



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

RAPPORT D'ACTIVITÉ
POUR L'EXERCICE FINANCIER TERMINÉ
LE 31 DÉCEMBRE 2011



www.agence911.org

Réalisé et publié par



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

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

Site Web : www.agence911.org

courriel : info@agence911.org

Téléphone : 418 653-3911 Sans frais : 1 888 653-3911

Télécopieur : 418 653-6198

ISBN 978-2-9812425-2-5 (version imprimée)

ISBN 978-2-9812425-3-2 (version PDF)

Ce rapport est disponible en version PDF sur notre site Web : www.agence911.org

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

Dépôt légal : 2^e trimestre de 2012

Bibliothèque et Archives Canada

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT.....	2
MISSION DE L'AGENCE.....	3
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	4
ACTIVITÉS.....	5
CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	5
COMITÉ DE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET RÉGLEMENTAIRE.....	5
L'ÉQUIPE DE L'AGENCE.....	9
COMMUNICATIONS.....	10
CAS SPÉCIAUX.....	10
INFORMATION FINANCIÈRE.....	11
FAITS SAILLANTS FINANCIERS 2011.....	11
PRODUIT DE LA TAXE ET REMISES AUX MUNICIPALITÉS.....	12
VERSEMENT DES REMISES.....	14
RETENUE POUR LA VÉRIFICATION DES CENTRES D'URGENCE.....	15
COÛTS DE FONCTIONNEMENT DE L'AGENCE ET AFFECTATIONS.....	16
ÉVOLUTION DE L'ASSIETTE FISCALE.....	16
CONTRATS.....	16
TABLEAUX	
Tableau 1 <i>Produit de la taxe – Année 2011.....</i>	12
Tableau 2 <i>Comparatif des remises nettes aux municipalités 2010-2011.....</i>	13
ANNEXES	
Annexe 1 <i>États financiers</i>	
Annexe 2 <i>Description de la formule de répartition du produit de la taxe</i>	
Annexe 3 <i>Législation applicable</i>	

MESSAGE DU PRÉSIDENT

L'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec dépose son rapport d'activité et ses états financiers pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2011, conformément à l'article 244.74 de la *Loi sur la fiscalité municipale*.

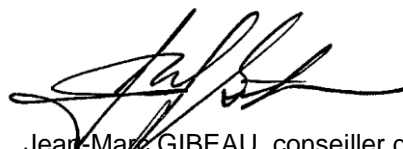
Les remises aux municipalités de la taxe aux fins du financement du service 9-1-1 ont totalisé 36,63 M\$ durant l'exercice, dont 111 577 \$ provenant de la redistribution de l'excédent de l'exercice financier précédent. Ces revenus servent aux administrations municipales afin d'offrir un service de qualité pour la sécurité des citoyens et des visiteurs dans leur territoire.

L'Agence a également été active dans de nombreux dossiers liés au développement des centres d'appels d'urgence 9-1-1. Les travaux du comité de veille technologique et réglementaire, de même que ceux de ses sous-comités, ont été rendus possibles par le travail assidu de bénévoles. Je tiens à leur offrir mes remerciements.

Je remercie mes collègues du conseil d'administration de leur apport et de leur collaboration, ainsi que du temps consacré à la bonne marche de nos affaires au cours de l'exercice. Je souligne également l'appui apprécié des personnes qui coopèrent avec nous parmi les partenaires constitutifs, les ministères et les divers organismes liés à nos activités.

Enfin, je remercie le personnel de l'Agence sur qui nous pouvons compter de manière indéfectible. La satisfaction des besoins de nos clients et l'atteinte des objectifs de l'Agence sont au cœur de leur action.

Le président,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Gibeau', written over a horizontal line.

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

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 lucratif*, constitué par la Fédération québécoise des municipalités locales et régionales (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* (L.R.Q., c. F-2.1). L'Agence a été désignée en 2009 par le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire 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

Sensibiliser et informer la population.

Conformément à 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, des Régions et de l'Occupation du territoire d'assister, à titre d'observateur, aux assemblées du conseil d'administration. Enfin, elle doit transmettre annuellement certains renseignements au ministre.

**Loi sur les compagnies (L.R.Q., chapitre C-38), partie III*

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Jean-Marc GIBEAU, président

Conseiller de ville, Ville de Montréal, arrondissement de Montréal-Nord
Membre de la Commission de la sécurité publique de Montréal

Marc ASSELIN, trésorier (depuis le 25 février 2011)

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

Éric FOREST, trésorier (jusqu'au 25 février 2011)

Maire de la Ville de Rimouski
Président, Union des municipalités du Québec

Jean LALONDE, secrétaire

Maire de la Municipalité de Très-Saint-Rédempteur
Administrateur, Fédération québécoise des municipalités

Joël BÉLANGER, administrateur (depuis le 25 février 2011)

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

Richard H. MONTPETIT, administrateur (jusqu'au 25 février 2011)

Directeur associé à la direction générale
Union des municipalités du Québec

Jean-Christian ROY, administrateur (depuis le 6 avril 2011)

Conseiller en politique et recherches
Fédération québécoise des municipalités

Observateur désigné par le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire :

Sylvain BOUCHER (jusqu'au 18 juillet 2011)

Sous-ministre, Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire

Bernard GUAY (depuis le 18 juillet 2011)

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

Substitut :

Pierre LAMBERT (depuis le 18 juillet 2011, en remplacement de M. Bernard Guay)

Direction générale de la fiscalité
Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire

ACTIVITÉS

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration a tenu deux assemblées ordinaires en 2011, de même que l'assemblée générale annuelle des membres. Le rapport d'activité et les états financiers pour l'exercice financier 2010 ont été approuvés et transmis au ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire conformément à la Loi. Un rapport des sommes remises à chacune des municipalités au cours de l'exercice lui a également été transmis.

Les administrateurs ont suivi de près l'évolution des remises de la taxe tout au long de l'année, de même que certains cas problématiques de perception de la taxe par les mandataires. Les fluctuations mensuelles des remises par les mandataires ont été moins prononcées qu'en 2010.

L'Agence a fait réaliser une étude sur sa gestion des risques (financiers, techniques et humains) afin de maintenir la continuité de ses activités, de vérifier ses contrôles, et de garantir l'intégrité de sa gestion. Les constats ont indiqué la qualité des mesures mises en place par la direction.

Le mandat des auditeurs a été prolongé pour les exercices 2012, 2013 et 2014.

COMITÉ DE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

Le comité de veille technologique et réglementaire a été constitué afin de guider le conseil d'administration sur le volet *développement* de la mission de l'Agence. Son plan d'action a été 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. Il pilote aussi les interventions devant les instances réglementaires au nom de l'Agence.

Ce comité, soutenu par la direction de l'Agence, encadre des études 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 ou des organismes décisionnels. Une section du site Web de l'Agence est consacrée à ses travaux. De nombreux documents y sont accessibles, constituant ainsi un centre de documentation virtuel pour tous les intéressés.

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). Il a tenu 10 réunions en 2011. Il s'est adjoint les services de M. Bernard Brabant, un expert reconnu dans le domaine du service 9-1-1, pour le conseiller et exercer une vigie.

À la fin de l'exercice, ses membres étaient les suivants :

Pierre FOUCAULT, président du comité, chef de section, Service de police de Montréal

François BÉLANGER, responsable du centre 9-1-1, Service de police de Lévis

Yves CLOUTIER, chef de section des télécommunications, Ville de Montréal

Bernard DALLAIRE, directeur, Service de prévention des incendies d'Alma

Jacques LACHANCE, directeur de division, Service de police de Québec

Daniel VEILLEUX, directeur général adjoint, Centrale d'appels d'urgence Chaudière-Appalaches

Serge ALLEN, directeur général de l'Agence, secrétaire du comité

► CONTEXTE

Le travail effectué par les centres d'appels d'urgence 9-1-1 nécessite un personnel qualifié, les meilleures technologies, ainsi que des pratiques rigoureuses et bien documentées. Il faut gérer judicieusement les choix technologiques, alors que le 9-1-1 de nouvelle génération n'est pas encore complètement défini et standardisé au Canada. Les décisions d'investissement sont rendues plus complexes par la multiplication et l'essor des modes de communication afin de répondre aux attentes de la population.

Les centres 9-1-1 travaillent avec une multitude de partenaires dans l'ensemble du territoire desservi. Les réalités régionales et les risques sont différents, et ils les connaissent bien. Lorsqu'il s'agit de sauver une vie et que chaque seconde compte, les citoyens s'attendent à un seul standard : le meilleur.

Enfin, le cadre juridique qui régit le service d'appels d'urgence 9-1-1 est complexe. Sa juridiction relève des gouvernements provincial et fédéral. On trouvera à l'Annexe 3 la liste des principales dispositions législatives et réglementaires particulières.

► MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

L'Agence a participé à la consultation menée par le ministère de la Sécurité publique sur le *Guide sur la réglementation à l'intention des centres d'urgence 9-1-1*. Ce document servira d'outil à la conduite des vérifications de conformité aux normes rendue obligatoire à la suite de l'entrée en vigueur du *Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence* (R.R.Q., c. S-2.3, r.2). En septembre, l'Agence a déposé des commentaires, conjointement avec l'ACUQ, sur la version de juin 2011 du projet de *Guide* soumise à la consultation. À la fin de l'année, le *Guide* et les documents accessoires pour conduire les certifications de conformité n'étaient pas disponibles, bien que la loi actuelle prévoit que le délai ultime soit le 30 décembre 2012.

L'Agence a 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, et ce à même le produit de la taxe municipale (voir page 15). Cela réduit donc d'autant les sommes remises aux municipalités.

► INTERVENTIONS AU CRTC

Les dossiers du domaine des télécommunications traités au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) font l'objet d'une vigie constante en raison de leurs répercussions potentielles sur le service 9-1-1. Organisme de réglementation des télécommunications au pays, le CRTC décide des diverses demandes, détermine le cadre réglementaire et fixe les droits et obligations des fournisseurs de services de télécommunication et de leurs clients.

La sécurité du public et la facilitation du travail des services d'urgence des municipalités sont importantes. Elles ne doivent pas être tributaires de la volonté de favoriser l'essor des nouvelles technologies ou d'un marché avec un minimum de contraintes. Le CRTC doit toutefois tenir compte des directives du gouvernement fédéral contenues au *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication* (DORS/2006-355 du 14 décembre 2006).

Le CRTC n'a pas développé, à ce jour, un cadre unifié sur le service d'urgence 9-1-1 au Canada pour les entreprises sous sa juridiction. Ce sont, pour le moment, un ensemble de

décisions éparses, rendues au fil du temps et de l'évolution technologique, qui constituent les divers éléments du cadre réglementaire applicable.

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 les activités du *Groupe de travail Services d'urgence* (GTSU) au sein du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI). L'Agence a accepté d'assumer une partie du coût de la mise à jour du *Guide de l'interconnexion* comme contribution du Québec aux travaux du GTSU.

L'Agence a déposé des observations, conjointement avec l'ACUQ, de même qu'une réplique aux observations déposées, dans le dossier de *l'Avis de consultation de télécom CRTC 2011-173* du 8 février 2011. Cette démarche avait pour but d'examiner le bien-fondé d'exiger des fournisseurs de services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription de mettre en place une fonction d'affichage automatique des numéros. La décision du CRTC a été rendue le 14 juillet 2011 par la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-426*.

L'Agence est également intervenue, conjointement avec l'ACUQ, dans le dossier 8633-B54-201108507, *Demande présentée par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, concernant l'obligation d'aviser les clients et d'obtenir leur consentement exprès à l'égard du service 9-1-1 et son applicabilité aux services VoIP fixes/propres à une circonscription*. Ce dossier porte sur une demande de précision des exigences relatives à la notification des clients au sujet des services VoIP locaux, relativement au service 9-1-1. Le CRTC a rendu la *Décision de télécom CRTC 2011-619* le 26 septembre 2011. L'Agence et l'ACUQ ont jugé utile, devant ce qui leur semble un changement de cap apparent, de présenter une demande de révision de celle-ci le 28 octobre 2011. La demande a été rejetée par la *Décision de télécom CRTC 2012-202* du 3 avril 2012.

Enfin, d'autres observations ont été déposées par l'Agence conjointement avec l'ACUQ dans le dossier de *l'Avis de consultation de télécom CRTC 2011-596 : Appel aux observations sur une condition révisée qui s'appliquerait aux entreprises canadiennes qui offrent des services aux fournisseurs de services VoIP locaux (pour le 9-1-1)*. La *Décision de télécom CRTC 2012-137- Service VoIP 9-1-1- Condition contractuelle modifiée*, a été publiée le 7 mars 2012.

Les interventions de l'Agence se font toujours dans une perspective d'intérêt public.

► **IRSST- APSAM**

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

Il s'agit du comité de suivi des travaux du projet d'intervention en cours depuis quelques années avec cinq municipalités (Gatineau, Lévis, Québec, Saint-Jérôme et Trois-Rivières). L'IRSST a publié en décembre 2011 *l'Étude pour intervenir sur la réduction des troubles musculo-squelettiques et de santé psychologique dans les centres d'appels d'urgence 911 de la sécurité publique municipale*. L'Agence projette de s'associer à sa diffusion en 2012 auprès des intervenants concernés.

L'Agence a également accepté de participer financièrement à la réalisation d'une vidéo sur les fonctions de préposé aux appels 9-1-1 afin de mieux faire connaître la profession aux fins du recrutement et de la formation des préposés et des autres intervenants d'urgence. La production sera coordonnée par l'IRSST, avec d'autres partenaires.

► **FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES**

Un sous-comité, constitué conjointement avec l'ACUQ, a examiné les programmes de formation actuellement offerts au Québec pour les préposés au 9-1-1. Il veut, par un sondage, dresser un état de la situation et déterminer les besoins d'outils de formation auprès des centres 9-1-1.

Il se guide sur les exigences réglementaires sur la formation initiale et continue du personnel des centres 9-1-1. Les membres de ce sous-comité au 31 décembre 2011 étaient:

Claude GIRARD, Groupe Alerte Santé Inc, président
Alex BERNIER, Centrale d'appels d'urgence de Chaudière-Appalaches
Marie-Ève DESCHAMBAULT-LEPAGE, ministère de la Sécurité publique
Jean DESJARDINS, Ville de Mont-Tremblant
Nancy DUBOIS, Ville de Sherbrooke
Michel GENDRON, Groupe CLR Inc.
Serge ALLEN, Agence 9-1-1, secrétaire

► **PLAN DE RELÈVE ET PLAN D'URGENCE**

Les travaux pour la préparation d'un guide sur la préparation d'un plan de relève et d'un plan d'urgence destiné aux centres 9-1-1 ont été lancés. Un sous-comité, formé de praticiens assistés d'un consultant embauché par l'Agence, a été constitué. Il s'agit de fournir un premier outil, s'inspirant des meilleures pratiques, afin de respecter les exigences réglementaires. Les membres de ce sous-comité au 31 décembre 2011 étaient:

Annie DESJARDINS, Ville de Québec, présidente
Christian FORTIN, Centrale des urgences de Rousseau inc.
Dany GASSE, Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec
Sylvain GOYETTE, Ville de Gatineau
Maude-Émilie LAPOINTE, ministère de la Sécurité publique
Gustave POULIN, Centrale d'appels d'urgence de Chaudière-Appalaches
Serge ALLEN, Agence 9-1-1, secrétaire
Consultant : Jean-Nicolas LANDRY, Sécurité civile Landry inc.

► **ASSURANCE-QUALITÉ ET GESTION DES PLAINTES**

Les travaux pour la préparation d'un guide portant sur l'assurance-qualité et la gestion des plaintes, destiné aux centres 9-1-1, ont été lancés. Un sous-comité formé de praticiens, assistés d'un consultant embauché par l'Agence, a été constitué. Encore une fois, il s'agit de respecter les exigences réglementaires et de s'inspirer des meilleures pratiques. Les membres de ce sous-comité au 31 décembre 2011 étaient les suivants :

Pierre FOUCAULT, Ville de Montréal, président
Christian FORTIN, Centrale des urgences de Rousseau Inc
Sylvain GOYETTE, Ville de Gatineau
Gustave POULIN, Centrale d'appels d'urgence de Chaudière-Appalaches
Lyne TALBOT, Ville de Québec
Serge ALLEN, Agence 9-1-1, secrétaire
Consultants : Pierre Marc JASMIN, et Linda PAQUETTE, Services Triad Inc.

► **PLATEFORME DE TESTS QUÉBÉCOISE**

Le conseil d'administration a accepté, en 2010, la proposition du président du comité de veille technologique et réglementaire d'établir une plateforme technologique de tests au Québec. Celle-ci permettra de conduire certains essais dans un environnement fonctionnel lors de l'introduction de nouvelles technologies, de l'arrivée de nouveaux fournisseurs de télécommunications sur le marché ou à l'occasion de bancs d'essai encadrés par le CRTC dans certains grands centres urbains au Canada. L'équipement a été acquis par l'Agence, à la fin de 2011, et installé dans un centre 9-1-1 de la Ville de Montréal.

L'objectif est d'offrir à tous les centres 9-1-1 du Québec, ainsi qu'à leurs fournisseurs de systèmes de répartition assistée par ordinateur (RAO), les équipements et les liens de communication fonctionnels. Les intéressés pourront mener divers tests dans un environnement réaliste, leur permettant de vérifier la fonctionnalité, la compatibilité et le respect des normes réglementaires ou techniques de leurs produits avec de nouveaux services ou équipements.

Le choix de Montréal pour cette installation s'impose car les nouveaux fournisseurs de services de télécommunications s'implantent d'abord généralement dans les grands marchés urbains du Canada. Montréal est également un membre actif du Groupe de travail sur les services d'urgence (GTSU) du CRTC. Enfin, la ville est par ailleurs occasionnellement choisie pour participer à des tests nationaux, comme celui en cours sur les messages textes au 9-1-1. Il est destiné aux personnes avec un problème d'audition ou d'élocution.

Cette démarche nous permet une contribution active à la définition des normes canadiennes, et ce, à la lumière de la réalité québécoise. Tous les fournisseurs de systèmes de répartition assistée par ordinateur des centres 9-1-1 du Québec ont été invités à participer à ce projet afin de tester leur équipement.

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Le comité des ressources humaines a été constitué afin de traiter certains éléments liés à la gestion du personnel et de formuler des recommandations au conseil d'administration. Au 31 décembre 2011, il était constitué des administrateurs suivants:

Joël BÉLANGER (UMQ)
Pierre FOUCAULT (Ville de Montréal)
Jean-Christian ROY (FQM)

L'ÉQUIPE DE L'AGENCE

La réalisation de la mission de l'Agence et la qualité du service à la clientèle tiennent à cœur à l'équipe polyvalente constituée, au 31 décembre 2011, de :

Serge ALLEN, avocat, M.A.P.
Directeur général
Éric LECLERC, CGA
Comptable
Line ST-GERMAIN
Adjointe

COMMUNICATIONS

Dans le but d'améliorer ses services et de vérifier certains besoins, l'Agence a conduit en avril 2011 un sondage auprès de sa clientèle. Plusieurs répondants ont indiqué le besoin d'outil pour leur permettre de diffuser régulièrement de l'information auprès de la population sur le bon usage du service 9-1-1. L'Agence entend examiner ce dossier avec ses partenaires, en 2012.

Notre site Web est destiné à la population en général, aux municipalités et aux centres d'urgence 9-1-1 du Québec. Il a été continuellement actualisé et enrichi de documents et de liens vers diverses ressources utiles aux municipalités ou à leurs centres 9-1-1. Durant l'année, plus de 4 600 visiteurs ont été dénombrés, dont plusieurs de l'extérieur du Québec. Ils ont consulté près de 13 100 pages, ce qui est significatif pour un site s'adressant à une clientèle très spécialisée de langue française. Un moteur de recherche interne a été ajouté, et les sections documentaires ont été remodelées.

De nombreux contribuables continuent de communiquer avec nous pour des renseignements sur la taxe, ou sur son application à leur situation particulière ou sur de nouvelles technologies.

En septembre 2011, l'Agence, a commencé la publication du bulletin mensuel d'information *INFO 9-1-1 QUÉBEC* produit en collaboration avec l'ACUQ. Cette publication, en format numérique, est distribuée gratuitement aux intéressés (municipalités, centres d'appels d'urgence, policiers, pompiers, fournisseurs de services, services de sécurité, etc.) Le nombre d'abonnés s'accroît chaque mois. Ce bulletin répond visiblement à un besoin d'information en langue française. Ses pages sont ouvertes aux collaborateurs intéressés.

L'Agence a été représentée aux assises annuelles de l'UMQ, de la FQM ainsi qu'à celles de l'ACUQ.

CAS SPÉCIAUX

Deux municipalités n'ont pas reçu de remises de la taxe au cours de l'exercice, en raison de situations particulières. Elles ont été avisées de cet état de fait lors de l'étude des cas spéciaux par le conseil d'administration en 2010. L'Agence suit le dossier en cas de modification de leur situation.

L'Agence n'effectue aucune remise aux communautés amérindiennes du Québec, y compris les villages cris et le village naskapi. La *Loi sur la fiscalité municipale* ne s'y appliquant pas, la taxe ne doit pas être perçue sur les services téléphoniques des personnes et institutions exemptées de ces communautés.

Des anomalies de perception de la taxe auprès de certains clients amérindiens ont été signalées à Revenu Québec, suite à une recrudescence de plaintes. À la suite d'une demande de l'Agence, les renseignements affichés sur le site Web de Revenu Québec offrent maintenant plus de précisions depuis décembre 2011. Les mandataires sont mieux informés de leurs obligations, et les amérindiens de leur droit au remboursement de toute taxe acquittée erronément.

L'Agence n'a pas d'activités avec les villages nordiques de l'Administration régionale Kativik. La section relative aux centres 9-1-1 de la *Loi sur la sécurité civile* (L.R.Q., c. S-2.3) les exclut de l'obligation d'offrir le service 9-1-1. 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 disponible (ce qui n'est pas toutes leur cas) doivent donc acquitter elles-mêmes les frais de ce service auprès d'un centre d'appels. Nous avons offert notre collaboration dans ce dossier.

INFORMATION FINANCIÈRE

FAITS SAILLANTS FINANCIERS 2011

En amont de l'Agence

Produit total de la taxe prélevé par les entreprises de télécommunication (évaluation)		41 657 106 \$
MOINS Frais de gestion retenus par les entreprises de télécommunication (évaluation)		4 165 711 \$
Produit de la taxe cotisé à Revenu Québec par les entreprises de télécommunication au cours de l'exercice		37 491 395 \$
MOINS Sommes conservées par Revenu Québec		
Honoraires de gestion	265 664 \$	
Frais de développement	144 069 \$	
Total	409 733 \$	409 733 \$
Produit de la taxe remis à l'Agence par Revenu Québec		37 081 662 \$

Activités de l'Agence

Produit de la taxe remis à l'Agence par Revenu Québec		37 081 662 \$
MOINS Remise aux municipalités du produit de la taxe reçu en 2011		36 522 635 \$
Retenue pour la vérification des centres d'urgence		0 \$
Retenue pour frais d'administration	559 027 \$	
Frais d'administration		
Masse salariale	221 557 \$	
Services techniques et professionnels	161 411 \$	
Suivi des partenaires	64 178 \$	
Autres frais	63 943 \$	
Total	511 089 \$	511 089 \$
Somme non utilisée pour les activités de l'Agence au cours de l'exercice		47 938 \$
PLUS Revenus autonomes (intérêts, subvention)		22 863 \$
MOINS Fonds affectés		
Veille technologique et réglementaire	50 000 \$	
Investissements en immobilisations et actif incorporel	10 520 \$	
Excédent à distribuer aux municipalités	10 281 \$	
Total	70 801 \$	70 801 \$
SURPLUS de l'exercice		0 \$

Sommaire des remises aux municipalités

Remise aux municipalités du produit de la taxe reçu en 2011	36 522 635 \$
PLUS Remise aux municipalités du fonds affecté (excédent) de 2010	111 577 \$
TOTAL des remises	36 634 212 \$

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 comportant un territoire non organisé (TNO) imposent depuis 2009 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* (R.R.Q., c. F-2.1, r.14.2) la fixe à 0,40 \$, peu importe le mode de télécommunication utilisé.

La taxe est perçue par les entreprises de télécommunication sur les comptes mensuels des clients. Certaines modalités s'appliquent pour les services prépayés (cartes d'appels). Conformément au règlement, les entreprises conservent 10 % du produit de la taxe pour leurs frais d'administration (somme évaluée à 4 165 711 \$ en 2011) et cotisent périodiquement à Revenu Québec, chargé de la perception. Ce dernier fait remise mensuellement des sommes cotisées à l'Agence, après en avoir soustrait ses frais d'administration prévus au règlement. Ceux-ci ont totalisé 409 733 \$ en 2011.

La *Loi sur la fiscalité municipale* prévoit que l'Agence peut, pour financer ses activités, conserver jusqu'à un maximum de 3 % des sommes qui lui sont remises par Revenu Québec. L'Agence a retenu 559 027 \$ durant l'exercice, représentant 1,51 % du total. Des détails sont fournis à la section *Coûts de fonctionnement de l'Agence et affectations*, à la page 16.

La loi prévoit 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* et aux normes réglementaires. Des détails sont fournis à la section *Retenue pour la vérification des centres d'urgence*, à la page 15.

Enfin, le solde est remis mensuellement aux municipalités qui y ont droit, selon la formule de versement décrite à la page 14. En 2011, c'est la somme de 36 522 635 \$ qui a ainsi été remise à 1114 municipalités, plus la somme de 111 577 \$ provenant de l'excédent de 2010 affecté à une remise en avril 2011. Le total distribué a atteint 36 634 212 \$.

Tableau 1 Produit de la taxe – Année 2011

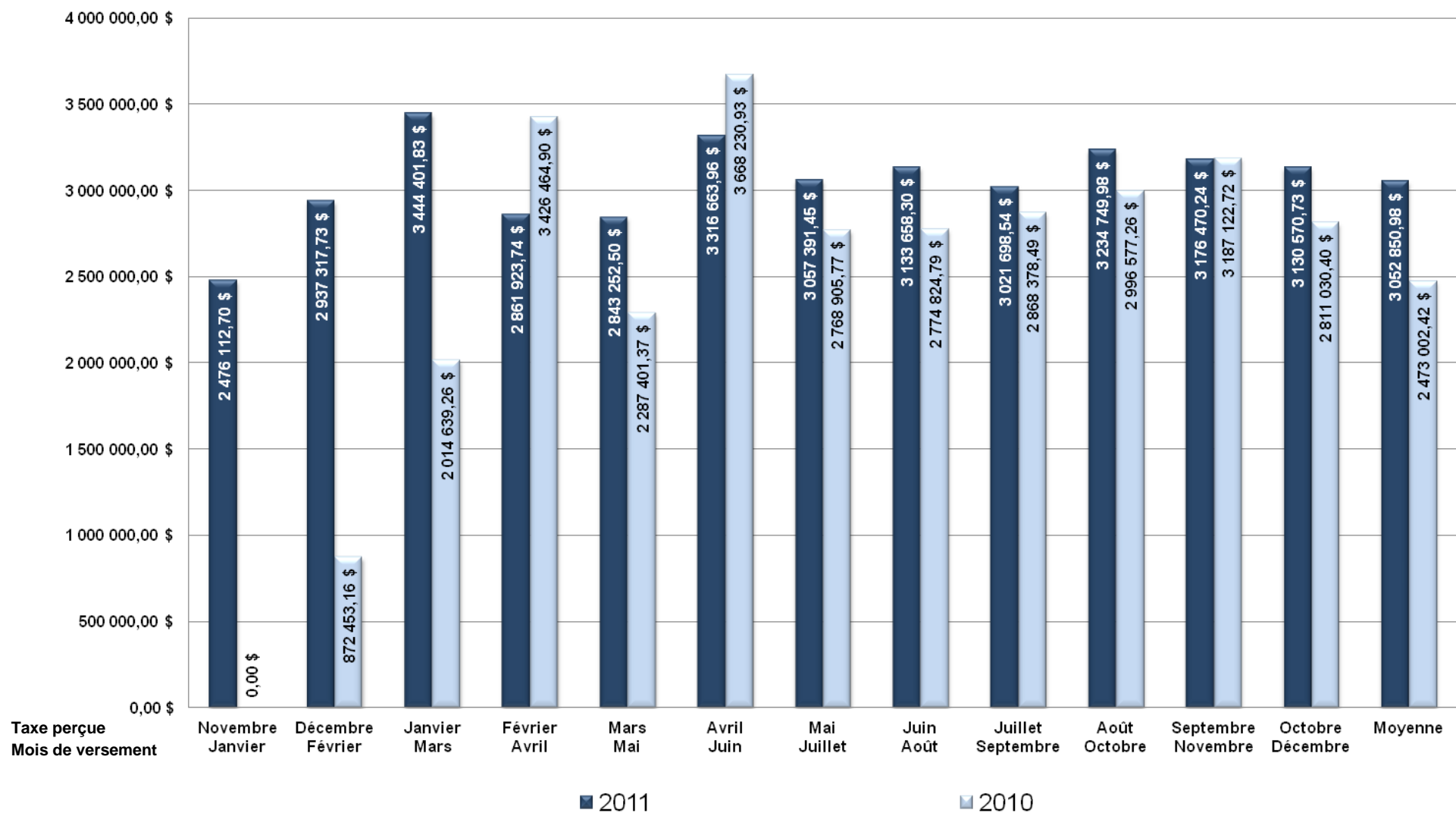
Mois de versement	Somme brute cotisée par Revenu Québec	Frais de gestion de Revenu Québec	Somme reçue par l'Agence	Réserves et fonctionnement	Somme nette versée aux municipalités
Janvier	2 587 277,45 \$	34 583,92 \$	2 552 693,53 \$	76 580,83 \$	2 476 112,70 \$
Février	3 062 746,49 \$	34 583,92 \$	3 028 162,57 \$	90 844,84 \$	2 937 317,73 \$
Mars	3 585 513,95 \$	34 583,92 \$	3 550 930,03 \$	106 528,20 \$	3 444 401,83 \$
Avril	2 784 930,90 \$	34 583,88 \$	2 750 347,02 \$	0,28 \$	2 861 923,74 \$ *
Mai	2 965 112,89 \$	33 924,67 \$	2 931 188,22 \$	87 935,72 \$	2 843 252,50 \$
Juin	3 453 166,14 \$	33 924,67 \$	3 419 241,47 \$	102 577,51 \$	3 316 663,96 \$
Juillet	3 185 874,69 \$	33 924,67 \$	3 151 950,02 \$	94 558,57 \$	3 057 391,45 \$
Août	3 167 583,18 \$	33 924,67 \$	3 133 658,51 \$	0,21 \$	3 133 658,30 \$
Septembre	3 055 623,56 \$	33 924,67 \$	3 021 698,89 \$	0,35 \$	3 021 698,54 \$
Octobre	3 268 674,79 \$	33 924,67 \$	3 234 750,12 \$	0,14 \$	3 234 749,98 \$
Novembre	3 210 395,15 \$	33 924,67 \$	3 176 470,48 \$	0,24 \$	3 176 470,24 \$
Décembre	3 164 495,87 \$	33 924,67 \$	3 130 571,20 \$	0,47 \$	3 130 570,73 \$
Totaux	37 491 395,06 \$	409 733,00 \$	37 081 662,06 \$	559 027,36 \$	36 634 211,70 \$

* Comprend la remise de l'excédent de 2010 (111 577 \$) qui s'est ajoutée à la remise mensuelle

Tableau 2 Comparatif des remises nettes aux municipalités 2010-2011

L'excédent de l'exercice 2010 a été ajouté à la remise d'avril 2011.

L'exercice 2010 ne comportait que 11 remises.



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. Ce mode a été déterminé en novembre 2009. Il est décrit à l'Annexe 2.

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 effectuer un contrôle périodique à cet égard, afin de s'assurer que toutes les sommes qui doivent être perçues le sont et qu'elles sont bien cotisées.

La quasi-totalité des remises aux municipalités sont maintenant effectuées par virement direct. Quelques-unes n'ont toujours pas adhéré à ce service, malgré les avantages et nos nombreuses démarches en ce sens.

► 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* (L.R.Q., c. 0-9). Pour la première et la deuxième remise de l'exercice, les données sur la population en 2010 (Décret 1334-2009) ont été utilisées, car ces remises couvraient la taxe imposée en novembre et décembre 2010. Pour les autres remises de l'exercice, ce sont celles de la population en 2011 (Décret 1069-2010 du 8 décembre 2010, modifié par le Décret 447-2011 du 4 mai 2011 à compter du 25 mai 2011), qui ont été utilisées.

Dans le cas d'une agglomération, sa population totale est comptée à la ville centrale. Toutes les modifications relatives aux municipalités publiées dans la *Gazette officielle du Québec* en cours d'année (regroupements municipaux, modifications de population, changements de nom, etc.), sont prises en compte.

► TERRITOIRES NON ORGANISÉS

Selon l'article 8 de la *Loi sur l'organisation territoriale municipale*, les municipalités régionales de comté 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, majoritairement peu ou pas habités. On y pratique parfois des activités saisonnières ou certaines activités économiques, comme l'exploitation forestière ou minière. La desserte téléphonique filaire ou cellulaire est inexistante ou partielle, dans la plupart des cas. Certains TNO longent ou sont traversés par des routes importantes. Ils sont desservis par la téléphonie cellulaire dans le seul corridor de circulation, ce qui permet de joindre le service 9-1-1.

Une compensation forfaitaire annuelle de 150 \$ a été établie pour l'ensemble des secteurs formant le TNO des 35 MRC concernées. La situation pourrait être réévaluée pour tenir compte d'éléments additionnels ou particuliers portés à l'attention du conseil d'administration.

► INSTRUCTIONS DE VERSEMENTS

Les municipalités et les MRC peuvent demander à l'Agence de verser directement à un tiers les sommes qui leur reviennent. Il peut s'agir d'une centrale d'appels d'urgence régionale publique ou privée, d'une autre municipalité, d'une régie intermunicipale, 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 les sommes à un tiers qui leur offre le service.

En incluant les municipalités qui gèrent leur propre centre d'appels d'urgence, 1 045 d'entre elles avaient donné de telles instructions à l'Agence au 31 décembre 2011, soit une proportion de 94 %, représentant 94 % de la population du Québec. Les autres reçoivent directement leurs remises et s'occupent d'acquitter le service à leur fournisseur.

À la fin de l'exercice, c'est à un total de 27 tiers que des sommes étaient versées directement pour les municipalités qui ne gèrent pas leur propre service 9-1-1.

► REDDITION DE COMPTE

Chaque municipalité et intermédiaire reçoit un relevé mensuel électronique de l'Agence. Ce relevé indique les sommes qui lui sont versées ou à une tierce partie à son acquit, selon ses instructions.

Les tiers reçoivent quant à eux un relevé détaillant les sommes versées à l'acquit de chaque client. Un relevé cumulatif des remises est également transmis en fin d'année.

RETENUE POUR LA VÉRIFICATION DES CENTRES D'URGENCE

L'article 244.74 de la *Loi sur la fiscalité municipale* prévoit que l'Agence doit contribuer annuellement, à même le produit de la taxe, aux coûts liés à la vérification nécessaire afin d'assurer qu'un centre d'urgence 9-1-1 satisfait aux exigences de la *Loi sur la sécurité civile* et du règlement sur les centres d'urgence 9-1-1. Ces inspections sont bisannuelles.

Ces coûts sont déterminés par le ministre de la Sécurité publique, après consultation du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, de la FQM, de l'UMQ et de la Ville de Montréal. Les coûts fixés seront déduits du produit de la taxe, en sus des sommes retenues par l'Agence pour ses frais de fonctionnement, et ils seront donc assumés par l'ensemble des municipalités.

Afin d'éviter une trop grande fluctuation des remises, la somme arbitraire de 400 000 \$ a été retenue progressivement en 2010 à même le produit de la taxe, en vue d'une contribution probable à un exercice de vérification en cours d'année. L'Agence n'avait toutefois aucune indication sur les paramètres et le montant de cette contribution. Le ministère de la Sécurité publique n'a finalement conduit aucune certification de conformité en 2010. La somme a été conservée à cette fin et affectée à l'exercice 2011.

Durant l'exercice 2011, aucune demande de contribution n'a été transmise à l'Agence. À la fin de l'exercice financier, les modalités et les paramètres de cette contribution pour l'avenir ne sont d'ailleurs pas encore déterminés ou connus de l'Agence.

Les administrateurs ont donc affecté à l'exercice financier 2012 la somme arbitraire déjà affectée à cette fin en 2011, plutôt que de la remettre aux municipalités. Cela aurait obligé à recommencer l'accumulation progressive d'une somme relative à une obligation toujours indéterminée, pouvant être réclamée à tout moment.

COÛTS DE FONCTIONNEMENT DE L'AGENCE ET AFFECTATIONS

La loi permet à l'Agence de retenir jusqu'à 3 % de la taxe pour ses frais de fonctionnement.

Au cours de l'exercice, c'est la somme de 559 027 \$, représentant 1,51 % du produit de la taxe net des frais de Revenu Québec, qui a été retenue. Dans les faits, l'Agence a utilisé la somme de 511 089 \$, laissant un excédent de 47 938 \$ (voir les *Faits saillants financiers*, à la page 11).

L'Agence a également touché des revenus autonomes totalisant 22 863 \$ provenant de revenus d'intérêts et d'une subvention. La somme de 10 520 \$ a été affectée pour l'acquisition, nette de l'amortissement annuel, des immobilisations et de l'actif incorporel acquis en 2011. Enfin, la somme de 50 000 \$ a été affectée aux activités de veille technologique et réglementaire pour l'exercice 2012.

La somme restante de 10 281 \$ est affectée à une remise aux municipalités au cours de l'exercice 2012. On trouvera plus de détails aux états financiers à l'Annexe 1.

ÉVOLUTION DE L'ASSIETTE FISCALE

Après seulement deux exercices financiers, il est encore trop tôt pour dégager des tendances claires dans l'évolution du produit de la taxe.

Nous effectuons une vigie du marché des services de communication. Certains services assujettis à la taxe connaissent une popularité accrue (comme la téléphonie sans fil). Par contre, de nouvelles technologies offrent des possibilités de regrouper des lignes ou de substituer des services traditionnels. Cela pourrait avoir un effet sur les revenus générés par la taxe et sur les possibilités pratiques de perception.

CONTRATS

Le conseil d'administration exerce une gestion rigoureuse des fonds publics. L'Agence n'est pas assujettie à des prescriptions législatives quant à l'octroi des contrats et à l'acquisition de biens et de services, mais elle suit généralement les règles applicables aux municipalités en cette matière, en faisant les adaptations nécessaires.

Annexe 1
États financiers 2011



**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 2011**

COMPTABLES AGRÉÉS, S.E.N.C.R.L.

- 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 2011

Rapport de l'auditeur indépendant	1
États financiers	
Résultats	3
Évolution des actifs nets	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 2011 ainsi que les états des résultats, de l'évolution des actifs nets 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.

COMPTABLES AGRÉÉS, S.E.N.C.R.L.

- 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 2011, 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 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.

Malenfant Dallaire ¹

Québec (Québec)
le 13 avril 2012

¹ CA auditeur permis no 16168



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

RÉSULTATS
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2011

	2011	2010
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 Revenu Québec	37 491 395 \$	31 656 271 \$
Frais d'administration de Revenu Québec		
Honoraires de gestion	(265 664)	(268 613)
Frais de développement	(144 069)	(408 426)
	(409 733)	(677 039)
Produit de la taxe remis à l'Agence par Revenu Québec pour fins de distribution aux municipalités	37 081 662	30 979 232
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	(36 522 635)	(29 676 029)
Retenue pour la vérification des centres d'urgence 9-1-1	-	(400 000)
	(36 522 635)	(30 076 029)
Solde à reporter - produit de la taxe avant frais d'administration	559 027 \$	903 203 \$

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 2011

	2011	2010
Solde reporté - produit de la taxe avant frais d'administration	559 027 \$	903 203 \$
Frais d'administration		
Salaires et charges sociales	221 557	227 662
Services techniques et professionnels	139 112	142 813
Frais de suivi des partenaires	64 178	142 875
Loyer	22 558	24 044
Publicité et promotions	8 371	9 799
Télécommunications	7 822	12 536
Assurances	5 826	6 298
Associations et congrès	5 433	4 564
Frais de comités	4 041	4 048
Papeterie, messagerie et fournitures de bureau	2 921	14 770
Entretien et réparations	2 475	2 240
Frais bancaires	1 604	8 891
Formation	1 588	2 201
Permis et licences	734	1 168
Déplacements	569	2 080
Amortissement des immobilisations	14 950	13 610
Amortissement de l'immobilisation incorporelle	9 818	6 832
	513 557	626 431
Excédent du produit de la taxe sur les frais d'administration avant autres produits	45 470	276 772
Autres produits		
Revenus d'intérêts	13 731	6 473
Subvention	9 132	8 249
	22 863	14 722
Excédent net du produit de la taxe	68 333	291 494
Affecté ainsi :		
Veille technologique et réglementaire	50 000	100 000
Investissements en immobilisations et immobilisation incorporelle	8 052	79 917
Remise aux municipalités locales	10 281	111 577
Excédent net	- \$	- \$

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

**ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2011**

					2011	2010
	Non affectés	Affectation à la veille technologique et réglementaire	Investissements en immobilisations et immobilisation incorporelle	Affectation pour remise aux municipalités locales	Total	Total
Solde au début	- \$	100 000 \$	79 917 \$	111 577 \$	291 494 \$	- \$
Excédent net du produit de la taxe	93 101	-	(24 768)	-	68 333	291 494
Distribution de l'affectation pour remise aux municipalités (excédant de 2010)	-	-	-	(111 577)	(111 577)	-
Investissement en immobilisations	(32 820)	-	32 820	-	-	-
Affectations d'origine interne						
Veille technologique et réglementaire (note 6)	(50 000)	50 000	-	-	-	-
Remise aux municipalités locales (note 6)	(10 281)	-	-	10 281	-	-
Solde à la clôture	- \$	150 000 \$	87 969 \$	10 281 \$	248 250 \$	291 494 \$

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 2011

	2011	2010
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	671 767 \$	615 995 \$
Débiteurs (note 3)	7 456	13 202
Frais payés d'avance	7 928	7 302
	687 151	636 499
Immobilisations (note 4)	60 014	52 240
Immobilisation incorporelle (note 5)	27 955	27 677
	775 120 \$	716 416 \$

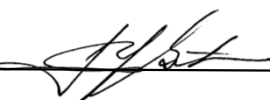
AGENCE MUNICIPALE DE FINANCEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DES CENTRES
D'URGENCE 9-1-1 DU QUÉBEC

BILAN
AU 31 DÉCEMBRE 2011

	2011	2010
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus	126 870 \$	24 922 \$
Retenue pour la vérification des centres d'urgence 9-1-1	400 000	400 000
	526 870	424 922
ACTIFS NETS		
Actifs nets affectés à la veille technologique et réglementaire	150 000	100 000
Actifs nets investis en immobilisations et immobilisation incorporelle	87 969	79 917
Actifs nets pour remise aux municipalités locales	10 281	111 577
	248 250	291 494
	775 120 \$	716 416 \$

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 2011**

	2011	2010
Activités de fonctionnement		
Rentrées de fonds provenant de Revenu Québec	37 081 662 \$	30 979 232 \$
Intérêts reçus	13 731	6 473
Rentrées de fonds provenant d'une subvention	9 156	7 452
Sorties de fonds - remise aux municipalités locales de la taxe aux fins de financement des centres d'urgence 9-1-1	(36 522 635)	(29 676 029)
Sorties de fonds - distribution de l'affectation pour remise aux municipalités locales (excédant de 2010)	(111 577)	-
Sorties de fonds - salaires et charges sociales	(218 919)	(213 761)
Sorties de fonds - autres frais d'administration	(169 077)	(384 422)
Rentrées de fonds nettes - activités de fonctionnement	82 341	718 945
Sorties de fonds nettes liées aux activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations	(16 473)	(102 950)
Acquisition d'actif incorporel	(10 096)	-
	(26 569)	(102 950)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	55 772	615 995
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	615 995	-
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture	671 767 \$	615 995 \$

**NOTES COMPLÉMENTAIRES
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2011**

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 de la province de 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.

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 2011**

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 2010 au 31 octobre 2011.

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 conformément aux normes comptables pour les organismes sans but lucratif. Les normes comptables pour les organismes sans but lucratif font partie des PCGR canadiens et comprennent les principales méthodes comptables suivantes :

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers conformément aux normes comptables pour les organismes sans but lucratif exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif comptabilisés et sur la présentation des éléments d'actif et de passif éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants comptabilisés des revenus et des charges au cours de l'exercice. Les estimations importantes comprennent notamment la durée de vie utile des immobilisations et les retenues pour la vérification des centres d'urgence 9-1-1.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont composés des fonds de caisse et des soldes bancaires, le cas échéant, déduction faite des chèques en circulation.

**NOTES COMPLÉMENTAIRES (suite)
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2011**

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

Constatation des produits

L'Agence applique la méthode du report pour comptabiliser les apports. Les apports affectés sont constatés à titre de produits de l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les apports non affectés sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Immobilisations

Les immobilisations sont inscrites au prix coûtant. Elles sont amorties selon les méthodes et les taux annuels suivants :

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

Immobilisation incorporelle

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 de 30 %.

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

Durant l'exercice 2010, le conseil d'administration a autorisé des retenues totalisant 400 000 \$ afin de couvrir les coûts liés à la vérification prévue à l'article 52.8 de la *Loi sur la sécurité civile* qui seront assumés par l'Agence. Ce montant représente le meilleur estimé de la direction.

Comme aucune vérification n'a eu lieu en 2010, la retenue a été conservée et affectée à cette fin en 2011.

Au 31 décembre 2011, l'Agence n'avait encouru aucun frais relativement à la vérification des centres d'urgence 9-1-1.

À la fin de 2011, les administrateurs ont donc affecté à l'exercice financier 2012 la somme déjà affectée à cette fin en 2011.

Instruments financiers

Évaluation des instruments financiers

L'Agence évalue initialement ses actifs et 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.

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 2011

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

Instruments financiers (suite)

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

Les passifs financiers évalués au coût après amortissement se composent des créditeurs et frais courus.

3. DÉBITEURS

	2011	2010
Subventions à recevoir	773 \$	797 \$
Taxes à la consommation à recevoir	6 683	11 858
Autres débiteurs	-	547
	7 456 \$	13 202 \$

4. IMMOBILISATIONS

			2011	2010
	Prix coûtant	Amortisse- ment cumulé	Montant net	Montant net
Améliorations locatives	8 732 \$	3 414 \$	5 318 \$	7 064 \$
Équipement informatique	45 735	13 927	31 808	17 313
Mobilier et équipement de bureau	34 107	11 219	22 888	27 863
	88 574 \$	28 560 \$	60 014 \$	52 240 \$

Au 31 décembre 2011, l'Agence avait un compte à payer relatif à une immobilisation au montant de 6 251 \$.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (suite)
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2011

5. IMMOBILISATION INCORPORELLE

			2011	2010
	Prix coûtant	Amortisse- ment cumulé	Montant net	Montant net
Logiciels informatiques	44 605 \$	16 650 \$	27 955 \$	27 677 \$

6. AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE

En 2011, le conseil d'administration de l'Agence a affecté un montant de 50 000 \$ (100 000 \$ en 2010) à la veille technologique et réglementaire. De plus, le conseil d'administration de l'Agence a affecté un montant de 10 281 \$ (111 577 \$ en 2010) à la remise aux municipalités locales. L'Agence ne peut utiliser ces montants grevés d'une affectation d'origine interne à d'autres fins sans le consentement préalable du conseil d'administration.

7. ENGAGEMENTS

Conformément à un contrat de location-exploitation à long terme expirant en août 2015, l'Agence loue un espace à bureau dont le loyer minimum exigible jusqu'à l'expiration du bail totalise environ 77 000 \$. 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 quatre (4) prochains exercices se chiffrent à environ :

21 000 \$ en 2012
21 000 en 2013
21 000 en 2014
14 000 en 2015

De plus, l'Agence loue des systèmes d'impression et de communication en vertu d'un contrat de location-exploitation expirant en janvier 2014 dont les loyers exigibles jusqu'à l'expiration du contrat se chiffrent à environ 4 000 \$. Les loyers à verser au cours de chacun des trois (3) prochains exercices se chiffrent à environ :

1 900 \$ en 2012
1 900 en 2013
200 en 2014

NOTES COMPLÉMENTAIRES (suite)
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2011

8. OPÉRATIONS 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.

9. CHIFFRES PRÉSENTÉS À DES FINS DE COMPARAISON

Certains chiffres de 2010 présentés à des fins de comparaison ont été reclassés afin d'être conformes aux normes de présentation adoptées pour l'exercice 2011.

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 :

- **la somme de base** 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, aux fins du financement des centres d'urgence 9-1-1. L'Agence utilise les données des associations municipales qui géraient ce service pour leurs membres ou les documents qu'elle juge satisfaisants pour établir cette somme. 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.
- **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*, le total des sommes de base versées à l'ensemble des municipalités locales, ainsi que les coûts prescrits par l'article 244.74 de la Loi (coûts de fonctionnement de l'Agence et réserve pour les frais d'inspection des centres d'urgence, s'il y a lieu). La somme restante est alors répartie 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 établi selon le décret annuel du gouvernement concernant la population des municipalités, publié dans la *Gazette officielle du Québec* pour ce même exercice, avec les modifications ou ajouts périodiques publiés.

L'Agence distribue annuellement à chaque municipalité locale une somme totale composée de la somme de base attribuable à cette municipalité locale et de la somme additionnelle répartie au prorata de sa population.

VERSEMENT DE LA TAXE MUNICIPALE AUX FINS DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1

2009

Toutes les municipalités locales ont imposé la taxe aux fins du 9-1-1

Entrée en vigueur des règlements le 3 novembre 2009

Taxe de 40¢/mois par ligne perçue par les entreprises de téléphonie depuis le 1^{er} décembre 2009 auprès de tous les abonnés. Celles-ci conservent 10% de la somme pour frais de gestion

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

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

- 3% pour son fonctionnement
- Les sommes requises pour payer la vérification des centres d'urgence au Ministère de la Sécurité publique
- Une réserve pour compenser les cas spéciaux d'ici la fin de 2010

Versement mensuel aux municipalités ayant un historique avec l'UMQ ou la FQM

1/12 de la meilleure année (2007 ou 2008)

+

Tout le solde disponible au prorata de la population de l'ensemble des municipalités faisant partie de la distribution

Annexe 3
Législation applicable

Législation relative au service 9-1-1

Québec

Loi sur la fiscalité municipale (L.R.Q., c. F.2.1). Les articles 244.68 à 244.74, ainsi que les paragraphes 13^o, 14^o et 15^o 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 (R.R.Q., c. F-2.1, r.14.2).

Loi sur la sécurité civile (L.R.Q., c. S-2.3). Les articles 52.1 à 52.20 (obligations des municipalités et des centres 9-1-1). Entrés en vigueur le 30 décembre 2010.

Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence (R.R.Q., c. S-2.3, r.2). Entré en vigueur le 30 décembre 2010.

Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière municipale (L.Q. 2008, c. 82). L'article 135 accorde un délai de deux ans après l'entrée en vigueur du règlement afin que les centres 9-1-1 demandent et obtiennent leur certification de conformité aux normes.

Loi sur les compétences municipales (L.R.Q., c. C-47.1). Le paragraphe 7^o du premier alinéa de l'article 4 (sécurité).

Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations (L.R.Q., c. E-20.001). Le sous-paragraphe b) du paragraphe 8^o de l'article 19 établit que le 9-1-1 est une compétence d'agglomération. Les articles 118.2, 118.27 et 118.79 portent sur le mode de financement du service dans certaines agglomérations.

Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Le paragraphe 20.3^o du premier alinéa de l'annexe IV établit que le recours pour contester une décision du ministre de la Sécurité publique, rendue selon l'article 52.13 de la *Loi sur la sécurité civile (révocation du certificat d'un centre)*, s'exerce devant la section des affaires économiques du Tribunal administratif du Québec.

Règlement sur les services policiers que les corps de police municipaux et la Sûreté du Québec doivent fournir selon leur niveau de compétence (R.R.Q., c. P-13.1, r. 6). Le sous-paragraphe c) du paragraphe 1^o de l'article 2 (service de réponse à toute demande d'aide d'un citoyen).

Orientations du ministre de la Sécurité publique en matière de sécurité incendie (R.R.Q., c. S-3.4, r. 2). L'article 3.1.2 a).

Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (L.R.Q., c. S-6.2). Le paragraphe 1^o du premier alinéa de l'article 7, le paragraphe 1^o du premier alinéa de l'article 22 ainsi que les articles 24 et 86 (liaison avec les centres 9-1-1).

Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., c. T-0.1). L'article 162.1 (exonération de la fourniture du service 9-1-1).

Canada

Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (L.R., 1985, c. C-22)

Loi sur les télécommunications (L.C. 1993, c. 38). Permet au CRTC de déterminer par des décisions ou des ordonnances les services que doivent rendre les entreprises de télécommunication, dont le service 9-1-1.

Loi sur la radiocommunication (L.R. 1985, c. R-2). Toute la gestion de la radiocommunication (les éléments techniques du sans fil, par exemple) relève d'Industrie Canada.

Code criminel (L.R., 1985, c. C-46). Les articles 140 (méfait public) et 437 (fausse alerte d'incendie) peuvent être utilisés dans certains cas d'appels frivoles ou malveillants.

Loi sur la taxe d'accise (L.R., 1985, c. E-15). L'article 20 de la partie VI de l'annexe V (exonération de la fourniture du service 9-1-1 à une municipalité).

Loi sur Bell Canada (L.C. 1987, c. 19). Voir les articles 5 et 6.

On trouvera dans la section DOCUMENTATION de notre site Web des liens vers les versions officielles et à jour des principaux textes législatifs et réglementaires.
--