



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

Rapport d'activité 2014



Réalisé par



2954, boulevard Laurier, bureau 300, Québec (Québec) G1V 4T2

www.agence911.org

Téléphone : 418 653-3911 Sans frais : 1 888 653-3911
Courriel : info@agence911.org Télécopieur : 418 653-6198

Rédaction : Serge Allen et Éric Leclerc

Mise en page : Line St-Germain

Conception de la page couverture : Denis Dumas, graphiste. Crédit photo : *DepositPhotos*

Dans le présent document, l'emploi du masculin n'a pour but que d'alléger la lecture du texte.

ISBN 978-2-9814085-3-2 (version imprimée).

ISBN 978-2-9814085-4-9 (version électronique PDF). Vous pouvez le télécharger de notre site Web.

Publication : Avril 2015

Dépôt légal : 2^e trimestre de 2015

Bibliothèque et Archives Canada

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

© Tous droits réservés - Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec

TABLE DES MATIÈRES

MISSION DE L'AGENCE	2
MESSAGE DU PRÉSIDENT	3
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
<i>Activités du Conseil</i>	5
<i>Comité des ressources humaines</i>	5
<i>Comité de veille technologique et réglementaire</i>	5
<i>Service à la clientèle et communications</i>	6
<i>Contrats</i>	6
<i>L'équipe de l'Agence</i>	6
INFORMATION FINANCIÈRE.....	7
<i>Faits saillants financiers 2014 (\$)</i>	7
<i>Produit de la taxe et remises aux municipalités</i>	8
<i>Évolution de l'assiette fiscale</i>	10
<i>Retenue pour la vérification de conformité des centres d'urgence</i>	11
<i>Versement des remises</i>	12
<i>Exceptions</i>	14
DÉVELOPPEMENT DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1.....	15
<i>Activités du comité de veille technologique et réglementaire</i>	15
TABLEAUX	
<i>Tableau 1 Produit détaillé de la taxe (\$) – Année 2014</i>	8
<i>Tableau 2 Comparatif des remises nettes aux municipalités 2013-2014</i>	9
<i>Tableau 3 Historique (\$) depuis l'instauration de la taxe aux fins du financement des centres 9-1-1 du Québec</i>	10
<i>Tableau 4 Frais annuels (\$) de certification de conformité des centres 9-1-1 aux normes gouvernementales payés au ministère de la Sécurité publique</i>	11
ANNEXES	
<i>Annexe 1 Rapport financier 2014</i>	
<i>Annexe 2 Description de la formule de répartition du produit de la taxe</i>	
<i>Annexe 3 Législation applicable à l'Agence</i>	

MISSION DE L'AGENCE

L'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec (l'Agence) est un organisme à but non lucratif¹, constitué par la Fédération québécoise des municipalités (FQM), l'Union des municipalités du Québec (UMQ) et la Ville de Montréal, conformément à l'article 244.73 de la *Loi sur la fiscalité municipale*². L'Agence a été désignée par le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, en 2009, afin de recevoir et de gérer le produit de la taxe municipale aux fins du financement du service 9-1-1. Selon sa charte, sa mission est de :

Recevoir et gérer la taxe aux fins du financement du service 9-1-1

Contribuer, à même le produit de la taxe, au financement des coûts de la vérification des centres d'appels d'urgence en vue de leur certification de conformité par le ministère de la Sécurité publique

Assurer une veille technologique et réglementaire du service 9-1-1, financer des activités et des études liées à la recherche et au développement des centres d'appels d'urgence 9-1-1 au bénéfice des municipalités du Québec

Selon la loi, toute décision relative à la gestion du produit de la taxe doit être prise à l'unanimité des membres du conseil d'administration, composé à parts égales de représentants de la FQM, de l'UMQ et de la Ville de Montréal. L'Agence doit, de plus, permettre à un représentant désigné par le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire d'assister aux assemblées du conseil d'administration à titre d'observateur, ainsi que transmettre annuellement certains renseignements au ministre.

¹ *Loi sur les compagnies* (RLRQ, c. C-38), partie III

² RLRQ, c. F-2.1

MESSAGE DU PRÉSIDENT



L'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec présente son sixième rapport d'activité et son rapport financier pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2014, conformément à l'article 244.74 de la *Loi sur la fiscalité municipale*.

La somme de 40,72 M\$ a été versée aux municipalités du Québec durant l'exercice à titre de remise de la taxe imposée sur les services téléphoniques aux fins du financement du service 9-1-1. Ce revenu contribue aux coûts du service de réponse aux appels d'urgence des citoyens sur leur territoire. Il permet d'effectuer les investissements requis afin de respecter les normes gouvernementales et d'offrir bientôt de nouveaux services, dont le Texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou avec un trouble de la parole qui sera déployé au Québec au cours des prochains mois.

Je remercie pour leur collaboration constante mes collègues du conseil d'administration, l'observateur désigné par le ministre et son équipe, nos interlocuteurs de l'Agence du Revenu du Québec et du ministère de la Sécurité publique, de même que les divers organismes liés à nos activités avec lesquels nous interagissons. Je souligne également la contribution essentielle des membres du comité de veille technologique et réglementaire et de ses sous-comités aux travaux réalisés pour le développement des centres d'urgence 9-1-1.

Enfin, je remercie notre équipe de l'Agence pour son souci constant d'un service impeccable aux municipalités et à leurs mandataires. Depuis maintenant cinq ans que je suis à la présidence de l'Agence, le grand dévouement lié à la belle efficacité de nos employés facilite grandement le travail du Conseil. Bonne lecture!

Le président,



Jean-Marc GIBEAU, conseiller de ville,
Ville de Montréal, Arrondissement de Montréal-Nord

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Jean-Marc GIBEAU, président

Conseiller de ville
Ville de Montréal, arrondissement de Montréal-Nord
Conseiller de la ville désigné, arrondissement de Ville-Marie

Marc ASSELIN, trésorier

Maire de la Ville d'Alma
Union des municipalités du Québec

Jean A. LALONDE, secrétaire

Maire de la Municipalité de Très-Saint-Rédempteur
Préfet de la MRC de Vaudreuil-Soulanges
Administrateur, Fédération québécoise des municipalités

Joël BÉLANGER, administrateur (*jusqu'au 2 octobre 2014*)

Conseiller aux politiques
Union des municipalités du Québec

Pierre FOUCAULT, administrateur et président du Comité de veille technologique et réglementaire

Chef de section, Formation et information policière, Service du soutien aux opérations policières
Service de police de la Ville de Montréal

Michel LAVERGNE, administrateur (*à compter du 28 novembre 2014*)

Conseiller principal, Recherche et politiques
Fédération québécoise des municipalités

Sylvie PIGEON, administratrice (*à compter du 28 novembre 2014*)

Conseillère aux politiques
Union des municipalités du Québec

Jean-Christian ROY, administrateur (*jusqu'au 4 juillet 2014*)

Conseiller en recherche et politiques
Fédération québécoise des municipalités

Observateur désigné

par le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire :

Bernard GUAY

Directeur général, Direction générale de la fiscalité et de l'évaluation foncière
Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire

ACTIVITÉS DU CONSEIL

Le conseil d'administration s'est réuni à trois reprises pour la gestion des affaires de l'Agence. L'assemblée générale annuelle des membres a été tenue en avril 2014. Conformément à la loi, le rapport d'activité, le rapport financier pour l'exercice financier clos le 31 décembre 2013 ainsi qu'un rapport détaillé des sommes remises aux municipalités au cours de cet exercice ont été transmis au ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire en avril 2014.

En raison d'une baisse des remises mensuelles de la taxe durant les premiers mois de l'exercice 2014 et du résultat de 2013, le conseil a autorisé une démarche auprès de Revenu Québec sur les mesures de suivi et de contrôle des mandataires qui perçoivent la taxe municipale aux fins du financement du service 9-1-1.

Enfin, une rencontre de travail a également eu lieu en novembre avec des représentants du ministère de la Sécurité publique, relativement aux frais réclamés à l'Agence pour les certifications de conformité des centres d'urgence 9-1-1 effectuées en 2012 et en 2013.

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Le comité des ressources humaines est constitué afin de formuler des recommandations au conseil d'administration sur certains éléments liés à la gestion du personnel. Au cours de l'exercice, il était formé des administrateurs suivants :

Joël Bélanger (UMQ), jusqu'en octobre 2014, remplacé par Mme Sylvie Pigeon (UMQ)
Pierre Foucault (Ville de Montréal)
Jean-Christian Roy (FQM), jusqu'en juillet 2014, remplacé par M. Michel Lavergne (FQM)

COMITÉ DE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

Le comité de veille technologique et réglementaire a été constitué afin de guider le conseil d'administration quant au volet *développement* de la mission de l'Agence. Son plan d'action est approuvé par le conseil d'administration. Il exerce un rôle de vigie et formule des recommandations relativement à la technologie ou au cadre législatif et réglementaire applicable au service 9-1-1. Il pilote aussi les interventions devant les instances réglementaires au nom de l'Agence.

Présidé par un membre du conseil d'administration, ce comité est composé de praticiens désignés par les partenaires et par l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ), ainsi que d'un représentant invité de l'Équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique du Québec. Le Comité a tenu sept réunions en 2014.

Durant l'exercice, ses membres étaient les suivants :

Pierre Foucault, président du comité, chef de section, Ville de Montréal
François Bélanger, responsable du centre 9-1-1, Ville de Lévis
Mario Couture, chef, Équipe 9-1-1, ministère de la Sécurité publique
Michel Gendron, directeur du centre 9-1-1, Groupe CLR
Jacques Lachance, directeur du centre 9-1-1, Ville de Québec
Michel Théroux, chef de section, Radiocommunication et sécurité, Ville de Montréal
Daniel Veilleux, directeur général, Centrale des appels d'urgence Chaudière-Appalaches
Serge Allen, directeur général de l'Agence, coordonnateur du comité

Le comité est conseillé dans ses travaux par M. Bernard Brabant, un expert reconnu dans le domaine du service 9-1-1 au Canada. On trouvera à la page 15 une description détaillée des activités au cours de l'exercice.

SERVICE À LA CLIENTÈLE ET COMMUNICATIONS

L'Agence reçoit et traite les demandes des citoyens, des municipalités et de divers organismes au Québec ou ailleurs pour des renseignements sur la taxe municipale aux fins du financement des centres d'urgence 9-1-1, ou sur son application à leur situation particulière ou sur le service 9-1-1 au Québec.

Le site Web de l'Agence s'adresse à la population en général, particulièrement afin de se renseigner sur la taxe municipale aux fins du financement du service 9-1-1. Il constitue également un centre de documentation virtuel sur le service 9-1-1 unique au Canada, continuellement actualisé et enrichi pour les administrations municipales et les centres d'urgence 9-1-1 du Québec. Les travaux en vue de sa modernisation ont été entrepris à la fin de 2014.

Enfin, l'Agence publie le bulletin mensuel d'information électronique *INFO 9-1-1 QUÉBEC*, avec la collaboration de l'ACUQ. Seule publication du genre au Canada, le bulletin traite des aspects techniques, managériaux, sociaux et juridiques liés au service 9-1-1. Il est distribué gratuitement par abonnement et est offert également sur le site Web de l'Agence. Son lectorat est diversifié (services d'urgence, consultants, gouvernements, fournisseurs, organismes divers, personnes intéressées) et croissant.

CONTRATS

L'Agence n'est pas assujettie à des prescriptions législatives quant à l'octroi de ses contrats et à l'acquisition de biens et de services. Elle suit toutefois, le cas échéant, les règles applicables aux municipalités en cette matière, en faisant les adaptations nécessaires à son contexte.

L'ÉQUIPE DE L'AGENCE

Les activités de l'Agence sont assurées par :

Serge Allen, avocat, MAP
Directeur général

Éric Leclerc, CPA, CGA
Comptable

Line St-Germain
Adjointe

INFORMATION FINANCIÈRE

FAITS SAILLANTS FINANCIERS 2014 (\$)

En amont de l'Agence

Produit total de la taxe prélevé par les entreprises de télécommunication (évaluation)		46 368 861
MOINS Frais de gestion retenus par les entreprises de télécommunication (évaluation)		4 636 886
Produit de la taxe cotisé à Revenu Québec par les entreprises de télécommunication au cours de l'exercice		41 731 975
MOINS Sommes conservées par Revenu Québec		
Honoraires de gestion	276 375	
Frais de développement	129 226	
Total	405 601	405 601
Produit de la taxe remis à l'Agence par Revenu Québec		41 326 374

Activités de l'Agence

Produit de la taxe remis à l'Agence par Revenu Québec		41 326 374
MOINS Remise aux municipalités du produit de la taxe reçu en 2014		40 721 934
Retenue annuelle pour la certification des centres d'urgence (MSP)		140 000
Frais d'administration		
Masse salariale	239 359	
Suivi des partenaires	64 493	
Services techniques et professionnels	85 812	
Autres frais	83 199	
Total	472 863	472 863
PLUS Revenus autonomes (intérêts)		12 995
MOINS Fonds affectés		
Investissements en immobilisations et actif incorporel	(13 451)	
Vérification des centres d'urgence (2014)	18 023	
Total	4 572	4 572
SURPLUS de l'exercice		-0-

Sommaire des remises aux municipalités

TOTAL des remises du produit de la taxe 9-1-1	40 721 934
------------------------------------------------------	-------------------

PRODUIT DE LA TAXE ET REMISES AUX MUNICIPALITÉS

Les municipalités locales hors agglomération, les agglomérations (elles ont compétence sur le service 9-1-1) et les MRC qui comptent un territoire non organisé (TNO) imposent une taxe mensuelle aux fins du financement des centres d'appels d'urgence 9-1-1. Cette taxe s'applique à chaque service téléphonique permettant de joindre le service 9-1-1. Le *Règlement encadrant la taxe municipale pour le 9-1-1*³ la fixe à 0,40 \$ depuis 2009, peu importe le mode de télécommunication utilisé. Il détermine également plusieurs autres éléments importants.

La taxe est perçue par les entreprises de télécommunication sur les comptes mensuels des clients ainsi que sur les services prépayés (cartes d'appels). Conformément au règlement, celles-ci doivent cotiser périodiquement à Revenu Québec, chargé de la perception. Elles conservent 0,04 \$ du produit de la taxe pour leurs frais d'administration (somme totale évaluée à 4 636 886 \$ en 2014). Revenu Québec fait remise mensuellement des sommes cotisées à l'Agence, après en avoir soustrait 1/12 de ses honoraires de gestion et ses frais de développement informatique prévus au règlement. Ces derniers ont totalisé 405 601 \$ en 2014. Il n'y a pas eu de mauvaise créance en 2014.

La *Loi sur la fiscalité municipale* stipule que l'Agence peut, afin de financer ses activités, conserver jusqu'à un maximum de 3 % des sommes qui lui sont remises par Revenu Québec. Elle a retenu 464 440 \$ durant l'exercice, ce qui représente 1 % du produit de la taxe net des frais de Revenu Québec. Enfin, l'Agence a touché des revenus d'intérêts de 12 995 \$ sur ses placements. Cela laisse un excédent de 4 572 \$ avant les affectations. On trouvera plus de détails au rapport financier à l'Annexe 1.

La loi énonce également que l'Agence doit contribuer, à même le produit de la taxe, au financement des coûts liés à la vérification afin de s'assurer qu'un centre d'appels d'urgence 9-1-1 satisfait aux obligations de la *Loi sur la sécurité civile*⁴ ainsi qu'aux normes réglementaires. Des détails sont fournis à la section *Retenue pour la vérification de conformité des centres d'urgence*, à la page 11.

Enfin, le solde est remis mensuellement aux municipalités qui y ont droit, selon la formule décrite à la page 12. En 2014, c'est la somme de 40 721 934 \$ qui a été remise à 1 113 municipalités.

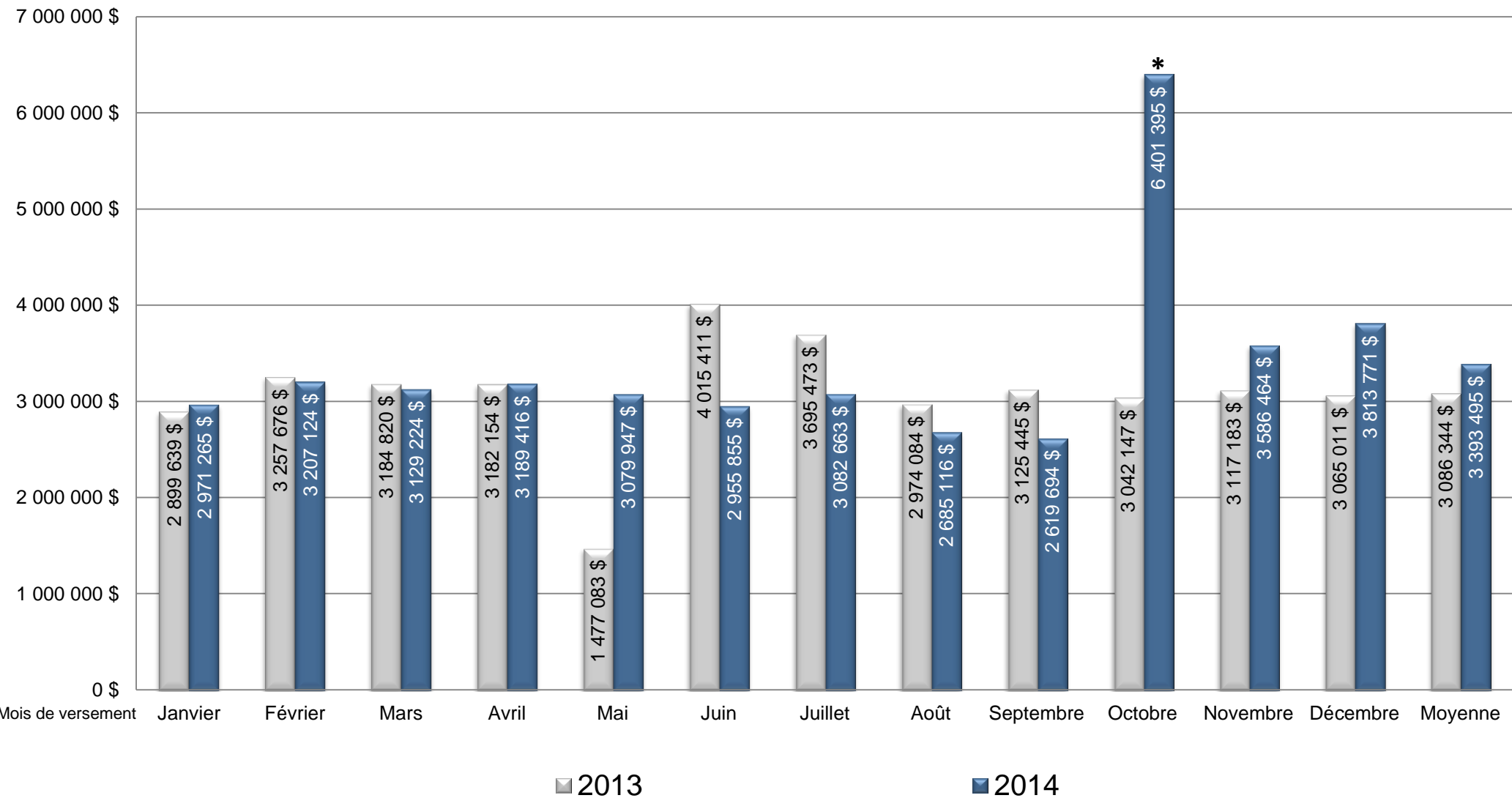
Tableau 1 – Produit détaillé de la taxe (\$) – Année 2014

Mois de versement	Somme brute cotisée par Revenu Québec	Frais de gestion de Revenu Québec	Somme reçue par l'Agence	Réserves et administration	Somme nette versée aux municipalités
Janvier	3 081 146 \$	33 695 \$	3 047 451 \$	76 186 \$	2 971 265 \$
Février	3 329 712 \$	33 695 \$	3 296 017 \$	88 893 \$	3 207 124 \$
Mars	3 251 859 \$	33 695 \$	3 218 164 \$	88 940 \$	3 129 224 \$
Avril	3 311 792 \$	33 695 \$	3 278 097 \$	88 681 \$	3 189 416 \$
Mai	3 152 468 \$	33 850 \$	3 118 618 \$	38 671 \$	3 079 947 \$
Juin	3 030 158 \$	33 853 \$	2 996 305 \$	40 450 \$	2 955 855 \$
Juillet	3 147 654 \$	33 853 \$	3 113 801 \$	31 138 \$	3 082 663 \$
Août	2 732 462 \$	33 853 \$	2 698 609 \$	13 493 \$	2 685 116 \$
Septembre	2 669 360 \$	33 853 \$	2 635 507 \$	15 813 \$	2 619 694 \$
Octobre	6 509 720 \$	33 853 \$	6 475 867 \$	74 472 \$	6 401 395 \$
Novembre	3 656 544 \$	33 853 \$	3 622 691 \$	36 227 \$	3 586 464 \$
Décembre	3 859 100 \$	33 853 \$	3 825 247 \$	11 476 \$	3 813 771 \$
Totaux	41 731 975 \$	405 601 \$	41 326 374 \$	604 440 \$	40 721 934 \$

³ RLRQ, c. F-2.1, r.14.2

⁴ RLRQ, c. S-2.1

Tableau 2 – Comparatif des remises nettes aux municipalités 2013-2014



* Somme exceptionnelle due à des corrections ou à des divulgations effectuées par des mandataires pour des périodes antérieures.

ÉVOLUTION DE L'ASSIETTE FISCALE

On constate une hausse 9 % du produit de la taxe remis à l'Agence par Revenu Québec au cours de l'exercice financier, comparativement à 2013. La somme supplémentaire importante reçue en 2014 est due à des cotisations émises par Revenu Québec, à la suite de corrections ou de divulgations effectuées par des mandataires. Une partie de celle-ci peut être relative à un exercice financier antérieur, mais ce renseignement est protégé par le secret fiscal. On ne peut donc présumer du maintien du produit de la taxe à l'avenir au même niveau qu'en 2014.

Le tableau 3 permet de comparer l'évolution détaillée du produit de la taxe municipale aux fins du financement des centres d'urgence 9-1-1 au Québec depuis son instauration.

Tableau 3 – Historique (\$) depuis l'instauration de la taxe aux fins du financement des centres 9-1-1 du Québec

Année	2010 *	2011	2012	2013	2014	Cumulatif
Taxe perçue par les télécos (estimé)	35 173 634	41 657 106	42 501 156	42 575 480	46 368 861	208 276 237
Frais de gestion des télécos (estimé)	3 517 363	4 165 711	4 250 116	4 257 548	4 636 886	20 827 624
Frais et honoraires de Revenu Québec	677 039	409 733	404 896	404 158	405 601	2 301 427
Remises de la taxe aux municipalités (incluant les surplus antérieurs)	29 676 029	36 634 212	37 114 587	37 036 127	40 721 934	181 182 889
Retenue pour la certification des centres 9-1-1	400 000	- 0 -	350 000	450 000	140 000	1 340 000
Administration, développement des CU911, fonds affectés et autres	791 626	548 746	391 838	427 647	464 440	2 624 297

* 11 mois

Nous effectuons une vigie constante du marché des services de télécommunication qui permettent de composer le numéro d'urgence 9-1-1 au Québec.

La téléphonie sans fil, service assujéti à la taxe, connaît une popularité accrue. Selon les données de 2014 du CRTC⁵, cette technologie a toutefois un taux de pénétration moins élevé au Québec actuellement que dans les autres provinces canadiennes.

De nouvelles technologies offrent la possibilité de regrouper des lignes ou de substituer des services traditionnels assujéti à la taxe aux fins du service 9-1-1. Cela peut donc avoir un effet réducteur sur l'assiette fiscale.

⁵ [Rapport de surveillance des communications 2014, Graphique 5.5.9, Pénétration des appareils mobiles par région \(2013\)](#), page 221 de la [version PDF](#).

RETENUE POUR LA VÉRIFICATION DE CONFORMITÉ DES CENTRES D'URGENCE

Selon la loi⁶, l'Agence doit contribuer annuellement, à même le produit de la taxe, aux coûts liés à la vérification effectuée par le ministère de la Sécurité publique afin d'assurer qu'un centre d'urgence 9-1-1 satisfait aux exigences de la *Loi sur la sécurité civile*. Ces vérifications de conformité sont actuellement bisannuelles.

La loi stipule que ces coûts sont déterminés par le ministre de la Sécurité publique, après consultation du ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, de la FQM, de l'UMQ et de la Ville de Montréal. Ils sont payés par l'Agence, à même le produit de la taxe et sont donc assumés par l'ensemble des municipalités.

Durant l'exercice 2014, une première facture pour les frais de certification de 2011 (299 737 \$) a été acquittée, à la suite d'une consultation menée à la fin de l'exercice 2013 auprès des partenaires constitutifs de l'Agence et du ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire selon la loi. Le ministre de la Sécurité publique a fait parvenir de nouvelles factures à l'Agence en cours d'exercice pour les frais de certification des exercices 2012 (345 446 \$) et 2013 (335 921 \$), à la suite de la consultation menée auprès des partenaires. Celles-ci ont été acquittées à même les fonds affectés à cette fin entre 2010 et 2013 reportés au présent exercice. Le solde de ces fonds a été affecté à la réserve pour les frais de certification de 2014 qui devraient être facturés à l'Agence en 2015.

Tableau 4 – Frais annuels (\$) de certification de conformité des centres 9-1-1 aux normes gouvernementales payés au ministère de la Sécurité publique

Année	2011	2012	2013	Total cumulatif
Montant	299 737	345 446	335 921	981 104

Une somme additionnelle de 140 000 \$ a été prélevée afin d'être ajoutée à cette réserve en 2014, pour la contribution aux frais de certification de l'exercice 2014. Le solde de cette réserve a été affecté dans le budget 2014 à une réserve pour la contribution aux frais de certification prévisibles pour 2014 et 2015. Il s'agit toujours d'estimations, puisque les frais peuvent varier d'un exercice à l'autre, selon les travaux menés par le ministère. La somme éventuellement payable par l'Agence pour 2014 est inconnue à la fin de l'exercice. Si l'Agence n'accumulait pas de réserve, elle devrait indiquer un déficit à son rapport financier, puisqu'une certaine somme, bien qu'encore indéterminée, sera éventuellement exigible selon la loi au cours d'un prochain exercice.

Depuis le début des activités de l'Agence, les administrateurs ont préféré cette formule d'accumulation graduelle. La ponction d'un seul coup de la somme exigible aurait un effet important sur le niveau de la remise d'un mois courant, susceptible de causer des problèmes de liquidités à certaines organisations.

Toute somme excédentaire est remise aux municipalités ou sert à réduire les sommes prélevées à l'avenir à cette fin.

⁶ *Loi sur la fiscalité municipale*, article 244.74

Mentionnons que huit centres d'appels d'urgence 9-1-1 ont reçu leur première certification de conformité du ministère de la Sécurité publique au cours de l'exercice, tout comme en 2013. Deux autres centres ont également reçu une deuxième certification de conformité.

VERSEMENT DES REMISES

Selon la loi, c'est le conseil d'administration de l'Agence qui a compétence afin de déterminer le mode de remise de la taxe aux municipalités. Celui-ci a été déterminé en novembre 2009. Il est décrit en détail à l'Annexe 2. Il intègre des données historiques (revenus de 2007 ou de 2008 de l'ancien tarif) et l'excédent de ces sommes est réparti sur la base de la population.

L'Agence ne reçoit aucune donnée sur le nombre d'abonnés aux services téléphoniques qui acquittent la taxe dans le territoire d'une municipalité, ni même à l'échelle du Québec. Les entreprises de télécommunication ne sont pas tenues de lui fournir ces renseignements. En raison du secret fiscal, seul Revenu Québec, percepteur de la taxe pour les municipalités, peut, selon la loi, effectuer un contrôle périodique à cet égard. Il lui appartient de s'assurer que toutes les sommes sont adéquatement cotisées et perçues.



* 11 mois

► POPULATION

Une partie de la formule de répartition de la taxe est basée sur la fraction que représente la population de la municipalité sur la population totale des municipalités à qui une remise est effectuée. La population est établie selon le décret annuel publié conformément à l'article 29 de la *Loi sur l'organisation territoriale municipale*⁷ et ses modifications ou selon les avis publiés par le ministre conformément à l'article 30 de la même loi.

Les données sur la population en 2013⁸ ont été utilisées pour la première et la deuxième remise de l'exercice, car elles couvraient la taxe imposée en novembre et décembre 2013. Pour les remises suivantes, ce sont les données sur la population en 2014⁹ qui ont été utilisées. C'est la formule en place depuis l'instauration de la taxe. Dans le cas d'une agglomération, la population des municipalités liées est ajoutée celle de la municipalité centrale, puisque le service 9-1-1 est une compétence d'agglomération¹⁰.

Toutes les modifications relatives aux municipalités publiées dans la *Gazette officielle du Québec* en cours d'année (regroupements municipaux, annexions, modifications de population, changements de nom, etc.), sont prises en compte par l'Agence.

⁷ RLRQ, c. 0-9.

⁸ Décret 1218-2012, 19 décembre 2012, G.O.Q., 2013.II.130, modifié par le Décret 480-2013, 15 mai 2013, G.O.Q., 2013.II.2040.

⁹ Décret 1293-2013, 11 décembre 2013, G.O.Q., 2014.II.27, modifié par le Décret 951-2014, 5 novembre 2014, G.O.Q., 2014.II.4114. Également, l'avis du ministre publié le 22 février 2014, G.O.Q., 2014.I.244.

¹⁰ *Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations*, RLRQ, c. E-20.001, sous-paragraphe b) du paragraphe 8° de l'article 19.

► **TERRITOIRES NON ORGANISÉS**

Selon l'article 8 de la *Loi sur l'organisation territoriale municipale*, les municipalités régionales de comté (MRC) sont présumées être une municipalité locale à l'égard de leur territoire non organisé (TNO). Conformément à l'article 52.1 de la *Loi sur la sécurité civile*, elles sont responsables, depuis le 30 décembre 2010, d'y assurer le service 9-1-1, lorsque cela est possible.

La formule de versement des remises ne peut pas s'appliquer à ces territoires souvent isolés, et majoritairement peu ou pas habités. La desserte téléphonique filaire ou cellulaire est dans la plupart des cas inexistante ou très partielle.

Une compensation forfaitaire annuelle de 150 \$ a donc été établie pour l'ensemble des secteurs formant le TNO des 35 MRC concernées. La situation pourrait être réévaluée, si des éléments additionnels susceptibles d'influer sur le coût du service et la compensation requise dans certains cas sont portés à l'attention du conseil d'administration.

► **INSTRUCTIONS DE VERSEMENT**

Les municipalités et les MRC peuvent demander à l'Agence de verser directement à un tiers les sommes qui leur sont remises. Il peut s'agir d'un centre d'appels d'urgence régional public ou privé, d'une autre municipalité, d'une régie intermunicipale de police, ou d'une MRC qui fournit le service 9-1-1 ou qui le gère par délégation des municipalités de son territoire. Dans ce dernier cas, certaines MRC qui agissent comme intermédiaire peuvent demander à leur tour de verser directement les sommes à un tiers qui offre le service sur leur territoire.

En incluant les municipalités qui gèrent leur propre centre d'appels d'urgence, 1 082 d'entre elles (97 % en nombre, comptant un peu plus de 97 % de la population) avaient transmis de telles instructions à l'Agence au 31 décembre 2014. Les autres reçoivent directement leurs remises et s'occupent d'acquitter le service à leur fournisseur de service 9-1-1. Toutes les remises sont maintenant effectuées par virement direct, ce qui assure sécurité, rapidité et des frais moindres.

► **REDDITION DE COMPTE**

Chaque municipalité et intermédiaire reçoit un relevé mensuel électronique de l'Agence. Ce relevé indique les sommes qui lui sont versées directement ou à une tierce partie à son acquit, selon ses instructions. Les tiers reçoivent, quant à eux, un relevé détaillant les sommes versées pour chaque client. Un relevé cumulatif détaillé des remises est également transmis en fin d'année pour la préparation et l'audit des états financiers.

EXCEPTIONS

Deux municipalités n'ont pas reçu de remises de la taxe au cours de l'exercice, en raison de situations particulières et des exigences de la loi. Dans un cas, le service 9-1-1 ne peut pas être offert dans le territoire. Dans l'autre, selon nos renseignements, la taxe municipale aux fins du financement du service 9-1-1 n'a pas été perçue auprès des abonnés de son territoire par les entreprises de télécommunication, ni cotisée par Revenu Québec, car la municipalité est desservie pour son service téléphonique à partir de l'Ontario, avec un code régional ontarien. Nous avons informé les autorités de ces faits dès 2010. Nous suivons ces dossiers, pour le cas où la situation serait modifiée.

L'Agence n'effectue aucune remise aux communautés amérindiennes du Québec. La *Loi sur la fiscalité municipale* ne s'y applique pas¹¹, et la taxe ne doit pas être perçue sur les services téléphoniques des personnes et institutions exemptées de ces communautés. C'est le cas également des villages nordiques de l'Administration régionale Kativik, au Nunavik. La *Loi sur la sécurité civile*¹² exclut ces derniers de l'obligation d'offrir le service 9-1-1, et de plus la taxe municipale aux fins du financement du service n'y a pas été imposée.

Les communautés amérindiennes où le service 9-1-1 est offert (ce qui n'est pas le cas pour toutes) doivent donc en acquitter elles-mêmes les frais auprès d'un centre d'appels d'urgence.

¹¹ Article 1.1

¹² RLRQ, c. S-2.3, article 52.1

DÉVELOPPEMENT DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1

ACTIVITÉS DU COMITÉ DE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

Le volet « développement » des centres d'urgence 9-1-1 du Québec a été confié par le conseil d'administration de l'Agence au comité de veille technologique et réglementaire. Soutenu par la direction de l'Agence, il encadre des études, des publications ou des activités utiles à l'ensemble des municipalités et des centres d'appels 9-1-1 du Québec afin d'améliorer la qualité des services. Ses membres participent également à des groupes de travail ou à des activités de représentation auprès des autorités publiques. Une [section](#) du site Web de l'Agence est consacrée à ses travaux. De nombreux documents y sont offerts, constituant ainsi un centre de documentation virtuel accessible à tous les intéressés.

► TRAVAUX DU CRTC

Les dossiers relatifs au réseau ou au service 9-1-1 des entreprises de télécommunications sont traités par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), conformément à la *Loi sur les télécommunications*¹³. Ils font l'objet d'une vigie constante du Comité, en raison de leurs répercussions potentielles sur les centres d'appels d'urgence 9-1-1 des municipalités ou sur la sécurité publique. Le CRTC n'a toutefois pas juridiction sur les centres d'urgence 9-1-1 ou sur les services de réponse d'urgence offerts. Ceux-ci relèvent de l'autorité législative des provinces ou des territoires.

Au cours de l'année, le Comité de veille technologique et réglementaire a pris connaissance des travaux, ordonnances et décisions du CRTC relativement au service 9-1-1. Il a suivi et participé activement, par l'intermédiaire de son consultant, M. Bernard Brabant, expert 9-1-1, à l'ensemble des activités du *Groupe de travail Services d'urgence* (GTSU) et à un dossier connexe du Groupe de travail réseau (GTR) au sein du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI). L'année 2014 a été particulièrement active : notre consultant a participé à 129 conférences téléphoniques qui ont porté sur les différents Formulaires d'identification de tâche relatifs au 9-1-1. À cela, s'ajoute la tenue des rencontres générales en personne des membres à Halifax (Nouvelle-Écosse) en mai, et à Gatineau au siège du CRTC en octobre.

L'Agence et ses partenaires ont suivi de façon particulière les dossiers suivants du CRTC en 2014 :

- [Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187](#) du 22 avril 2014, *Service de relais vidéo*. Le service de relais vidéo (SRV) permettra aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole et qui utilisent une langue des signes de faire des appels téléphoniques en mode vidéo. Le SRV met en communication l'utilisateur de la langue des signes et une autre partie par l'intermédiaire d'un interprète/agent de relais. Le SRV doit être offert progressivement au Canada, vers la fin de 2015, en Langue des signes québécoise et en *American Sign Language*.

L'administrateur du service a été désigné en décembre 2014 par la [Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-659](#), *Structure et mandat de l'administrateur du service de relais vidéo*.

¹³ L.C. 1993, ch. 38

- ▶ [Plan triennal du CRTC 2014-2017](#), publié le 23 avril 2014. La section **Protéger** du Plan décrit les actions relatives au service 9-1-1 prévues pour chacune des périodes.
- ▶ [Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342](#), du 25 juin 2014, *Plan d'action concernant les services 9-1-1* (corrigée par la [Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-342-1](#) du 30 janvier 2015). À la suite des consultations menées en 2012 et en 2013, le Conseil présente son plan d'action sur les services 9-1-1. Il annonce qu'il entend entreprendre prochainement diverses instances afin de :
 - revoir le cadre de réglementation des télécommunications pour les services 9-1-1 de prochaine génération;
 - améliorer les informations sur la localisation des appelants aux services 9-1-1 fournies aux centres d'appels 9-1-1;
 - revoir la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1, dont l'émission d'avis aux centres d'appels des services 9-1-1 lorsque des pannes sur les réseaux sont susceptibles de les affecter;
 - informer les consommateurs et appuyer les mesures visant à prévenir les appels involontaires aux services 9-1-1;
 - demander aux entreprises de télécommunication de collecter des données pertinentes sur les services 9-1-1 et de les transmettre au Conseil.

Ces chantiers importants mobiliseront les acteurs du milieu au cours des prochaines années.

- ▶ [Décision de télécom CRTC 2014-415](#), du 6 août 2014, *GTSU, Rapport de consensus concernant les exigences quant à l'exactitude de la localisation pour la Phase II du service 9-1-1 évolué*. Le Conseil approuve le rapport de consensus [ESRE0064](#) (disponible en anglais seulement). Les centres d'appels d'urgence et les services d'urgence au pays réclament une amélioration de la précision et de la fiabilité des données de localisation fournies par les fournisseurs de service sans fil lors d'un appel d'urgence. La réalité est encore très loin de ce qui est présenté au cinéma ou dans les séries télévisées.

Le CRTC maintient les normes actuelles relatives à l'exactitude du système de localisation, qu'il considère appropriées. Il établit certaines exigences pour les entreprises de service sans fil dont, entre autres, celle de communiquer aux centres 9-1-1 les données de localisation pour au moins 95 % des appels au 9 1-1 (exigence de rendement de 95 %). Un rapport doit lui être fourni dans les 12 mois, pour indiquer dans quelle mesure les points de référence de l'exactitude de la localisation et l'exigence de rendement de 95 % sont respectés.

- ▶ [Décision de télécom CRTC 2014-662](#), du 18 décembre 2014, *Groupe de travail Services d'urgence du CDCl - Rapport de consensus sur la localisation des antennes à petites cellules pour les services 9-1-1*. Le Conseil approuve les recommandations du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) (Rapport de consensus [ESRE0066](#), disponible en anglais seulement).

Le Conseil ordonne à tous les fournisseurs de services sans fil de mettre en œuvre les recommandations aussi rapidement que possible et au plus tard le 30 septembre 2015. Il demande également au GTSU de poursuivre sa recherche sur l'éventuelle localisation des antennes à femtocellules et de soumettre ses

recommandations au Conseil dans des délais raisonnables ou, au plus tard, avant le début du déploiement des antennes à femtocellules au Canada.

Les interventions de l'Agence devant le CRTC se font toujours dans une perspective de protection de la sécurité du public et de représentation des intérêts des municipalités.

► **FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES**

Un sous-comité, constitué conjointement avec l'ACUQ, a examiné les programmes existants et les besoins de formation pour les préposés au 9-1-1. Le sous-comité a tenu deux réunions en 2014.

Les membres de ce sous-comité à la fin de l'exercice étaient :

Marie-Pascale Brière, Ville de Sherbrooke, présidente
Alex Bernier, Centrale d'appels d'urgence de Chaudière-Appalaches
Mario Couture, ministère de la Sécurité publique, Équipe 9-1-1
Patricia Gauthier, Ville de Mont-Tremblant
Claude Girard, Groupe Alerte Santé inc
Michel Gendron, Groupe CLR Inc.
Jean-Louis Le Blanc, ministère de la Sécurité publique, Équipe 9-1-1
Johanne Tanguay, Ville de Montréal
Serge Allen, Agence 9-1-1, secrétaire

Le règlement provincial encadrant les centres 9-1-1 contient une section qui porte sur la formation des préposés aux appels. De plus, les besoins exprimés par les centres 9-1-1 sont pris en compte par le comité.

► **APPELS ABANDONNÉS OU NON RÉPONDUS**

Le nouveau réseau IP de données 9-1-1 de Bell peut, maintenant, fournir des renseignements additionnels sur tous les appels au 9-1-1 qui ont été abandonnés, une ou plusieurs secondes après avoir été composés. Dans la vaste majorité des cas, il s'agit d'erreurs de composition ou d'appels effectués accidentellement par des appareils sans fil, à l'insu de leur utilisateur. Le nombre de ces « appels » peut être considérable.

À l'occasion, il peut s'agir d'un appel fondé où la communication a, malheureusement, été interrompue. S'il n'y a pas de réponse lors du rappel, il faut parfois envoyer des policiers vérifier la situation sur place. Le nombre d'appels au 9-1-1 peut aussi augmenter considérablement, de façon soudaine, durant un événement de grande intensité (catastrophe, séisme, etc.). Il peut alors s'avérer impossible de répondre à tous, ou de rappeler tout le monde.

Une réflexion a été menée afin de déterminer quelles seraient les meilleures pratiques à adopter dans ces cas. Un sous-comité a été formé afin d'analyser la situation et de formuler des recommandations, ce qui a mené à la [publication](#) du *Guide sur le traitement des appels 9-1-1 abandonnés ou non répondus de courte durée* à l'automne 2014.

Les membres de ce sous-comité étaient :

Pierre Foucault, Ville de Montréal, président
Bernard Brabant, consultant 9-1-1 et rédacteur principal du guide
Mario Couture, ministère de la Sécurité publique, Équipe 9-1-1
André Fortier, Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu

Claude Moisan, Bell Canada, directeur Groupe service Clients 9-1-1
Gustave Poulin, Centrale d'appels d'urgence de Chaudière-Appalaches
Stéphane Turcotte, Ville de Québec
Serge Allen, Agence 9-1-1, secrétaire et éditeur du guide

► **MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE**

La *Loi sur la sécurité civile* confie au ministre de la Sécurité publique la responsabilité de la protection des personnes et des biens contre les sinistres. La section II.1¹⁴ de la loi porte sur les centres d'urgence 9-1-1, ainsi que sur les pouvoirs réglementaires du gouvernement à ce sujet.

L'Agence a participé, durant l'année, aux travaux du Comité consultatif sur l'encadrement et le développement des centres d'urgence 9-1-1 établi par le ministère. Nous avons également participé à divers échanges et collaborations liés au mandat du ministère et à nos activités. Au cours de l'exercice, le ministère a émis un certificat de conformité aux normes gouvernementales à dix centres d'urgence 9-1-1 (huit nouveaux, deux re-certifications). Le processus de certification se poursuit pour les autres centres qui n'ont pas déjà été certifiés en 2013 ou en 2014 ou qui sont en voie de renouveler leur certification.

Les partenaires constitutifs de l'Agence ont un intérêt particulier dans l'efficacité du processus de certification de conformité des centres d'appels d'urgence 9-1-1. En effet, la *Loi sur la fiscalité municipale* prévoit une contribution financière de l'Agence aux coûts de cette certification, payable à même le produit de la taxe municipale (voir page 11). Cela réduit donc d'autant la somme remise aux municipalités. De plus les efforts en temps et en ressources que le processus exige des centres d'appels sont importants. Les parties examinent des solutions pouvant convenir à tous.

► **IRSST- APSAM**

L'Agence s'est jointe depuis quelques années aux travaux d'un groupe de travail de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) et de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur des affaires municipales (APSAM).

Le troisième et dernier volet de la recherche porte sur le soutien pour les préposés lors des appels 9-1-1 les plus exigeants sur le plan émotif. L'IRSST a accepté de financer ce projet, qui regroupe neuf centres 9-1-1 et un centre de communication santé. Le rapport doit être publié au printemps 2015.

► **COLLOQUE DE L'ACUQ SUR LE TEXTO AU 9-1-1**

L'Agence a apporté son soutien à l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ) dans l'organisation du colloque « *Le texto au 9-1-1; enjeux et perspectives pour les services d'urgence* » tenu les 22 et 29 mai 2014 à Québec et à Laval, avec la collaboration de Bell Canada et de Bell Mobilité.

¹⁴ Articles 52.1 à 52.20

Annexe 1
Rapport financier 2014



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

**RAPPORT FINANCIER
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2014**

MALENFANT DALLAIRE, S.E.N.C.R.L.
Société de comptables professionnels agréés

- Place de la Cité, Tour de la Cité, 2600, boul. Laurier, bureau 872, Québec (Québec) G1V 4W2
- Téléphone : (418) 654.0636 Télécopieur : (418) 654.0639
- www.malenfantdallaire.com maldal@malenfantdallaire.com

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

TABLE DES MATIÈRES
AU 31 DÉCEMBRE 2014

Rapport de l'auditeur indépendant	1
États financiers	
Résultats	3
Évolution de l'actif net	5
Bilan	6
Flux de trésorerie	8
Notes complémentaires	9

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux membres du conseil d'administration de
l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec, qui comprennent le bilan au 31 décembre 2014 ainsi que les états des résultats, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

MALENFANT DALLAIRE, S.E.N.C.R.L.

Société de comptables professionnels agréés

- Place de la Cité, Tour de la Cité, 2600, boul. Laurier, bureau 872, Québec (Québec) G1V 4W2
- Téléphone : (418) 654.0636 Télécopieur : (418) 654.0639
- www.malenfantdallaire.com maldal@malenfantdallaire.com

•
•
•

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec au 31 décembre 2014, ainsi que de ses résultats et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Observation

Nous attirons l'attention sur la note 1 des états financiers qui décrit l'activité principale de l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec qui est de recevoir le produit de la taxe aux fins du financement des centres d'urgence 9-1-1 et de le répartir, selon les règles qu'elle a déterminées, entre les municipalités locales.

1
Malenfant Dallaire, S.E.N.C.R.L.

Québec (Québec)
Le 10 avril 2015

¹ CPA auditrice, CA, permis de comptabilité publique no A123189



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

RÉSULTATS
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2014

	2014	2013
Gestion de la taxe aux fins du financement des centres d'urgence 9-1-1 (note 1)		
Produit de la taxe cotisé par les fournisseurs de services téléphoniques versé à l'Agence du Revenu du Québec	41 731 975 \$	38 317 932 \$
Frais d'administration de l'Agence du Revenu du Québec		
Honoraires de gestion	(276 375)	(269 149)
Frais de développement	(129 226)	(135 009)
	(405 601)	(404 158)
Produit de la taxe remis à l'Agence par l'Agence du Revenu du Québec pour fins de distribution aux municipalités	41 326 374	37 913 774
Remise du produit de la taxe et retenue effectuées par l'Agence		
Remise aux municipalités pour fins du financement des centres d'urgence 9-1-1	(40 721 934)	(37 036 127)
Retenue pour la vérification des centres d'urgence 9-1-1	(140 000)	(450 000)
	(40 861 934)	(37 486 127)
Solde à reporter - produit de la taxe avant frais d'administration	464 440 \$	427 647 \$

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

RÉSULTATS (suite)
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2014

	2014	2013
Solde reporté - produit de la taxe avant frais d'administration	464 440 \$	427 647 \$
Frais d'administration		
Salaires et charges sociales	239 359	232 288
Services techniques et professionnels	85 812	38 309
Frais de suivi des partenaires (note 11)	64 493	64 493
Loyer	23 873	23 018
Associations et congrès	9 405	5 989
Frais de déplacement	7 588	6 416
Assurances	6 074	5 893
Télécommunications	6 025	6 216
Publicité et promotions	5 628	6 079
Papeterie, messagerie et fournitures de bureau	2 126	2 456
Location d'équipements, entretien et réparations	2 029	2 340
Permis et licences	1 686	1 326
Formation	1 291	1 623
Frais bancaires	1 240	1 254
Amortissement des immobilisations	9 795	12 465
Amortissement des actifs incorporels	6 439	8 437
	472 863	418 602
Excédent (insuffisance) du produit de la taxe sur les frais d'administration avant autre produit	(8 423)	9 045
Autre produit		
Intérêts	12 995	11 671
Excédent net du produit de la taxe	4 572	20 716
Affecté ainsi :		
Investissements en immobilisations et actifs incorporels	(13 451)	(18 338)
Vérification des centres d'urgence 9-1-1	18 023	39 054
Excédent net	- \$	- \$

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

**ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2013**

				2014	2013
	Non affecté	Investi en immobilisations et actifs incorporels	Affecté à la vérification des centres d'urgence 9-1-1	Total	Total
Solde au début	- \$	53 910 \$	62 064 \$	115 974 \$	180 265 \$
Excédent net du produit de la taxe	20 806	(16 234)	-	4 572	20 716
Utilisation du fonds affecté à la veille technologique et réglementaire	-	-	-	-	(85 007)
Utilisation du fonds affecté à la vérification des centres d'urgence 9-1-1	-	-	(62 064)	(62 064)	-
Investissements en immobilisations et actifs incorporels	(2 783)	2 783	-	-	-
Affectations internes (note 7) Vérification des centres d'urgence 9-1-1	(18 023)	-	18 023	-	-
Solde à la fin	- \$	40 459 \$	18 023 \$	58 482 \$	115 974 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

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

BILAN
AU 31 DÉCEMBRE 2014

	2014	2013
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	31 586 \$	56 700 \$
Placements temporaires (note 3)	442 416	1 218 851
Débiteurs (note 4)	6 310	12 716
Frais payés d'avance	8 693	8 227
	489 005	1 296 494
Immobilisations (note 5)	24 940	32 941
Actifs incorporels (note 6)	15 519	20 969
	529 464 \$	1 350 404 \$

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

BILAN
AU 31 DÉCEMBRE 2014

	2014	2013
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus	50 022 \$	34 430 \$
Retenue pour la vérification des centres d'urgence 9-1-1 (note 2)	420 960	1 200 000
	470 982	1 234 430
ACTIF NET		
Investi en immobilisations et actifs incorporels	40 459	53 910
Affecté à la vérification des centres d'urgence 9-1-1	18 023	62 064
	58 482	115 974
	529 464 \$	1 350 404 \$

Au nom du conseil d'administration


_____, administrateur


_____, administrateur

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

**FLUX DE TRÉSORERIE
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2014**

	2014	2013
Activités de fonctionnement		
Rentrées de fonds provenant de l'Agence du revenu du Québec	41 326 374 \$	37 913 774 \$
Intérêts reçus	20 987	3 679
Sorties de fonds - remise aux municipalités pour fins du financement des centres d'urgence 9-1-1	(40 721 934)	(37 036 127)
Sorties de fonds - salaires et charges sociales	(238 902)	(233 253)
Sorties de fonds - autres frais d'administration	(204 187)	(179 912)
Sorties de fonds - veille technologique et réglementaire	-	(85 007)
Sorties de fonds - vérification des centres d'urgence 9-1-1	(981 104)	-
Rentrées de fonds nettes - activités de fonctionnement	(798 766)	383 154
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations	(1 794)	-
Acquisition d'actifs incorporels	(989)	(2 564)
Sorties de fonds nettes - activités d'investissement	(2 783)	(2 564)
Augmentation (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(801 549)	380 590
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début (note 8)	1 275 551	894 961
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 8)	474 002 \$	1 275 551 \$

**NOTES COMPLÉMENTAIRES
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2014**

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

L'organisme a été constitué le 7 août 2009 en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies* du Québec.

Financement

Aux fins du financement des centres d'urgence 9-1-1, toute municipalité locale doit adopter un règlement par lequel elle impose, sur la fourniture d'un service téléphonique, une taxe payable par le client d'un service téléphonique.

Perception et recouvrement de la taxe

Tout fournisseur d'un service téléphonique visé par le règlement est, à titre de mandataire de la municipalité, tenu de percevoir la taxe et d'en remettre le produit, soustraction faite de la somme qu'il conserve pour ses frais d'administration, à l'Agence du Revenu du Québec (Revenu Québec).

Revenu Québec est, pour le compte des municipalités locales, chargé de percevoir et de recouvrer la taxe auprès des fournisseurs de services téléphoniques.

Produit de la taxe

Revenu Québec doit, au plus tard le dixième jour ouvrable de chaque mois remettre, soustraction faite de la somme qu'il conserve pour ses frais d'administration, le produit de la taxe à l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec (l'Agence).

Le produit de la taxe pour un mois est constitué de la taxe dont tout fournisseur a rendu compte à Revenu Québec au cours du mois, soustraction faite de la somme qu'il a conservée pour ses frais d'administration, ainsi que, dans la mesure où un fournisseur n'en a pas déjà rendu compte, de tout montant de taxe à l'égard duquel Revenu Québec a transmis un avis de cotisation au cours du mois. En est soustrait le montant de tout remboursement de taxe effectué par Revenu Québec à un fournisseur au cours du mois.

Revenu Québec établit, à la fin de chaque exercice financier, les mauvaises créances relatives à la taxe. La somme que représentent ces mauvaises créances est soustraite du produit de la taxe remis par Revenu Québec le quatorzième mois suivant la fin de l'exercice.

Répartition et remise des sommes aux municipalités locales

L'Agence est l'organisme à but non lucratif désigné, conformément à la *Loi sur la fiscalité municipale*, pour recevoir le produit de la taxe aux fins du financement des centres d'urgence 9-1-1 et le répartir, selon les règles qu'elle a déterminées, entre les municipalités locales.

L'Agence doit déposer le produit de la taxe qu'elle reçoit dans un compte, ouvert à cette fin, dans une institution financière.

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

**NOTES COMPLÉMENTAIRES (suite)
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2014**

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS (suite)

Répartition et remise des sommes aux municipalités locales (suite)

L'Agence constate le produit de la taxe aux fins de remise au moment où l'Agence reçoit l'avis de versement de Revenu Québec. Les sommes nettes reçues, au cours de l'exercice, aux fins du financement des centres d'urgence 9-1-1 couvrent la période du 1^{er} novembre 2013 au 31 octobre 2014.

Frais d'administration

L'Agence utilise annuellement un montant n'excédant pas 3 % du produit de la taxe aux fins du financement des centres d'urgence 9-1-1 pour payer ses frais d'administration et diverses autres dépenses ayant un lien avec les services rendus par les centres d'urgence 9-1-1.

Autres activités

L'Agence participe également au financement des activités et des études liées à la recherche et au développement des centres d'appels d'urgence 9-1-1, aux fins d'améliorer les services offerts à la population. Elle peut faire de la sensibilisation, de l'information ainsi que l'étude des normes de pratique et de qualité applicables à ces centres.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Les états financiers ont été dressés selon les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif (NCOSBL) et comprennent les principales méthodes comptables suivantes:

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers conformément aux NCOSBL exige que la direction procède à des estimations et pose des hypothèses qui ont une incidence sur le montant présenté au titre des actifs et des passifs, sur l'information fournie à l'égard des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers et sur le montant présenté au titre des produits et des charges au cours de l'exercice considéré. Ces estimations sont révisées périodiquement et des ajustements sont apportés au besoin aux résultats de l'exercice au cours duquel ils deviennent connus. Les estimations importantes comprennent notamment la durée de vie utile des immobilisations et des actifs incorporels et la retenue pour la vérification des centres d'urgence 9-1-1.

Instruments financiers

Évaluation des instruments financiers

L'Agence évalue initialement ses actifs financiers et ses passifs financiers à la juste valeur, sauf dans le cas de certaines opérations qui ne sont pas conclues dans des conditions de concurrence normale.

Elle évalue ultérieurement tous ses actifs financiers et ses passifs financiers au coût après amortissement.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (suite)
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2014

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Instruments financiers (suite)

Évaluation des instruments financiers (suite)

Les actifs financiers évalués au coût après amortissement se composent de l'encaisse, des placements temporaires et des débiteurs.

Les passifs financiers évalués au coût après amortissement se composent des créditeurs et frais courus ainsi que de la retenue pour la vérification des centres d'urgence 9-1-1.

Dépréciation

Les actifs financiers évalués au coût sont soumis à un test de dépréciation s'il existe des indications possibles de dépréciation. Le montant de réduction de valeur est comptabilisé aux résultats. La moins-value déjà comptabilisée peut faire l'objet d'une reprise de valeur dans la mesure de l'amélioration, soit directement, soit par l'ajustement du compte de provision, sans être supérieure à ce qu'elle aurait été à la date de reprise si la moins-value n'avait jamais été comptabilisée. Cette reprise est comptabilisée aux résultats.

Coûts de transaction

L'Agence comptabilise ses coûts de transaction aux résultats de l'exercice où ils sont engagés. Cependant, la valeur comptable des instruments financiers qui ne seront pas évalués ultérieurement à la juste valeur tient compte des coûts de transaction directement attribuables à la création, à l'émission ou à la prise en charge de ces instruments financiers.

Constatation des produits

Le produit de la taxe est constaté à titre de produit lorsqu'il est reçu ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de l'Agence consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le positif et le négatif et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois (3) mois à partir de la date d'acquisition.

**NOTES COMPLÉMENTAIRES (suite)
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2014**

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Immobilisations

Les immobilisations sont inscrites au prix coûtant. L'amortissement est calculé selon les méthodes et les taux annuels suivants :

	Taux	Méthode d'amortissement
Améliorations locatives	20 %	linéaire
Mobilier et équipement de bureau	20 %	solde dégressif
Équipement informatique	30 %	solde dégressif

Actifs incorporels

Les logiciels informatiques sont comptabilisés au prix coûtant. Ils sont amortis en fonction de leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement du solde dégressif au taux annuel de 30 %.

Dépréciation d'actifs à long terme

Les actifs à long terme sont soumis à un test de dépréciation lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Une perte de valeur est comptabilisée lorsque leur valeur comptable excède les flux de trésorerie non actualisés découlant de leur utilisation et de leur sortie éventuelle. La perte de valeur comptabilisée est mesurée comme étant l'excédent de la valeur comptable de l'actif sur sa juste valeur.

Retenue pour la vérification des centres d'urgence 9-1-1

Selon l'article 244.74 de la *Loi sur la fiscalité municipale*, l'Agence doit assumer les coûts relatifs à la vérification des centres d'urgence 9-1-1.

Au 31 décembre 2014, un passif totalisant 420 960 \$ a été comptabilisé afin de couvrir les coûts estimatifs relatifs à la vérification de ces centres pour l'exercice clos le 31 décembre 2014.

L'estimation de cette provision s'appuie sur des analyses internes et diverses consultations auprès des intervenants, de même que sur les factures reçues pour les précédents exercices. Puisque les coûts encourus n'ont pas été établis sur une base définitive, il est possible que les montants réels diffèrent des estimations, ce qui donnerait lieu à un ajustement de la valeur comptable du passif.

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

NOTES COMPLÉMENTAIRES (suite)
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2014

3. PLACEMENTS TEMPORAIRES

	2014	2013
Dépôt à terme rachetable, 1,1 %, échu au cours de l'exercice	- \$	850 000 \$
Dépôt à terme rachetable, 1 %	442 416	368 851
	442 416 \$	1 218 851 \$

4. DÉBITEURS

	2014	2013
Intérêts à recevoir	- \$	7 992 \$
Taxes à la consommation	6 310	4 724
	6 310 \$	12 716 \$

5. IMMOBILISATIONS

	Prix coûtant	Amortisse- ment cumulé	2014 Montant net	2013 Montant net
Améliorations locatives	8 732 \$	8 652 \$	80 \$	1 826 \$
Mobilier et équipement de bureau	35 901	22 568	13 333	14 648
Équipement informatique	48 318	36 791	11 527	16 467
	92 951 \$	68 011 \$	24 940 \$	32 941 \$

6. ACTIFS INCORPORELS

	Prix coûtant	Amortisse- ment cumulé	2014 Montant net	2013 Montant net
Logiciels informatiques	56 715 \$	41 196 \$	15 519 \$	20 969 \$

**NOTES COMPLÉMENTAIRES (suite)
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2014**

7. AFFECTATIONS INTERNES

En 2014, le conseil d'administration de l'Agence a affecté un montant de 18 023 \$ (39 054 \$ en 2013) à la vérification des centres d'urgence 9-1-1. L'Agence ne peut utiliser ces montants grevés d'une affectation interne à d'autres fins sans le consentement préalable du conseil d'administration.

8. FLUX DE TRÉSORERIE

	2014	2013
Trésorerie et équivalents de trésorerie		
Encaisse	31 586 \$	56 700 \$
Placements temporaires	442 416	1 218 851
	474 002 \$	1 275 551 \$

9. INSTRUMENTS FINANCIERS

Risques et concentrations

L'Agence, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques sans pour autant être exposée à des concentrations de risque. L'analyse suivante indique l'exposition de l'Agence aux risques à la date du bilan, soit au 31 décembre 2014 :

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque qu'une entité éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. L'Agence est exposée à ce risque principalement en regard de ses créditeurs et frais courus et de sa retenue pour la vérification des centres d'urgence 9-1-1.

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations des prix du marché. Le risque de marché inclut trois types de risques : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque de prix autre. L'Agence est principalement exposée au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations de taux d'intérêt du marché. La société est exposée au risque de taux d'intérêt en ce qui concerne ses instruments financiers à taux d'intérêt fixes. Les instruments financiers à taux d'intérêt fixes assujettissent la société à un risque de juste valeur.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (suite)
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2014

10. ENGAGEMENTS

Conformément à un contrat de location-exploitation à long terme expirant en août 2020, l'Agence loue un espace à bureau dont le loyer minimum exigible jusqu'à l'expiration du bail totalise environ 126 500 \$. Une option prévoit la prolongation du bail pour une (1) période additionnelle de cinq (5) ans à des termes et conditions à négocier. Les loyers minimums annuels à verser au cours de chacun des cinq (5) prochains exercices se chiffrent à environ :

22 000 \$	en 2015
22 400	en 2016
22 400	en 2017
22 400	en 2018
22 400	en 2019

L'Agence loue également des systèmes d'impression et de communication en vertu d'un contrat de location-exploitation à long terme expirant en novembre 2017 dont les loyers minimums exigibles jusqu'à l'expiration du contrat se chiffrent à environ 6 000 \$. Le loyer à verser au cours de chacun des trois (3) prochains exercices se chiffre à environ :

2 000 \$	en 2015
2 000	en 2016
2 000	en 2017

11. OPÉRATION ENTRE APPARENTÉS

L'Agence est apparentée à l'Union des municipalités du Québec, à la Fédération Québécoise des municipalités et à la Ville de Montréal car elle est dirigée par un conseil d'administration composé, à parts égales, de représentants de ces entités. L'Agence n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités.

Annexe 2

Description de la formule de répartition du produit de la taxe



DESCRIPTION DE LA FORMULE DE RÉPARTITION DU PRODUIT DE LA TAXE

La répartition entre les municipalités locales qui y ont droit du produit de la taxe reçu par l'Agence aux fins du financement des centres d'urgence 9-1-1 est établie en fixant une somme de base (*l'historique*) et une somme additionnelle. Ces deux sommes sont établies comme suit, à partir du produit de la taxe reçu par l'Agence:

- **la somme de base** (*ou historique*) est calculée, pour chaque municipalité locale, en utilisant le montant **le plus élevé** des sommes nettes versées à cette municipalité, en 2007 ou en 2008, par une ou des entreprises de téléphonie, conformément au tarif municipal alors imposé aux fins du financement du service 9-1-1. Pour établir cette somme, l'Agence a utilisé les données des associations municipales qui géraient ces sommes pour leurs membres ou encore les documents municipaux jugés satisfaisants. Pour les municipalités qui ne s'étaient pas prévaluées de l'ancien régime et pour lesquelles il n'existe pas de données historiques connues, ou seulement des données partielles, le conseil d'administration a établi un *historique* aux fins de la formule de calcul qui sert de somme de base. C'est donc le 1/12 de la somme de base qui est d'abord versé mensuellement aux municipalités.
- **la somme additionnelle** est établie en déduisant de l'ensemble des sommes que l'Agence du Revenu du Québec remet à l'Agence en vertu de l'article 244.72 de la *Loi sur la fiscalité municipale* :
 - Premièrement, les coûts prescrits par l'article 244.74 de la loi (frais d'administration de l'Agence et de développement des centres 9-1-1, ainsi que la réserve constituée pour les frais de certification des centres d'urgence payables au ministère de la Sécurité publique);
 - Deuxièmement, le total des sommes de base (1/12^e de l'historique 2007 ou 2008) versées à l'ensemble des municipalités locales;

Le solde de la somme mensuelle restante est alors réparti au prorata du dénombrement de la population de l'année courante pour chacune des municipalités locales.

Le dénombrement de la population utilisé pour un exercice financier est fixé selon le décret annuel du gouvernement qui établit la population des municipalités et ses modifications, s'il en est.

L'Agence distribue donc annuellement à chaque municipalité locale ou agglomération qui y a droit une somme totale composée de la somme de base qui lui est attribuable et de la somme additionnelle répartie au prorata de sa population. Le tableau de la page suivante illustre le processus. Les MRC qui ont un TNO reçoivent quant à elles une somme annuelle forfaitaire.

REMISE DE LA TAXE MUNICIPALE AUX FINS DU FINANCEMENT DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1

Taxe de 0,40 \$/mois par ligne perçue par les entreprises de téléphonie depuis le 1^{er} décembre 2009 auprès de tous les abonnés. Celles-ci conservent 0,04\$ pour leurs frais de gestion.

Revenu Québec cotise la taxe auprès des entreprises de téléphonie et en fait remise à l'Agence, après avoir conservé certains honoraires et frais d'administration prévus au règlement.

De la somme reçue de Revenu Québec, l'Agence conserve :

- au maximum, 3 % pour son fonctionnement et ses mandats;
- selon l'évaluation qu'elle peut en faire, les sommes requises pour constituer une réserve afin de payer annuellement la certification de conformité des centres d'urgence au ministère de la Sécurité publique.

De la somme résiduelle: remise mensuelle aux municipalités ayant un historique avec l'UMQ ou la FQM sous l'ancien régime, 1/12 de la meilleure année (2007 ou 2008) ou de l'historique établi pour elles

+

tout le solde disponible réparti au prorata de la population de l'ensemble des municipalités faisant partie de la remise.

Annexe 3

Législation applicable à l'Agence

Loi sur la fiscalité municipale (RLRQ, c. F.2.1). Les articles 244.68 à 244.74, ainsi que le paragraphe 13°, 14° et 15° du premier alinéa de l'article 262, de même que les deuxième et troisième alinéas du même article (taxe municipale pour le financement des centres 9-1-1, mandat de l'Agence).

Règlement encadrant la taxe municipale pour le 9-1-1 (RLRQ, c. F-2.1, r.14.2).

Loi sur les compagnies (RLRQ, c. C-38), partie III.