CGA (sinon par région administrative);***

   d) ***Pour les préposés aux télécommunications ayant 10 ans et plus d'ancienneté, par année et si possible pour chaque CGA (sinon par région administrative);***

Quant au nombre de départs et motifs associés déclinés en fonction de l'ancienneté, nous ne pouvons pas vous fournir les renseignements demandés. Effectivement, le repérage desdites données nécessiterait une analyse manuelle individuelle de la situation de chaque préposé aux télécommunications, et ce, au sens de l'article 15 de la *Loi sur l'accès*. Or, la loi n'impose aucune obligation à un organisme de faire un tel exercice pour répondre à une demande d'accès. Par conséquent, la Sûreté du Québec ne détient pas de document sous la forme demandée (article 1 de la *Loi sur l'accès*).

5. ***Le nombre de préposés aux télécommunications en place versus autorisés, par année et pour chaque CGA;***

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre de préposés aux télécommunications en place versus autorisés.

Le nombre de préposés aux télécommunications en place versus le nombre de postes autorisés à doter, par année et pour chaque CGA ***au 31 mars de chaque année***												
Nom du CGA	**2023-2024** (jusqu'au 30 sept.)		**2022-2023**		**2021-2022**		**2020-2021**		**2019-2020**		**2018-2019**	
	Autorisés	**En place**	**Autorisés**	**En place**	**Autorisés**	**En place**	**Autorisés**	**En place**	**Autorisés**	**En place**	**Autorisés**	**En place**
Centre gestion appels Baie-Comeau	22	20	21	19	21	16	21	17	21	16	22	15
Centre gestion appels Boucherville	61	53	61	48	65	50	68	52	66	50	71	63
Centre gestion appels Chandler	19	16	19	18	19	15	19	14	19	14	20	17
Centre gestion appels Gatineau	24	14	24	19	24	15	24	16	24	14	24	16
Centre gestion appels Mascouche	78	61	77	63	74	59	75	59	75	56	75	58
Centre gestion appels Québec	59	49	57	43	59	46	59	51	59	45	59	56
Centre gestion appels Rimouski	25	24	24	24	25	23	25	22	25	21	24	19
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	28	24	27	25	27	23	28	22	27	22	28	26
Centre gestion appels Saguenay	23	20	24	18	24	21	24	18	23	19	22	20
Centre gestion appels Sherbrooke	61	42	61	44	62	46	60	50	62	54	60	55
Centre gestion appels Trois-Rivières	64	52	65	52	60	55	59	50	61	51	61	56
Poste autoroutier Cartier-Champlain	6	7	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5
TOTAL	**470**	**382**	**466**	**379**	**466**	**375**	**468**	**376**	**468**	**367**	**472**	**406**

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec
Mise à jour : 2023-11-27

6. ***Le nombre de postes libres (non comblés), par année et pour chaque CGA (sinon par région administrative);***

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre de postes vacants par année et pour chaque CGA.

Nombre de postes vacants par année et pour chaque CGA; *au 31 mars de chaque année*						
Nom du CGA	**2023-2024** (jusqu'au 30 sept.)	**2022-2023**	**2021-2022**	**2020-2021**	**2019-2020**	**2018-2019**
Centre gestion appels Baie-Comeau	2	2	5	4	5	7
Centre gestion appels Boucherville	8	13	15	16	16	8
Centre gestion appels Chandler	3	1	4	5	5	3
Centre gestion appels Gatineau	10	5	9	8	10	8
Centre gestion appels Mascouche	17	14	15	16	19	17
Centre gestion appels Québec	10	14	13	8	14	3
Centre gestion appels Rimouski	1	0	2	3	4	5
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	4	2	4	6	5	2
Centre gestion appels Saguenay	3	6	3	6	4	2
Centre gestion appels Sherbrooke	19	17	16	10	8	5
Centre gestion appels Trois-Rivières	12	13	5	9	10	5
Poste autoroutier Cartier-Champlain	0	0	0	1	1	1
TOTAL	**89**	**87**	**91**	**92**	**101**	**66**

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec
Mise à jour : 2023-11-27

7. ***La moyenne des années d'expérience du personnel préposé aux télécommunications, par année et pour chaque CGA;***

Quant à la moyenne des années d'expérience, nous ne pouvons pas vous fournir les renseignements demandés. Effectivement, le repérage desdites données nécessiterait une analyse manuelle individuelle de la situation de chaque préposé aux télécommunications, et ce, au sens de l'article 15 de la *Loi sur l'accès*. Or, la loi n'impose aucune obligation à un organisme de faire un tel exercice pour répondre à une demande d'accès. Par conséquent, la Sûreté du Québec ne détient pas de document sous la forme demandée (article 1 de la *Loi sur l'accès*).

8. ***Le nombre de préposés aux télécommunications permanents, par année et pour chaque CGA;***

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre de préposés aux télécommunications réguliers, par année et pour chaque CGA.

Nombre de préposés aux télécommunications réguliers, par année et pour chaque CGA; *au 31 mars de chaque année*						
Nom du CGA	**2023-2024** (jusqu'au 30 sept.)	**2022-2023**	**2021-2022**	**2020-2021**	**2019-2020**	**2018-2019**
Centre gestion appels Baie-Comeau	9	9	9	10	7	2
Centre gestion appels Boucherville	27	28	29	22	25	22
Centre gestion appels Chandler	6	7	8	6	7	6
Centre gestion appels Gatineau	4	6	7	5	6	5
Centre gestion appels Mascouche	27	36	38	33	36	28
Centre gestion appels Québec	13	16	15	22	23	13
Centre gestion appels Rimouski	10	11	10	10	11	9
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	12	11	11	10	11	12
Centre gestion appels Saguenay	10	9	12	11	10	8
Centre gestion appels Sherbrooke	17	21	25	20	25	10
Centre gestion appels Trois-Rivières	23	28	30	28	32	28
Poste autoroutier Cartier-Champlain	4	3	4	3	3	3
TOTAL	**162**	**185**	**198**	**180**	**196**	**146**

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec
Mise à jour : 2023-11-27

9. ***Le nombre de préposés aux télécommunications occasionnels, par année et pour chaque CGA;***

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre de préposés aux télécommunications occasionnels, par année et pour chaque CGA.

Nombre de préposés aux télécommunications occasionnels, par année et pour chaque CGA; *au 31 mars de chaque année*						
Nom du CGA	**2023-2024** (jusqu'au 30 sept.)	**2022-2023**	**2021-2022**	**2020-2021**	**2019-2020**	**2018-2019**
Centre gestion appels Baie-Comeau	11	10	7	7	9	13
Centre gestion appels Boucherville	26	20	21	30	25	41
Centre gestion appels Chandler	10	11	7	8	7	11
Centre gestion appels Gatineau	10	13	8	11	8	11
Centre gestion appels Mascouche	34	27	21	26	20	30
Centre gestion appels Québec	36	27	31	29	22	43
Centre gestion appels Rimouski	14	13	13	12	10	10
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	12	14	12	12	11	14
Centre gestion appels Saguenay	10	9	9	7	9	12
Centre gestion appels Sherbrooke	25	23	21	30	29	45
Centre gestion appels Trois-Rivières	29	24	25	22	19	28
Poste autoroutier Cartier-Champlain	3	3	2	2	2	2
TOTAL	**220**	**194**	**177**	**196**	**171**	**260**

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec
Mise à jour : 2023-11-27

10. Le nombre d'étudiants en technique policière embauchés à titre de préposés aux télécommunications, par année et pour chaque CGA;

La Sûreté du Québec ne détient pas de document en lien avec cet aspect de votre demande puisqu'elle ne répertorie pas les informations sur les études qu'effectuent ses employés (article 1 de la *Loi sur l'accès*).

11. Le nombre de chefs d'équipe, par année et pour chaque CGA;

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre de chefs d'équipe, par année et pour chaque CGA.

Nombre de chefs d'équipe, par année et pour chaque CGA* ***au 31 mars de chaque année***						
NOM DU CGA	**2023-2024** (jusqu'au 30 sept.)	**2022-2023**	**2021-2022**	**2020-2021**	**2019-2020**	**2018-2019**
Centre gestion appels Baie-Comeau	4	4	4	4	4	4
Centre gestion appels Boucherville	4	4	4	4	4	4
Centre gestion appels Chandler	4	4	4	4	4	4
Centre gestion appels Gatineau	5	5	5	5	5	5
Centre gestion appels Mascouche	4	4	4	4	4	4
Centre gestion appels Québec	5	5	5	5	5	5
Centre gestion appels Rimouski	4	4	4	4	4	4
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	6	5	5	5	5	5
Centre gestion appels Saguenay	4	4	4	4	4	4
Centre gestion appels Sherbrooke	5	5	5	5	5	5
Centre gestion appels Trois-Rivières	5	5	5	5	5	5
TOTAL	**50**	**49**	**49**	**49**	**49**	**49**

***Note**: Aucun chef d'équipe au poste autoroutier Cartier-Champlain

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec
Mise à jour : 2023-11-27

12. Le taux de roulement des préposés aux télécommunications de la SQ, pour chaque année;

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le taux de roulement pour chaque année.

Le taux de roulement des préposés aux télécommunications par année*	
Année	Taux %
2023-2024 (au 30 septembre 2023)	38%
2022-2023	43%
2021-2022	32%
2020-2021	21%
2019-2020	31%
2018-2019	21%

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec
Mise à jour : 2023-11-27

13. Le coût individualisé associé à la formation d'un préposé aux télécommunications lors de sa première année d'emploi;

Nous vous informons que le coût individualisé à la formation d'un préposé aux télécommunications est de 4 634,36$. Ce montant exclut les formations dites « administratives » (ex. sécurité de l'information. etc.).

14. Le nombre de préposés aux télécommunications nouvellement formés, par année et pour chaque CGA;

Veuillez vous référer à la réponse au point 1. Tous les préposés nouvellement embauchés sont formés sans exception dès l'entrée en fonction. Ainsi, le nombre de préposés « nouvellement formés » équivaut au nombre d'embauches.

15. Le coût annuel estimé de formation des préposés aux télécommunications nouvellement embauchés;

Veuillez vous référer à la réponse au point 13. Aucune autre formation n'est prévue que celles reçues durant la première année.

16. Le nombre d'appels reçus, si possible par mois, sinon par année, et pour chaque CGA;

Quant à cet aspect, nous vous transmettons ci-joint, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre d'appels reçus par CGA, par mois, par année.

17. Le nombre d'appels redirigés, si possible par mois, sinon par année et pour chaque CGA, et les endroits où ont été redirigés ces appels;

18. Le nombre et la durée des interruptions de service (fermeture temporaire d'un CGA), par année et pour chaque CGA;

19. Le nombre d'heures supplémentaires effectuées par les préposés aux télécommunications, si possible par mois, sinon par année, et pour chaque CGA;

Quant aux points 17 à 19, nous vous invitons à consulter divers documents diffusés sur le site Internet de la Sûreté du Québec dans le cadre de réponses à des demandes d'accès, soit :

- ✓ Statistiques relatives aux préposés aux télécommunications d'urgence dans les centres d'appels depuis 2018 **(N. REF. 2211 171 Partie 1)**
- ✓ Divers documents relativement aux préposés aux télécommunications d'urgence dans les centres d'appels depuis 2020 **(N. REF. 2211 171 Partie 2)**
- ✓ Nombre d'embauches, de départs et d'heures supplémentaires des préposés aux télécommunications à la Sûreté du Québec, et ce, de 2019 à 2022 **(N. REF. 2302 073)**
- ✓ Fermetures et prêts des préposés des CGA entre janvier 2021 et février 2023 **(N. REF. 2302 272)**
- ✓ Nombre d'appels aux centres de gestion des appels (CGA) abandonnés par les appelants, et ce, depuis 2019 **(N. REF. 2303 089)**

Également, nous vous invitons à consulter les fiches qui ont été préparées dans le cadre des études des crédits budgétaires 2023-2024 (Réponses aux demandes de renseignements particuliers) portant sur les CGA, soit celles :

- ✓ CONCERNANT LES ANALYSES, NOTES OU TOUT AUTRE DOCUMENT CONCERNANT LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES PRÉPOSÉS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS DANS LES CGA (**PAGE 120**).
- ✓ CONCERNANT LES PRÉPOSÉS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC AFFECTÉS AUX CENTRES DE GESTION DES APPELS (CGA) EN 2022-2023, VEUILLEZ NOUS INDIQUER, PAR CGA : A) LE NOMBRE D'EMBAUCHES, VENTILÉ PAR MOIS ET PAR CGA (**PAGE 121**).
- ✓ CONCERNANT LES PRÉPOSÉS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC AFFECTÉS AUX CENTRES DE GESTION DES APPELS (CGA) EN 2022-2023, VEUILLEZ NOUS INDIQUER, PAR CGA : B) LE NOMBRE DE DÉPARTS, VENTILÉS PAR MOIS ET PAR CGA (**PAGE 122**).
- ✓ CONCERNANT LES PRÉPOSÉS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC AFFECTÉS AUX CENTRES DE GESTION DES APPELS (CGA) EN 2022-2023, VEUILLEZ NOUS INDIQUER, PAR CGA : C) LE NOMBRE DE PRÉPOSÉS EN POSTE AU 31 MARS 2023 ; D) LE NOMBRE DE PRÉPOSÉS RÉGULIERS AU 31 MARS 2023 ; E) LE NOMBRE DE PRÉPOSÉS OCCASIONNELS AU 31 MARS 2023 ; F) LE NOMBRE DE PRÉPOSÉS ACTUELLEMENT AUX ÉTUDES EN TECHNIQUE POLICIÈRE ; G) LA MOYENNE D'ANNÉES D'EXPÉRIENCE DES PRÉPOSÉS EN POSTE AU 31 MARS 2023. (**PAGE 123**).
- ✓ CONCERNANT LES PRÉPOSÉS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC AFFECTÉS AUX CENTRES DE GESTION DES APPELS (CGA) EN 2022-2023, VEUILLEZ NOUS INDIQUER, PAR CGA : H) LE NOMBRE DE PRÉPOSÉS AYANT QUITTÉ POUR UN AUTRE CORPS DE POLICE AU COURS DE L'ANNÉE ; I) LE NOMBRE DE PRÉPOSÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE AU COURS DE L'ANNÉE ; J) LE NOMBRE DE PRÉPOSÉS AYANT QUITTÉ POUR UN AUTRE EMPLOI AU COURS DE L'ANNÉE. (**PAGE 124**).
- ✓ CONCERNANT LES PRÉPOSÉS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC AFFECTÉS AUX CENTRES DE GESTION DES APPELS (CGA) EN 2022-2023, VEUILLEZ NOUS INDIQUER, PAR CGA : K) LE NOMBRE D'APPELS ABANDONNÉS, PAR MOIS, PAR CGA ; L) LA LISTE DES CGA QUI ONT DÛ FERMER TEMPORAIREMENT LEUR CENTRE EN RAISON DU MANQUE DE PERSONNEL ; M) LE NOMBRE DE FOIS, PAR CGA, OÙ LES APPELS ONT DÛ ÊTRE BASCULÉS DANS UN AUTRE CGA EN RAISON DU MANQUE DE PERSONNEL ; N) LE NOMBRE DE FOIS OÙ UN CGA A DÛ OPÉRER AVEC UN EFFECTIF RÉDUIT EN RAISON DU MANQUE DE PERSONNEL, PAR CGA. (**PAGE 125**).

Ce document est disponible sur le site Internet de l'Assemblée nationale du Québec : https://www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.Bll.DocumentGenerique_189313&process=Original&token=ZyMoxNwUn8ikQ+TRKYwPCjWrKwg+vIv9rjij7p3xLGTZDmLVSmJLoqe/vG7/YWzz

20. Le nombre de préposés aux télécommunications que la Sûreté du Québec prévoit embaucher dans la prochaine année, pour chaque CGA;

Quant à cet aspect, nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit les estimations d'embauches de préposés par CGA.

Estimations d'embauches de préposés pour l'année civile 2024, par CGA		
District	**Centre de gestion des appels**	**Embauches prévues**
EST	Chandler	3
	Québec	25
	Rimouski	4
NORD	Baie-Comeau	Entre 8 et 12
	Saguenay	
	Rouyn-Noranda	

OUEST	Gatineau	7
	Mascouche	30
	Trois-Rivières	30
SUD	Boucherville	10
	Sherbrooke	15

Source: Direction des services de proximité aux communautés, Sûreté du Québec
Mise à jour: 2023-11-14

21. 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 dans les CGA depuis 2022;

Veuillez vous référer à la réponse aux points 17 à 19.

22. Tout document (avis, note, analyse, étude, etc.) concernant les comparaisons entre les différents corps de police sur le travail et les conditions de travail des préposés aux télécommunications dans les CGA, depuis 2022;

À la suite de nos recherches, nous n'avons pas repéré de document lié à cet aspect de votre demande (article 1 de la *Loi sur l'accès*).

23. Tout document (avis, note, analyse, étude, etc.) produit par la Sûreté du Québec concernant les conditions de travail des préposés aux télécommunications dans les CGA depuis 2022;

Veuillez vous référer à la réponse aux points 17 à 19.

Également, nous vous transmettons les documents repérés qui ont été produits par la Sûreté du Québec depuis 2022 et que la *Loi sur l'accès* nous permet de vous communiquer, soit :

- ✓ Fiche d'information (2022-12-21);
- ✓ Fiche d'information (2023-03-03);

Les annexes mentionnées aux fiches d'information ont été retirées puisque ce sont les documents diffusés sur le site Internet de la Sûreté du Québec dans le cadre de réponses à des demandes d'accès.

- ✓ Topo « Situation dans les centres de gestion des appels » (2023-03-07);
- ✓ Topo « Situation dans les centres de gestion des appels » (2023-08-15).

Toutefois, certains renseignements ne peuvent vous être communiqués puisque ceux-ci sont visés par la restriction prévue à l'article 37 de la *Loi sur l'accès*. En effet, la divulgation de ces renseignements serait susceptible de révéler une recommandation faite 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.

Également, nous ne pouvons vous communiquer tous les renseignements demandés sans le consentement des personnes impliquées, en raison des articles 53, 54 et 59 de la *Loi sur l'accès*. La *Loi sur l'accès* prévoit en effet qu'un renseignement personnel est confidentiel, sauf si sa divulgation est autorisée par la personne concernée.

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*).

24. Tout document (avis, note, analyse, étude, etc.) produit par le comité de travail qui a été mis en place (janvier 2022) pour faire une analyse des risques sur l'état de situation global des CGA et proposer un plan d'action;

Quant à cet aspect, nous devons refuser l'accès aux documents liés à une analyse de gestion du risque 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, la divulgation de ces 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.

Également, 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.

Finalement, 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*).

25. Tout document (avis, note, analyse, étude, etc.) produit par la Sûreté du Québec concernant la demande de révision de reclassification du poste de préposé aux télécommunications, depuis 2022;

Quant à cet aspect, nous devons refuser l'accès aux documents liés aux avis, recommandations et analyses 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, la divulgation de ces 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.

Également, 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.

Finalement, lesdits 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.

26. Plan d'action stratégique et opérationnel, articulé autour des recommandations formulées par le comité de travail sur la gestion des risques (plan auquel on fait référence dans les documents transmis en lien avec la demande d'accès à l'information : 2211 171 PARTIE 2);

Quant à cet aspect, nous devons refuser l'accès au plan d'action opérationnel puisque celui-ci est visé 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 faite 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, la divulgation de ce document 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.

Également, 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.

Finalement, ledit document ne vous est 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.

Si vous avez besoin d'assistance pour comprendre la présente décision, nous vous invitons à contacter la soussignée en écrivant à l'adresse du Service de l'accès et de la protection de l'information : accesdocuments@surete.qc.ca

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

Veuillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.

Original signé

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

Nombre d'appels reçus par CGA, par mois, par année

Appels reçus - Rimouski

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	11959	9810	7621
Mai	11616	9683	8971
Juin	10514	10253	9149
Juillet	11573	10947	10100
Août	10458	11703	10811
Septembre	9609	8945	8933
Octobre	8494	9039	8366
Novembre	8614	8412	8327
Décembre	8647	8548	8931
Janvier	8136	7651	7748
Février	7476	7559	7419
Mars	9402	8430	7554
Total :	**116498**	**110980**	**103930**

Appels reçus - Chandler

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	9977	8411	7080
Mai	9632	8493	7552
Juin	8185	8824	8069
Juillet	10650	9915	9500
Août	9698	10276	9771
Septembre	8200	8580	8148
Octobre	8604	7679	7937
Novembre	7322	6689	7579
Décembre	7792	7170	8001
Janvier	7842	6846	6666
Février	6632	6351	6718
Mars	8281	7304	7025
Total :	**102815**	**96538**	**94046**

Appels reçus - Québec

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	30898	27406	25324
Mai	29261	28425	29146
Juin	30101	30797	30255
Juillet	34925	32985	32378
Août	31386	33360	32703
Septembre	27688	28757	28530
Octobre	27628	28898	28751
Novembre	23980	27167	27946
Décembre	25718	28294	29855
Janvier	24954	26441	26681
Février	23468	25780	26866
Mars	24920	27981	26383
Total :	**334927**	**346291**	**344818**

Appels reçus - Saguenay

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	11370	10192	8474
Mai	11749	10559	9713
Juin	12245	10893	9985
Juillet	12531	11596	11409
Août	8498	11530	10798
Septembre	10532	9620	9440
Octobre	10425	9125	8888
Novembre	9200	8133	8363
Décembre	9829	9270	9800
Janvier	8656	9109	8650
Février	7980	7869	7962
Mars	9241	8266	8432
Total :	**122256**	**116162**	**111914**

Appels reçus - Rouyn-Noranda

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	11866	10345	8430
Mai	10595	10213	9583
Juin	9968	10755	10135
Juillet	10714	10548	10863
Août	10513	9960	10457
Septembre	9752	9217	9273
Octobre	9703	9345	9321
Novembre	9110	8608	8651
Décembre	9759	9483	9426
Janvier	8995	8432	8373
Février	7921	8143	7697
Mars	8866	8578	8371
Total :	**117762**	**113627**	**110580**

Appels reçus - Baie-Comeau

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	8225	7112	6151
Mai	8741	8066	6985
Juin	8541	8507	7554
Juillet	9566	9262	7324
Août	9259	8858	7229
Septembre	8053	7294	6517
Octobre	8020	6630	6428
Novembre	6892	6192	6066
Décembre	7529	6759	7418
Janvier	7140	6672	5903
Février	6256	5776	5137
Mars	7789	6483	5960
Total :	**96011**	**87611**	**78672**

Appels reçus - Mascouche

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	33637	39138	41351
Mai	40879	48389	51512
Juin	48442	53822	49894
Juillet	53334	53324	51165
Août	51330	53994	49174
Septembre	43896	48787	45499
Octobre	41678	48272	44799
Novembre	42237	43217	37159
Décembre	37848	44725	46481
Janvier	34303	43449	44510
Février	36618	45184	44135
Mars	36991	41826	41404
Total :	**501193**	**564127**	**547083**

Appels reçus - Trois-Rivières

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	33232	27197	26559
Mai	31271	30526	31664
Juin	31798	32241	29786
Juillet	35881	33155	31630
Août	32279	32987	29814
Septembre	29913	30567	28582
Octobre	29206	29186	28184
Novembre	26791	26292	23358
Décembre	25574	27792	30418
Janvier	25958	24977	25328
Février	24137	24954	23248
Mars	24846	25740	24602
Total :	**350886**	**345614**	**333173**

Appels reçus - Gatineau

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	14253	10014	8604
Mai	12062	11350	10347
Juin	11280	11874	10785
Juillet	12945	12439	11288
Août	11970	12059	10287
Septembre	11033	10829	9896
Octobre	11530	10063	9516
Novembre	9677	9036	7851
Décembre	9098	9474	9649
Janvier	8983	9041	8483
Février	8689	8662	7935
Mars	8886	8616	8269
Total :	**130406**	**123457**	**112910**

Appels reçus - Sherbrooke

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	29346	25228	24641
Mai	28064	28286	27330
Juin	29990	29142	27853
Juillet	32492	28500	28810
Août	29721	30860	27391
Septembre	27639	26842	26766
Octobre	27891	27270	27488
Novembre	24482	25686	21435
Décembre	23521	25737	25616
Janvier	24223	24241	23889
Février	22445	23264	23606
Mars	24498	24329	25412
Total :	**324312**	**319385**	**310237**

Appels reçus - Boucherville

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	31860	28352	26150
Mai	31874	31343	29246
Juin	33139	32832	30305
Juillet	36795	31480	31480
Août	33373	31394	30008
Septembre	30335	29155	27451
Octobre	29162	30303	28952
Novembre	27713	27500	22319
Décembre	26335	27584	28342
Janvier	27146	26658	25864
Février	25020	26010	24267
Mars	27515	25468	26322
Total :	**360267**	**348079**	**330706**

Source: Direction des services de proximité aux communautés, Sûreté du Québec
Mise à jour: 2023-11-21

FICHE D'INFORMATION

SUJET

DEMANDE D'ACCÈS À L'INFORMATION PROVENANT D'UN [redacted] VISANT À OBTENIR DIVERS DOCUMENTS RELATIVEMENT AUX PRÉPOSÉS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS D'URGENCE (PPT) DES CENTRES DE GESTION DES APPELS (CGA) DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC (SÛRETÉ)

CONTEXTE

Les CGA de la Sûreté ont fait l'objet de 4 sorties médiatiques au début du mois de novembre 2022 :

- Premier article publié le jeudi **3 novembre 2022** au sein du quotidien Le Nouvelliste.
- Deuxième article a été publié le vendredi **4 novembre 2022** au sein du quotidien Le Soleil.
- Troisième article a été publié également le vendredi **4 novembre 2022** au sein du quotidien Le Soleil, décrivant la situation au niveau du taux du roulement dans les CGA de la Sûreté.
- Quatrième article a été publié le jeudi **8 décembre 2022** au sein du journal Radio-Canada.

Le mardi **8 novembre 2022**, la Sûreté a reçu une demande d'accès à l'information provenant [redacted]. Vous trouverez le contenu de la demande en annexe A.

Le mardi **29 novembre 2022**, veuillez prendre note que le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) a fait la demande directement au Service des relations du travail de la Sûreté de leur transmettre un portrait statistique des employés des CGA. Les mêmes données transmises dans la présente demande d'accès à l'information (voir réponse #1) ont été transmises au SCT en plus de la mention que le taux de roulement annuel global (pour tous les CGA) est de 25%.

Le vendredi **2 décembre 2022**, [redacted], Directeur général de la Direction générale des relations du travail et de la gouvernance en éthique du SCT, a soumis la demande à la Direction des ressources humaines (DRH) d'avoir une copie de cette présente fiche d'information et des réponses transmises dans le cadre de la demande d'accès à l'information.

RÉPONSES TRANSMISES À L'OPPOSITION

[redacted] recevra 2 réponses à sa demande d'accès à l'information :

- La **première réponse** a été transmise **le 1er décembre 2022**, dans laquelle un tableau faisant état des renseignements demandés pour les points suivants a été transmis :
  - Le nombre d'embauches, par année ;
  - Le nombre de départs, par année ;
  - Le nombre de préposés aux télécommunications d'urgence permanents, par année ;
  - Le nombre de préposés aux télécommunications d'urgence occasionnels, par année.
- La **deuxième réponse** qui sera transmise **le jeudi 22 décembre 2022** contient 12 documents produits par la Sûreté concernant les conditions de travail des PPT dans les CGA de la Sûreté. Dans ces documents, certains renseignements ne sont pas communiqués lorsque s'appliquent une ou plusieurs restrictions prévues par la Loi sur l'accès. Le projet de réponse avec la liste des documents en question se retrouve en annexe B.

Initiales du rédacteur : CB
Grande fonction de : l'administration
Date : 2022-12-21

CONFIDENTIEL

ANALYSE ET COMMENTAIRES

- La réception des divers documents peut amener le questionnement [redacted] s'il y a un risque présent ou potentiel au niveau de la continuité et de la qualité des services offerts aux citoyens par la Sûreté.
- En effet, les différents documents transmis font mention :
  - De la présence d'un climat précaire;
  - D'un manque d'effectif;
  - De la difficulté de rétention et d'attraction;
  - De conditions de travail moins avantageuses que la concurrence;
  - D'une perte d'expertise;
  - De la surcharge de travail provoquant de l'épuisement et du stress chez le personnel en place;
  - D'une absence de possibilité d'avancement au-delà de la responsabilité de chef d'équipe.

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;
- Les conditions de travail des PPT de la Sûreté sont négociées entre le gouvernement et le Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ);
- 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 touchant l'attraction, le recrutement, la dotation et la rétention du personnel;
- L'exercice de classification effectué par le SCT place à ce jour le poste de préposé aux télécommunications dans la catégorie du personnel de bureau;
- Conformément aux recommandations du comité, 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;
- Le 16 novembre 2022, la Sûreté a transmis au SCT une mise à jour de la description de l'emploi de PPT, qui a été revue en fonction des 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. En effet, tout comme ses collègues policiers, le préposé travaille plus fréquemment dans 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. La révision de la description de l'emploi a été faite en ajoutant l'AEC répartition d'urgence qui est diffusée actuellement par le Collège Montmorency et le Collège Beauce-Sartigan;
- 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;
- Un projet-pilote relatif aux horaires hybrides d'une durée de 6 mois est entré en vigueur le 25 août 2022 au CGA de Mascouche;
- La Sûreté du Québec assure des actions d'attraction, notamment par sa présence dans les salons d'emplois et par le biais d'activités de recrutement collégiales (Collège Montmorency);
- Plusieurs autres démarches sont aussi en cours, notamment, afin d'optimiser les conditions de travail dans les CGA (ergonomie, équipements, etc.).

Initiales du rédacteur : CB
Grande fonction de : l'administration
Date : 2022-12-21

CONFIDENTIEL

FICHE D'INFORMATION

SUJET

DEMANDE D'ACCÈS À L'INFORMATION PROVENANT [redacted] VISANT À OBTENIR DIVERS DOCUMENTS RELATIVEMENT AUX PRÉPOSÉS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS D'URGENCE (PPT) DES CENTRES DE GESTION DES APPELS (CGA) DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC (SÛRETÉ)

CONTEXTE

Les CGA de la Sûreté ont fait l'objet de 9 sorties médiatiques depuis le début du mois de novembre 2022 :

- Premier article publié le jeudi **3 novembre 2022** au sein du quotidien Le Nouvelliste.
- Deuxième article publié le vendredi **4 novembre 2022** au sein du quotidien Le Soleil.
- Troisième article publié également le vendredi **4 novembre 2022** au sein du quotidien Le Soleil,
- Quatrième article publié le jeudi **8 décembre 2022** au sein du journal Radio-Canada.
- Cinquième article publié le vendredi **16 décembre 2022** dans le quotidien Le Soleil.
- Sixième article publié également le vendredi **16 décembre 2022** dans le quotidien Le Nouvelliste.
- Septième article publié le mardi **27 décembre 2022** dans le quotidien Le Soleil.
- Huitième article publié le vendredi **3 février 2023** dans le quotidien Le Soleil.
- Neuvième article publié également le vendredi **3 février 2023** au sein du journal Radio-Canada.

Le vendredi **3 février 2023**, la Sûreté a reçu une demande d'accès à l'information provenant [redacted]. Le contenu de la demande se retrouve en annexe A.

RÉPONSE TRANSMISE

[redacted] a reçu une réponse à sa demande d'accès à l'information :

- La **réponse** a été transmise le vendredi **24 février 2023** dans laquelle des tableaux ont été fournis faisant état des renseignements demandés concernant les préposés aux télécommunications d'urgence :
  - Le nombre de départs/démissions/retraites et le nombre d'embauches, par CGA, par mois, depuis le 1er janvier 2019;
  - Le nombre d'heures supplémentaires, par CGA, par mois, depuis le 1er janvier 2019.

ANALYSE ET COMMENTAIRES

- La réception des divers documents par le demandeur peut amener des questionnements concernant le risque présent ou potentiel au niveau de la continuité et de la qualité des services offerts aux citoyens par la Sûreté.
- En effet, les différents documents transmis font mention :
  - de données statistiques sur l'embauche et le mouvement du personnel de PPT;
  - de données statistiques sur les heures supplémentaires effectuées par le personnel de PPT.

Initiales du rédacteur : CL
Grande fonction de : l'administration
Date : 2023-03-03

CONFIDENTIEL

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;
- Les conditions de travail des PPT de la Sûreté sont négociées entre le gouvernement et le Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ);
- 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 touchant l'attraction, le recrutement, la dotation et la rétention du personnel;
- L'exercice de classification effectué par le SCT place à ce jour le poste de préposé aux télécommunications dans la catégorie du personnel de bureau;
- Conformément aux recommandations du comité, une demande de révision de la classification 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;
- Le 16 novembre 2022, la Sûreté a transmis au SCT une mise à jour de la description de l'emploi de PPT, qui a été revue en fonction des 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. En effet, tout comme ses collègues policiers, le préposé travaille plus fréquemment dans 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. La révision de la description de l'emploi a été faite en ajoutant l'AEC répartition d'urgence qui est diffusée actuellement par le Collège Montmorency et le Collège Beauce-Sartigan;
- 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;
- Un projet-pilote relatif aux horaires hybrides d'une durée de 6 mois est entré en vigueur le 25 août 2022 au CGA de Mascouche;
- La Sûreté assure des actions d'attraction, notamment par sa présence sur le Web (maintien de l'offre de recrutement diffusée et bonification la page d'accueil « Carrière civile » sur le site Web de la SQ), dans les salons d'emplois, sur les médias sociaux (extraits vidéos d'entretiens sur LinkedIn, photos Instagram, etc.) et par le biais d'activités de recrutement collégiales.
- Plusieurs autres démarches sont aussi en cours, notamment, afin d'optimiser les conditions de travail dans les CGA (ergonomie, équipements, etc.).

[redacted]

CONFIDENTIEL

Initiales du rédacteur : CL
Grande fonction de : l'administration
Date : 2023-03-03

TOPO 4.10
Situation dans les Centres de gestion des appels (CGA)

MISE EN CONTEXTE

- Depuis 2017, une hausse des revendications provenant d'employés et du syndicat 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 classification d'emploi actuelle du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) pour les postes de préposé aux télécommunications (PPT) et de chef d'équipe est dans la catégorie de personnel de bureau. Cette classification ne correspond plus à la réalité et aux exigences du travail du préposé qui est quotidiennement confronté à des évènements urgents, impliquant un haut niveau de stress où la vie et la sécurité des citoyens ou des policiers peuvent être menacées.
- Une entente de principe entre le SCT et le Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ) a été signée le 29 septembre 2022 prévoyant notamment une prime de 10 % pour les PPT, initialement pour la période du 26 septembre 2022, jusqu'au 31 mars 2023, soit la date de fin du contrat de travail. Toutefois, le gouvernement a informé les ministères et organismes le 28 mars 2023 que le paiement de cette prime se prolonge jusqu'au 30 juin, malgré la fin du contrat de travail actuel.
- Les informations de paiement au sujet des primes ont été reçues tard en décembre 2022. Plusieurs traitements manuels devaient être effectués et les primes ont pu être payées aux employés uniquement en février 2023, ce qui a causé de l'insatisfaction chez les préposés. Cependant, la situation est maintenant rétablie et tous les employés actifs ont reçu les montants rétroactifs.
- Le système d'appel « 911 » de la Sûreté a subi deux pannes importantes en 2021 [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 **rétention** :
  - Au 28 février 2023, 236 employés ont obtenu leur permanence sur **238 postes réguliers autorisés** dans les CGA; Des travaux sont en cours afin d'améliorer l'ergonomie globale dans les CGA notamment l'acquisition de nouvelles chaises qui seront déployées en partie d'ici le printemps 2023. Une seconde partie sera déployée au cours de l'été et automne 2023. Les employés seront formés par un conseiller de l'Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur Administration provinciale (APSSAP) sur leur bonne utilisation.
  - Une formation sur la gestion du stress sera donnée aux employés du CGA de Gatineau par le Service de la santé et de la prévention au travail au cours de l'année 2023. Suite à l'appréciation des participants, l'offre de formation sera rendue accessible aux autres CGA.
  - Une bonification de l'offre de formation à l'entrée et en continu a été réalisée. Des travaux sont effectués afin de trouver des pistes de solutions visant à faciliter l'apprentissage des PPT qui n'ont aucune expérience dans le domaine policier. De plus, des travaux de révision de la formation *Système de répartition assistée par ordinateur* (SRAO) des nouveaux PPT sont en cours afin qu'elle soit plus dynamique et réponde mieux aux besoins de la clientèle. Également, des scénarios permettant d'assurer une formation continue et des outils en matière d'intervention de tireurs actifs et en matière d'intervention en santé mentale sont en développement.
- Au niveau de **l'attraction** :
  - Un projet-pilote relatif aux horaires hybrides, inspiré de l'horaire policier, a été mis en œuvre au CGA de Mascouche et s'est terminé le 28 février 2023. La cueillette d'appréciation ainsi que des discussions avec le syndicat seront faites dans les prochaines semaines afin de tirer des constats du projet-pilote.
  - La Sûreté assure des actions d'attraction, notamment par sa présence sur le Web (maintien de l'offre de recrutement diffusée et bonification la page d'accueil « Carrière civile » sur le site Web de la SQ), dans les salons d'emplois, sur les médias sociaux (extraits vidéos d'entretiens sur LinkedIn, photos Instagram, etc.) et par le biais d'activités de recrutement collégiales .
  - À la suite de la refonte du processus de dotation mise 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. À ce jour, 25 candidats ont été nommés et les processus de dotation sont toujours en cours pour les autres postes.

Date : 2023-03-07
Direction : Direction des ressources humaines

- À l'hiver 2022, un comité de travail multidisciplinaire a réalisé une analyse des risques sur l'état de situation global des CGA et proposé des recommandations [redacted]
- Une demande de révision de reclassification de l'emploi de PPT a été transmise le 25 avril 2022 au SCT. Le 16 novembre 2022, la Sûreté a transmis au SCT une mise à jour de la description de l'emploi de PPT, qui a été revue en fonction des exigences actuelles de l'emploi et de l'évolution technologique. Le SCT est en cours d'analyse de cette demande et il doit assurer une cohérence avec les négociations à venir.
- Au 28 février 2023, sur 485 postes de préposés aux télécommunications (permanents et occasionnels), 81 postes étaient vacants.
- [redacted].

ENJEUX

- Les difficultés de recrutement combinées au taux de roulement actuellement élevé amènent une perte d'expertise considérable au sein des effectifs des centres de gestion des appels. Ces facteurs entraînent une surcharge de travail et de l'épuisement chez le personnel en place.
- Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, l'attraction et le maintien en emploi du personnel demeurent des défis importants pour la Sûreté.
- 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.
- La classification d'emploi 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 génèrent une complexité des tâches. Au même titre que les policiers, le préposé travaille plus fréquemment dans 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.

ACTIONS PLANIFIÉES

- Poursuivre la mise en place un plan d'action opérationnel touchant à l'attraction, la dotation, la rétention, l'environnement de travail, la formation et la reconnaissance.
- Des travaux d'élaboration de stratégies novatrices d'attraction de personnel sont en cours. De plus, un plan de communication a été présenté et divers outils de promotion seront élaborés.

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.
- Les conditions de travail des préposés sont négociées entre le gouvernement et le SFPQ. Le salaire de ces employés est déterminé par le SCT.
- 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 sont une priorité pour la Sûreté. Plusieurs démarches sont en cours pour trouver des solutions à court, moyen et long terme 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. L'analyse de la charge de travail permet de répondre adéquatement aux périodes de pointes et de maximiser les effectifs durant ces périodes.

TOPO 4.10
Situation dans les centres de gestion des appels (CGA)

MISE EN CONTEXTE

- Depuis 2017, une hausse des revendications provenant d'employés et du syndicat 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 classification d'emploi actuelle du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) pour les postes de préposé aux télécommunications (PPT) et de chef d'équipe est dans la catégorie de personnel de bureau. Cette classification ne correspond plus à la réalité et aux exigences du travail du préposé qui est quotidiennement confronté à des évènements urgents, impliquant un haut niveau de stress où la vie et la sécurité des citoyens ou des policiers peuvent être menacées.
- Une entente de principe entre le SCT et le Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ) a été signée le 29 septembre 2022 prévoyant notamment une prime de 10 % pour les PPT, initialement pour la période du 26 septembre 2022, jusqu'au 31 mars 2023, soit la date de fin du contrat de travail. Toutefois, le gouvernement a informé les ministères et organismes le 28 mars 2023 que le paiement de cette prime se prolonge jusqu'au 30 juin, malgré la fin du contrat de travail actuel.
- Les informations de paiement au sujet des primes ont été reçues tard en décembre 2022. Plusieurs traitements manuels devaient être effectués et les primes ont pu être payées aux employés uniquement en février 2023, ce qui a causé de l'insatisfaction chez les préposés. Cependant, la situation est maintenant rétablie et tous les employés actifs ont reçu les montants rétroactifs.

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 31 juillet, la Sûreté compte 466 postes de PPT dans les CGA. De ces 466 postes, 376 sont occupés et 90 postes sont en dotation continu. Les postes autorisés peuvent être comblés par les PTT occasionnels et des efforts de recrutement continus sont en cours afin de doter tous les postes vacants (réguliers ou occasionnels).

- Au niveau de la **rétention** :
  - Au 31 juillet 2023, 232 employés ont obtenu leur permanence sur **des postes réguliers autorisés** dans les CGA;
  - Des travaux sont en cours afin d'améliorer l'ergonomie globale dans les CGA notamment l'acquisition de nouvelles chaises qui sont en cours de déploiement. Les employés seront formés par un conseiller de l'Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur Administration provinciale (APSSAP) sur leur bonne utilisation.
  - Une formation sur la gestion du stress a été donnée à des employés du CGA de Gatineau par le Service de la santé et de la prévention au travail le 31 mai et le 1er juin 2023. Une formation destinée aux chefs d'équipe de ce CGA sera donnée à l'automne.
  - Une bonification de l'offre de formation à l'entrée et en continu a été réalisée. Des travaux sont effectués afin de trouver des pistes de solutions visant à faciliter l'apprentissage des PPT qui n'ont aucune expérience dans le domaine policier. De plus, des travaux de révision de la formation *Système de répartition assistée par ordinateur* (SRAO) des nouveaux PPT sont en cours afin qu'elle soit plus dynamique et réponde mieux aux besoins de la clientèle. Également, des scénarios permettant d'assurer une formation continue et des outils en matière d'intervention de tireurs actifs et en matière d'intervention en santé mentale sont en développement.

- Au niveau de **l'attraction** :
  - Un projet-pilote relatif aux horaires hybrides, inspiré de l'horaire policier, a été mis en œuvre au CGA de Mascouche et s'est terminé le 28 février 2023. La cueillette d'appréciation ainsi que des discussions avec le syndicat seront faites dans les prochaines semaines afin de tirer des constats du projet-pilote.
  - La Sûreté assure des actions d'attraction, notamment par sa présence sur Internet (maintien de l'offre de recrutement diffusée et bonification de la page d'accueil « Carrière civile » sur le site Internet de la Sureté), dans les salons d'emplois, sur les médias sociaux (extraits vidéos d'entretiens sur LinkedIn, photos Instagram, etc.) et par le biais d'activités de recrutement collégial.

Date : 2023-08-15
Direction : Direction des ressources humaines

- À l'hiver 2022, suite à une analyse des risques des recommandations ont été formulées. [redacted]

- Une demande de révision de la classification de l'emploi de PPT a été faite en avril 2022 au SCT. Le 11 juillet 2023, le SCT acheminé un Mémoire de consultation à la Sûreté, le Commissaire à la lutte contre la corruption ainsi qu'au Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) concernant la proposition d'intégrer les emplois de PPT au corps d'emplois des agents de soutien aux activités policières (ASAP). La consultation est d'une durée de 75 jours.

ENJEUX

- Les difficultés de recrutement combinées au taux de roulement actuellement élevé amènent une perte d'expertise considérable au sein des effectifs des centres de gestion des appels. Ces facteurs entraînent une surcharge de travail et de l'épuisement chez le personnel en place.
- Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, l'attraction et le maintien en emploi du personnel demeurent des défis importants pour la Sûreté.
- 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.
- La classification d'emploi 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 génèrent une complexité des tâches. Au même titre que les policiers, le préposé travaille plus fréquemment dans 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.

ACTIONS PLANIFIÉES

- Poursuivre la mise en place d'un plan d'action opérationnel touchant à l'attraction, la dotation, la rétention, l'environnement de travail, la formation et la reconnaissance.
- Des travaux d'élaboration de stratégies novatrices d'attraction de personnel sont en cours. De plus, un plan de communication a été présenté et divers outils de promotion seront élaborés.
- Participer à la demande de consultation en commentant le Mémoire de consultation et travailler en collaboration avec le SCT pour la suite des actions à mettre en place.

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.
- Les conditions de travail des préposés sont négociées entre le gouvernement et le SFPQ. Le salaire de ces employés est déterminé par le SCT.
- 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 sont une priorité pour la Sûreté. Plusieurs démarches sont en cours pour trouver des solutions à court, moyen et long terme aux enjeux d'attraction et de rétention du personnel dans les CGA.
- Par sa capacité opérationnelle, la Sûreté a la capacité de basculer des appels vers un autre CGA, au besoin. L'analyse de la charge de travail permet de répondre adéquatement aux périodes de pointe et de maximiser les effectifs durant ces périodes.